JURNAL SEKRETARIS DAN ADMINISTRASI BISNIS

Journal homepage: <http://jurnal.asmtb.ac.id>

PROFESSIONALISM DEMANDS FOR OFFICE ADMINISTRATION IN THE DIGITAL ERA

TUNTUTAN PROFESIONALISME BIDANG ADMINISTRASI PERKANTORAN DI ERA DIGITAL

¹ Arwan Nur Ramadhan, ² Muhyadi

^{1,2} Universitas Negeri Yogyakarta

¹ arwan@uny.ac.id, ² muhyadi@uny.ac.id

Article info

Article history:

Received 25th April 2020

Received in revised form 28th April 2020

Accepted 18th December 2020

Keywords:

Office Administration,
Professionalism,
Digital Era,
Technology,
Job

Abstract

This paper contains a study of office administration, particularly in relation to the demands of qualifications and management competence of office administration in the era of information colored with digital technology.

The purpose of writing is intended to provide an overview of the capabilities that must be mastered by the management of Office administrative fields in the midst of the rapid development of technology lately. The method of study using inductive approaches, by observing the phenomenon of office administration activities that occur in the field then relate to the theory and the various views expressed by experts in the field of administration and observers of technological developments. The results concluded that the management and job actors in the field of office administration in Indonesia were required to master the formal qualifications of undergraduate equivalent education, competence of office administration that obtained through formal and nonformal education, mastering the application of information and communication technology that supports the work of office administration, has the competence of soft skills as a supporter of the success of the implementation of the principles of office administration, and conduct self-development continuously in accordance with the development of technology and the expectation of the user's Administrative services office.

© 2021 ASMTB PRESS

1. PENDAHULUAN

Terjadi perubahan luar biasa pada kehidupan bermasyarakat akibat penerapan berbagai temuan teknologi. Perkembangan teknologi kedepan yang semakin pesat akan mengubah pola hidup manusia. Chris Stephenson dalam (Reza, 2017) menggambarkan lima fase perubahan teknologi ke depan ditandai dengan angka tahun yang saling *overlap*. Fase perubahan tersebut adalah fase *surfacing*, *organizing*, *extracting*, *anticipating*, dan *elevating*. Fase ***surfacing* (1950-1995) ditandai dengan mulai digunakan** komputer yang terkoneksi ke internet untuk mendapatkan informasi. Fase kedua disebut ***organizing* (1990-2015), dimana para pengguna** teknologi mengorganisasi informasi dari internet yang diakses secara global dan memiliki nilai tambah secara universal. Fase ketika disebut *extracting* (2010-2025), ditandai dengan pemanfaatan sistem operasi dan mesin pencari, *smart device*, *Internet of Things*, *Artificial Intelligence*, dan *Virtual Assistant* sehingga konektivitas menjadi semakin cepat ke seluruh dunia. Fase keempat disebut ***anticipating* (2020-2035), adalah fase dimana sistem dengan** kecerdasan buatan mampu belajar lebih dalam (*deep learning*) yang mampu memahami keinginan manusia. Fase kelima disebut ***elevating* (2030-2050), diwarnai dengan pemanfaatan perangkat dengan** kecerdasan buatan yang dapat mengubah cara orang dalam berinteraksi.

Perkembangan teknologi berdampak pada pekerjaan bidang administrasi perkantoran. Bidang administrasi perkantoran merupakan bagian dari kehidupan masyarakat. Perubahan signifikan terjadi pada bidang administrasi perkantoran sebagai dampak dari kemajuan teknologi. Dampak dari penerapan sistem kerja baru berbasis teknologi digital menyebabkan peningkatan efisiensi pekerjaan administrasi perkantoran. Namun terjadi permasalahan terkait dengan pola kerjasama dan tuntutan kompetensi yang harus dimiliki oleh pekerja kantor. Suka atau tidak suka, perubahan itu harus diterima dan dilakukan, jika tidak dilakukan, organisasi tidak akan mampu *survive* bahkan pada titik tertentu akan mengalami kegagalan dalam mencapai visi dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, kantor perlu secara berkelanjutan menyesuaikan dan menggunakan teknologi yang terus mengalami evolusi bahkan revolusi (Suraja, 2018).

Salah satu akibat perkembangan teknologi adalah semakin banyak pekerjaan mengalami perubahan bahkan ‘hilang’ tergantikan oleh teknologi. Saat ini sejumlah pekerjaan sudah tergantikan mesin, tidak lagi mengandalkan manusia. Terdapat 9 jenis pekerjaan yang diprediksi akan hilang di masa depan, yaitu: supir, petani, *publisher/printer*, *travel agent*, kasir, *teller bank*, *telemarketer*, akuntan, dan *stock trader* (Kamaliah, 2019). Kedepan akan semakin banyak pekerjaan yang hilang tergantikan oleh teknologi. Sangat besar kemungkinan pekerjaan administrasi perkantoran dan pelayanan publik juga akan tergantikan oleh mesin komputer. Pelayanan pada masyarakat berbasis digital yang adaptif pada perubahan pemanfaatan teknologi informasi membuat pelayanan menjadi semakin baik (Wardani, 2019). Layanan digitalisasi/*e-office* juga akan sangat berdampak baik pada birokrasi itu sendiri maupun pada masyarakat antara lain: 1) Meningkatkan pengetahuan aparat birokrat atau masyarakat terkait teknologi informasi yang canggih; 2) Efektif dan efisiensi anggaran dan layanan; 3) Keterbukaan informasi; 4) Ikut memberantas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 5) Efisiensi waktu kerja; 6) Penyimpanan dan penemuan kembali data yang diperlukan akan lebih cepat, tanpa membuka lemari dokumen sehingga memerlukan waktu lama (Diana, 2019). Efek perkembangan teknologi juga merubah fungsi *handphone* menjadi *smartphone*. Pemanfaatan *smartphone* menjadi sangat penting sebagai media informasi, komunikasi, dan penunjang pekerjaan (Selfiana, 2017).

Ruang kerja perkantoran saat ini sudah mengalami perubahan signifikan. Saat ini orang cenderung menerapkan tata ruang yang lebih fleksibel, terbuka, dan menyenangkan. Tata ruang tersebut dianggap efektif untuk pekerjaan kantor dan orang yang membutuhkan layanan kantor. Ruang kantor yang terbuka dan menyenangkan menjadi salah satu solusi hidup sehat. Hasil penelitian menemukan bahwa pekerjaan kantor ternyata lebih rentan terhadap penyakit jantung (Pamungkas, 2019). Hal ini disebabkan karena pekerja kantor kurang gerak sehingga kesehatan jantung menjadi berkurang. Menghadapi situasi yang sangat dinamis dan serba tidak menentu seperti itu, ada dua alternatif tindakan yang dapat diambil. Pertama, menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan yang sudah terjadi. Kedua, mengantisipasi perubahan masa mendatang dan segera menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan guna mengantisipasi kondisi mendatang. Tindakan pertama sebenarnya bukan tindakan yang tepat karena perubahannya sudah terjadi. Tindakan yang dilakukan tidak lebih dari sekedar upaya untuk bertahan hidup karena kalau tidak, organisasi akan stagnan bahkan bubar. Tetapi fakta menunjukkan, tindakan seperti itulah yang banyak ditempuh para pelaku organisasi. Pilihan kedua lebih

baik karena dari awal sudah dilakukan antisipasi pada perkiraan kondisi yang akan terjadi dan dalam waktu sama menyiapkan semua yang diperlukan untuk menghadapnya. Hanya, memang untuk pilihan kedua ini tidak mudah karena memerlukan kemampuan memperkirakan masa depan (*forecasting*), yang penuh dengan berbagai kemungkinan dan ketidakpastian. Meskipun sulit diduga dengan tepat, tetapi dengan cara yang kedua ini, setidaknya pelaku organisasi sudah memiliki kesadaran dan kesiapan untuk melakukan perubahan sehingga saat perubahan benar-benar terjadi tidak terkejut dan lebih mudah menyesuaikan.

Pengelolaan kantor modern juga dihadapkan pada persoalan serupa. Tuntutan untuk dapat mengelola dengan baik dan efisien merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari. Salah satu ciri perkantoran modern adalah memiliki sumber daya manusia profesional dalam menjalankan tugas, memiliki kedisiplinan tinggi, dan dapat bersikap dan berpikir menyesuaikan dengan tuntutan zaman. Kantor modern melakukan optimalisasi biaya, menerapkan pengelolaan yang efektif, efisien, demokratis, produktif, dan berkeadilan. Pengelola perusahaan harus memiliki sejumlah karakteristik berikut: 1) semangat berprestasi mencapai target kerja; 2) teliti dan memiliki perhatian besar terhadap tugas kerja; 3) proaktif; 4) memiliki rasa ingin tahu tinggi; 5) berempati terhadap orang lain; 6) berorientasi kepada pelanggan; 7) kemampuan komunikatif yang diplomatis dan persuasif (Evandio, 2019). Pekerjaan kantor berfungsi melayani keberlangsungan kerjasama dalam bidang apapun, termasuk dunia usaha, maka pengelola kantor juga dituntut memiliki karakteristik tersebut.

Di samping itu, semua pelaku pekerjaan kantor harus melek teknologi khususnya teknologi digital. Seorang sekretaris misalnya, di samping harus memiliki karakteristik sebagaimana disebutkan di atas, harus menguasai keterampilan melaksanakan aktivitas kantor modern yang sebagian besar dikerjakan menggunakan komputer, internet, dan teknologi digital. Sekretaris adalah asisten eksekutif dan dilatih untuk mengetik dan melakukan banyak tugas kantor (Olayanju, 2016). Setiap profesional kantor, staf/karyawan administrasi, dan manajer kantor semua tingkatan, harus menyesuaikan kemampuan dengan evolusi dan revolusi teknologi di bidang perkantoran terutama kemampuan bidang kepemimpinan, keterampilan konseptual, analitis, hubungan antar manusia, dan keahlian teknis perkantoran (Suraja, 2018). Menurut hasil penelitian, seorang sekretaris harus memiliki kompetensi mengatur waktu dengan efisien, fleksibilitas tinggi dalam beradaptasi dengan lingkungan, mampu mengorganisasikan tugas-tugas dengan efektif dan cepat, memiliki sikap positif, penampilan menarik, mampu berbahasa Inggris dengan baik, memiliki nilai TOEFL diatas 400, memiliki kompetensi sesuai dengan Asosiasi Internasional Profesional Administrasi (IAAP), dan mampu menghadapi otomatisasi kantor dimasa datang yang dapat membuat pekerjaan semakin efisien dan efektif (Selfiana, 2018). Namun menurut (Bansa & Salien, 2019) bahwa sarana belajar Bahasa Inggris belum sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Padahal kemampuan berbahasa Inggris menjadi salah satu kompetensi yang harus dikuasai seorang sekretaris. Selain kemampuan berbahasa Inggris, kemampuan berkomunikasi juga menjadi hal kunci, 80% pekerjaan sekretaris adalah berkomunikasi dengan *stakeholder* sehingga *attitude* yang baik sangat diperlukan (Sofiatiningsih & Damayanti, 2020). Oleh karena itu, Sekretaris harus mampu beradaptasi dengan kemajuan dan perkembangan teknologi yang akan berdampak pada kegiatan-kegiatan bisnis, perubahan pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi (Rosidah & Arantika, 2019).

2. KAJIAN PUSTAKA

Sekretaris dan para staf/karyawan administrasi kantor tetap dibutuhkan. Terjadi pergeseran bertahap menuju teknologi baru di kantor. Banyak eksekutif berpikir mereka dapat menggunakan komputer sendiri tanpa memerlukan sekretaris. Ini karena laptop modern tidak mengharuskan eksekutif untuk mengetahui *keyboarding*. Para eksekutif dapat berbicara atau menulis di layar dan semuanya akan diketik secara otomatis oleh komputer. Para eksekutif dapat menggunakan fasilitas telekonferensi internet untuk rapat. Sekalipun demikian, sekretaris sangat diperlukan. Para eksekutif membutuhkan asisten yang terlatih untuk menerima pengunjung, menjawab, dan membuat panggilan telepon ketika eksekutif sibuk pada pekerjaan yang sangat penting. Profesional sekretaris tetap relevan dalam bidang dokumen persiapan, administrasi kantor, hubungan manusia dan bantuan eksekutif di mana teknologi baru tidak dapat dikesampingkan (Olayanju, 2016).

Penguasaan teknologi digital menjadi sebuah keharusan. Kemampuan memanfaatkan komputer dan internet, khususnya teknologi digital kini merupakan tuntutan pada hampir semua bidang pekerjaan. Pada

bidang pendidikan misalnya, sebagaimana dikemukakan oleh Firman Adam bahwa seorang guru yang selama ini dituntut menguasai kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional (Fadillah, 2019). Perkembangan teknologi di era digital seperti sekarang ini bertumbuh semakin cepat setiap hari, bulan, dan tahun kedepan. Teknologi memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi kehidupan manusia (Ramadhani, 2020). Pada bidang perkantoran, penggunaan teknologi digital memungkinkan pekerjaan semakin efisien, produktivitas semakin tinggi, dan *product* perkantoran semakin berkualitas. Itulah sebabnya para pengelola dan pelaku pekerjaan kantor harus menyadari pentingnya perubahan teknologi dan kesediaan untuk senantiasa mempersiapkan diri menghadapi perubahan tersebut serta mengembangkan kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki sesuai dengan tuntutan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan efektif dapat dilakukan dengan penggunaan *e-office* dan digitalisasi layanan (Diana, 2019). Digitalisasi ini akan menciptakan *big data* di masa mendatang. Oleh karena itu, penguasaan teknologi informasi dan komunikasi bagi para profesional kantor menjadi sebuah keharusan. Ketika data menjadi sangat besar (*big data*) dan tidak dikelola oleh orang yang memahami ilmu administrasi dan ilmu komputer, tentu itu akan banyak menimbulkan sampah digital.

Administrasi perkantoran merupakan bagian penting dari aktivitas administrasi secara keseluruhan. Istilah administrasi berkaitan dengan kegiatan kerja sama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kerja sama merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama, teratur, dan terarah dengan pembagian tugas sesuai dengan persetujuan bersama. Sebagaimana dipahami oleh sebagian besar ahli, Administrasi merupakan keseluruhan aktivitas penyelenggaraan kerjasama yang di dalamnya mencakup aspek-aspek: pengorganisasian, manajemen, pengelolaan komunikasi (internal dan eksternal), pengelolaan keuangan organisasi, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), pengelolaan informasi, dan pengelolaan sarana prasarana yang diperlukan. Administrasi perkantoran merupakan bagian dari administrasi yang bertanggungjawab atas pengelolaan informasi dalam rangka melaksanakan seluruh aktivitas organisasi, khususnya dalam mendukung fungsi pimpinan untuk mengambil keputusan yang tepat.

Di Indonesia, fungsi administrasi perkantoran lebih dikenal dengan istilah ketatausahaan. Sayangnya, kebanyakan orang memiliki persepsi yang keliru terhadap peran administrasi perkantoran tersebut. Mereka memandang fungsi administrasi perkantoran sekedar pendukung terlaksananya kegiatan-kegiatan lain dalam organisasi. Dengan kata lain, administrasi perkantoran dipandang kurang penting bagi sebuah organisasi. Pandangan seperti itu perlu diluruskan karena pada kenyataannya, ketersediaan dan penguasaan informasi memegang posisi kunci yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Profesi *administrative assistant* tidak lagi dipandang sebatas kemampuan administratif tetapi telah berkembang dengan berbagai tanggung jawab guna menyesuaikan perkembangan teknologi, bisnis, dan informasi (Siregar, 2018).

Peran sistem pengambilan keputusan dan pengolahan informasi pada sebuah organisasi menjadi sangat penting. Pada masyarakat modern saat ini, pemakai utama informasi adalah manajemen, yaitu mereka yang menduduki posisi kunci dalam organisasi dengan tugas utama memfungsikan organisasi secara efektif dan efisien. *Administrative assistant* menjadi pusat pengolahan data dan informasi, sebagai media penghubung pihak dengan mitra dan *stakeholder*, serta memberi dukungan terhadap kesuksesan pimpinan menjalankan tugas manajerial (Siregar, 2018). Peran informasi yang diolah oleh *administrative assistant* sebagai penunjang manajemen dalam mengambil keputusan tersebut lebih dikenal dengan *Decision Support System* (DSS), suatu sistem yang memungkinkan manajemen memperoleh informasi secara cepat, akurat, dan relevan (Choiriyah, 2016).

Penguasaan informasi dan peningkatan kinerja karyawan menentukan kelangsungan hidup organisasi. Setiap pimpinan organisasi tidak saja memerlukan informasi secara cepat, tetapi juga harus tepat dan akurat. Tanpa mendasarkan pada informasi seperti itu, mustahil pimpinan dapat mengambil keputusan dengan tepat. Ketersediaan informasi yang lengkap, tepat, akurat, dan cepat merupakan tugas utama bagian administrasi perkantoran. Karena fungsinya yang vital tersebut, belakangan ini pengelolaan informasi mendapatkan perhatian khusus didukung dan memanfaatkan teknologi digital. Penerapan teknologi digital menjadikan peran administrasi perkantoran semakin strategis karena mampu menyediakan informasi secara cepat dan tepat. Dukungan teknologi digital membuat pekerjaan administrasi perkantoran dapat dikemas ke dalam berbagai bentuk sistem informasi yang efisien. Organisasi yang tidak mengaplikasikan teknologi digital, dipastikan akan

tertinggal dari organisasi lain dan pada saatnya akan gagal mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Selain penguasaan teknologi digital, peningkatan kinerja juga perlu dilakukan. Penting bagi karyawan untuk saling menghargai, bekerjasama sesama rekan kerja, pemberian pelatihan yang sesuai kebutuhan terbukti signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan (Maharani & Nurnida, 2018). Penguasaan teknologi bagi karyawan dapat dilakukan melalui pelatihan. Penguasaan teknologi digital akan menjadi faktor kunci dalam peningkatan kinerja. Oleh karena itu, kajian ini berisi kajian tentang tuntutan kualifikasi dan kompetensi pengelola bidang administrasi perkantoran di era informasi yang diwarnai dengan teknologi digital.

3. METODELOGI PENELITIAN

Pengkajian dilakukan menggunakan pendekatan deduktif. Pertama-tama dilakukan pengamatan terhadap praktik administrasi perkantoran dalam kehidupan berorganisasi yang berlangsung di Universitas Negeri Yogyakarta dan masyarakat umum. Selanjutnya dilakukan pengamatan terhadap fenomena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mempengaruhi sistem dan praktik administrasi perkantoran di Universitas Negeri Yogyakarta. Dari hasil pengamatan tersebut, dicari keterkaitan antara hasil pengamatan dan kajian dengan teori dan berbagai pendapat ahli dalam bidang administrasi perkantoran melalui kajian literatur jurnal. Hasil analisis data kemudian ditarik kesimpulan tentang praktik administrasi perkantoran yang berlangsung pada era digital dan kompetensi serta kualifikasi apa saja yang harus dipenuhi oleh pengelola dan pelaku bidang administrasi perkantoran. Pemenuhan terhadap kualifikasi dan kompetensi pelaku administrasi perkantoran tersebut diharapkan akan menghasilkan tingkat profesionalisme yang tinggi dalam bidang administrai perkantoran.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perubahan yang terjadi dalam bidang administrasi perkantoran merupakan dampak dari adanya berbagai temuan teknologi yang kemudian diaplikasikan dalam kehidupan berorganisasi dan bermasyarakat. Perkembangan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat dari masa ke masa (Supriadi, 2019), diawali dari kondisi yang sangat sederhana, yang sering disebut *society 1.0* (masyarakat pemburu binatang dan pemungut hasil hutan), dilanjutkan dengan *society 2.0* (masyarakat agraris/petani), kemudian *society 3.0* (masyarakat industri), berlanjut *society 4.0* (masyarakat informasi) yang saat ini sedang berlangsung, dan selanjutnya *society 5.0* (masyarakat yang berpusat pada manusia dan berbasis teknologi). Era *society 5.0* ini digagas oleh Jepang sebagai respon terhadap penerapan revolusi industri 4.0. Berbagai perubahan tersebut dapat diilustrasikan pada Gambar 1.

Tuntutan Revolusi Industri 4.0 membutuhkan SDM yang memiliki kompetensi yang dapat merefleksikan kecanggihan teknologi dan literasi data. Perkembangan dalam bidang industri (khususnya produksi barang dan jasa), biasa digambarkan ke dalam tahapan Revolusi Industri (RI) 1.0 sampai dengan 4.0 (Marchel, 2019). Dimulai dari revolusi industri pertama (RI 1.0) pada abad ke 18 dengan ditemukannya mesin uap oleh James Watt. Penemuan ini berdampak pada berbagai macam hasil industri dari awal dikerjakan secara manual mulai diproduksi menggunakan mesin, khususnya tekstil. Selanjutnya RI 2.0 ditandai dengan ditemukannya listrik. Penemuan listrik membawa dampak yang luar biasa dalam kehidupan manusia sehingga periode ini sering disebut sebagai revolusi industri. Penemuan tenaga listrik berdampak pada berbagai mesin industri dan peralatan komunikasi serta transportasi yang dibuat sehingga membawa perubahan sangat besar. Berikutnya RI 3.0 ditandai dengan temuan semikonduktor dan otomatisasi industri. Pada periode ini, teknologi digital dan internet mulai digunakan secara luas. Dan yang saat ini sedang berlangsung adalah RI 4.0 ditandai dengan *Internet of Things (IoT)*, *Big Data*, *Artificial Intelligence (AI)* dan penggunaan robot untuk berbagai kepentingan baik proses produksi maupun untuk berbagai keperluan yang lain. Tuntutan RI 4.0 memerlukan pelaksanaan program peningkatan keterampilan (*up-skilling*) atau pembaruan keterampilan (*reskilling*) para tenaga kerja atau lulusan perguruan tinggi berdasarkan kebutuhan dunia industri saat ini (Pratama & Iryanti, 2020).

Sumber: (Supriadi, 2019), (Marchel, 2019)

Gambar 1. *The Road of Society*

Menurut Jaderstrom dalam (Suraja, 2018) evolusi teknologi terjadi pada pelaksanaan pekerjaan setiap profesional kantor. Pada era RI 1.0 perkantoran masih menggunakan teknologi manual (*handmade*). Pada masa ini, sekretaris banyak dijabat oleh laki-laki yang mempunyai kemampuan membaca, menulis, dan berhitung. Sekretaris menulis manuskrip, surat, dan catatan-catatan secara manual atau dengan tangan. Pada era RI 2.0, ditemukan mesin ketik, pesawat telepon, mesin pengganda, dan mesin hitung. Pada era tersebut, telah mengubah kerja manual yang relatif lambat menjadi cepat dalam memproses informasi bisnis. Pada era RI 3.0 penggunaan komputer telah menggantikan mesin tik. Komputer dapat digunakan untuk mengakses dan mengolah data dan informasi secara elektronik yang membuat karyawan kantor mempunyai *link* dengan informasi dan membuat literasi komputer menjadi penting bagi setiap orang di dunia bisnis. Pada era RI 4.0, berkembang teknologi *internet of things*, *artificial intelligence*, dan *big data* yang mengubah pola pekerjaan kantor seorang sekretaris. Sekretaris tidak lagi dipandang sebagai juru tulis, tetapi diganti dengan nama profesional administrasi, spesialis proyek, dan manajer kantor yang mencerminkan perubahan lingkungan dan tanggung jawab kantor.

Perubahan masyarakat dari satu kondisi ke kondisi yang semakin maju tersebut membawa berbagai konsekuensi (termasuk dalam berorganisasi). Terjadi perubahan jenis dan kualitas pekerjaan serta kompetensi yang harus dikuasai oleh pengelola dan pelaku pekerjaan pada setiap tahapan perkembangan masyarakat. Di satu sisi, pekerjaan yang sudah berlangsung bertahun-tahun bisa jadi hilang begitu saja, tetapi pada sisi yang lain muncul jenis-jenis pekerjaan baru yang tadinya belum ada. Hal seperti itu terjadi pula pada bidang administrasi perkantoran. Pada awal-awal perkembangan masyarakat, banyak muncul pekerjaan kantor baru seiring dengan kemajuan yang dicapai manusia, tetapi pada tahapan-tahapan berikutnya, sejumlah pekerjaan perkantoran yang sudah berlangsung bertahun-tahun, berkurang bahkan hilang digantikan teknologi. Perubahan signifikan terjadi akhir-akhir ini khususnya terkait dengan penerapan teknologi informasi yang dipadu dengan internet. Sebagai akibat dari perubahan tersebut, wajah kantor saat ini jauh berbeda dari kantor pada masa lalu. Penggunaan kertas yang dulu mendominasi pekerjaan kantor misalnya, kini sudah sangat berkurang sebagai dampak dari digitalisasi.

Pada kantor-kantor modern bahkan sudah jarang dijumpai pekerjaan yang berbasis kertas (*paperless*). Demikian juga sistem pekerjaan yang digunakan, berubah sesuai dengan tuntutan teknologi. Pekerjaan yang dulu dikerjakan secara manual dan dikerjakan oleh banyak orang, kini dikemas dalam bentuk sistem informasi berbasis digital yang ringkas dan praktis. Sebagai ilustrasi, seluruh pekerjaan yang terkait dengan aktivitas

perkantoran dalam rangka operasional organisasi di Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2019/2020, dikemas ke dalam 42 sistem informasi digital mulai dari sistem informasi penerimaan mahasiswa baru, sistem informasi keuangan, sistem informasi kepegawaian, sistem informasi sarana prasarana, sistem informasi persuratan, dan lain-lain sampai dengan sistem informasi alumni.

Jenis dan sistem pekerjaan kantor memang berubah dari waktu ke waktu, tetapi eksistensi pekerjaan kantor itu sendiri akan tetap ada. Sudah barang tentu pola, jenis, dan prosesnya akan selalu berubah menyesuaikan tuntutan perkembangan teknologi. Konsekuensi dari perubahan tersebut adalah, kualifikasi dan kompetensi SDM yang mengerjakan demikian juga sarana dan prasarana yang diperlukan, mengalami perubahan sesuai kebutuhan. Pengelola administrasi perkantoran, dari level pimpinan sampai dengan petugas tingkat operasional pada level paling bawah, dituntut mengikuti perkembangan sesuai karakteristik pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing.

Kualifikasi dan Kompetensi SDM Bidang Perkantoran

Pengelola bidang administrasi perkantoran dituntut menguasai sejumlah kompetensi. Sejumlah kemampuan yang harus dikuasai oleh pengelola dan pelaku bidang administrasi perkantoran yang mencakup pengoperasian komputer khususnya *microsoft office*, komunikasi, kemandirian, pengelolaan *database*, perencanaan sumber daya organisasi, pengelolaan media sosial, dan fokus yang kuat pada pencapaian tujuan organisasi (Half, 2019). Sebagaimana dikemukakan di atas, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, kedepan pekerjaan kantor dipastikan akan semakin didominasi oleh pekerjaan yang berbasis komputer dan internet. Kondisi seperti itu menuntut tersedianya SDM yang benar-benar memahami teknologi digital. Di samping itu, pengelola pekerjaan kantor juga dituntut memiliki kemampuan berorganisasi dan berinteraksi dengan orang lain secara lebih baik. Dikelompokkan secara garis besar, SDM bidang administrasi perkantoran dituntut memenuhi empat persyaratan berikut: 1) kualifikasi pendidikan, 2) kompetensi atau penguasaan bidang administrasi perkantoran (*hard skills*), 3) kemampuan mengelola diri sendiri dan berinteraksi dengan orang lain secara baik (*soft skills*), dan 4) penguasaan teknologi digital. Kompetensi lain yang diperlukan adalah penguasaan Bahasa Inggris. Orang Indonesia perlu meningkatkan setidaknya di sektor kemampuan berkomunikasi dalam bisnis menggunakan bahasa Inggris (Bansa & Salien, 2019). Sekretaris termasuk sebagai salah satu komponen jajaran administrasi di dunia bisnis. Pada saat penerimaan pegawai, pasti dilakukan serangkaian tes kompetensi, seperti *asement test*, *psycho-test*, dan *fit and proper test* (Yahya, Majid, & Din, 2020). Oleh karena itu, kualifikasi kompetensi yang dibutuhkan tersebut hanya dapat dipeoleh dari pendidikan dan pelatihan pada lembaga formal agar standar capaian kompetensi dapat terukur. Pendidikan tinggi tentu telah mempunyai standar kurikulum yang disesuaikan dengan tuntutan dan kualifikasi kompetensi berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).

Kualifikasi kompetensi diperlukan sebagai dasar pengetahuan melaksanakan aktivitas perkantoran dengan baik dan efisien. SDM bidang administrasi perkantoran dituntut sekurang-kurangnya memiliki ijazah program vokasi Diploma 3 bidang Administrasi Perkantoran. Sejumlah organisasi saat ini bahkan sudah mewajibkan karyawannya berpendidikan minimal Diploma 4 atau sarjana terapan, atau sarjana S1 bidang yang serumpun dengan Administrasi Perkantoran. Tuntutan kualifikasi ini sangat wajar karena pekerjaan kantor adalah profesi yang memerlukan persiapan khusus dalam bentuk pendidikan yang cukup lama. Setiap pengelola pekerjaan perkantoran harus memiliki dasar-dasar kemampuan akademis yang memadai dan wawasan keprofesian yang kuat. Kualifikasi pendidikan setara sarjana, SDM bidang administrasi perkantoran berpeluang mengembangkan profesinya secara optimal sehingga layanan yang diberikan kepada pengguna juga semakin berkualitas. Selain pendidikan formal, pengelola bidang perkantoran juga dituntut memiliki keahlian khusus yang dibuktikan dengan sertifikat keahlian diperoleh melalui uji kompetensi bidang perkantoran pada lembaga yang kompeten. Dalam konteks inilah Lembaga Sertifikasi Profesi bidang Administrasi Perkantoran (LSP-AP) berperan, bekerjasama dengan asosiasi profesi (Asosiasi Sarjana dan Praktisi Administrasi Perkantoran Indonesia/ASPAPI) dan lembaga pendidikan bidang administrasi perkantoran.

Kompetensi Keahlian Bidang Perkantoran

Pelaksanaan aktivitas bidang administrasi perkantoran secara efisien menuntut keahlian khusus yang disebut *hard skill*. Kompetensi yang tergolong *hard skills* adalah kemampuan dan penguasaan materi bidang perkantoran yang didapatkan melalui pendidikan formal (sekolah) maupun pendidikan non-formal (diklat, kursus, *workshop*, dan sejenisnya). Kemampuan yang diperoleh dari berbagai lembaga pendidikan seperti itu barulah merupakan kemampuan dasar yang masih harus dikembangkan lebih lanjut secara terus menerus dan berkelanjutan melalui berbagai forum dan media yang ada. Pengembangan profesi berkelanjutan ini penting karena faktanya teknologi informasi dan komunikasi senantiasa berubah dan berkembang dari waktu ke waktu sehingga setiap saat aktivitas perkantoran pun mengalami perubahan dan harus selalu disesuaikan. Di samping perkembangan teknologi, tuntutan pengguna jasa perkantoran juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Menghadapi kenyataan ini, tidak ada cara lain yang lebih baik kecuali dengan meningkatkan kualitas kompetensi pengelola dan efisiensi proses pekerjaan agar sesuai dengan tuntutan pengguna. Sistem dan proses pengerjaan aktivitas bidang perkantoran harus selalu dievaluasi guna mendapatkan sistem kerja yang paling efisien. Kemungkinan menerapkan berbagai temuan teknologi terbaru perlu dipertimbangkan. Sudah barang tentu setiap penerapan sistem baru akan berdampak pada sistem yang sudah berjalan positif maupun negatif. Oleh karena itu, sebelum menerapkan perubahan perlu dilakukan kajian menyeluruh guna mengenali berbagai kemungkinan dampak yang ditimbulkan sehingga dapat mengeliminasi setidaknya meminimalisir dampak negatif yang muncul.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan kantor ialah dengan mengemas ke dalam bentuk sistem *on line* berbasis digital. Hampir semua pekerjaan kantor dapat diarahkan ke sana, mulai dari pekerjaan kearsipan, administrasi keuangan, administrasi kepegawaian, administrasi sarana prasarana, administrasi persuratan, dan lain-lain. Aplikasi berbagai sistem informasi seperti itu akan memudahkan pengerjaan, mempercepat layanan yang diberikan, meningkatkan keakuratan informasi yang disajikan, dan menghemat biaya yang dikeluarkan. Itulah sebabnya pengelola pekerjaan kantor juga harus memiliki kompetensi yang terkait dengan teknologi digital dan internet guna mendukung keberhasilan aktivitas yang menjadi tanggungjawabnya.

Di samping penguasaan *hard skills*, pengelola bidang administrasi perkantoran dituntut pula menguasai kompetensi yang terkait dengan kemampuan pengelolaan diri dan berinteraksi dengan pihak lain, yang dikenal dengan *soft skills*. Penguasaan *soft skills* bagi seorang profesional sering diabaikan padahal tidak kalah pentingnya dibandingkan *hard skills*. Penguasaan keahlian bidang perkantoran saja tidak menjamin berkembangnya karir seseorang jika yang bersangkutan tidak memiliki sifat-sifat positif sebagai seorang profesional. Indikator penentu citra pegawai atau pekerja kantor adalah kompetensi yang dimiliki. Kemampuan untuk menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan pemecahan masalah (Gubachev, 2018). Kemampuan *soft skills* pekerja kantor memang lebih banyak “tersembunyi”. Keahlian yang dimiliki tidak nampak secara langsung. Setidaknya ada 10 jenis kemampuan yang tergolong *soft skills* yang perlu dimiliki oleh seorang profesional yaitu: kemampuan berfikir kritis; kemampuan berkomunikasi dengan baik; kemampuan mengakses, menganalisis dan mensintesis informasi; dimilikinya rasa ingin tahu yang besar, dimilikinya sifat kreatif dan inovatif; dimilikinya kompetensi kepemimpinan; kemampuan beradaptasi dengan lingkungan; kemampuan bekerjasama dan berkolaborasi; kemampuan *public speaking*; kemampuan memanaje waktu dengan baik; dan dimilikinya *networking* yang luas. Penguasaan berbagai sifat tersebut akan memungkinkan seseorang berperan dengan baik dan proporsional dalam melaksanakan fungsinya sebagai pengelola administrasi perkantoran.

5. KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Administrasi perkantoran memegang peran penting dalam setiap organisasi karena bidang garapan administrasi perkantoran adalah informasi yang sangat diperlukan oleh semua organisasi. Pengelolaan bidang administrasi perkantoran secara profesional akan memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan data yang tepat, akurat, dan cepat, sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Keputusan yang tepat bukan saja diperlukan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup organisasi, tetapi juga dalam rangka

mengembangkan organisasi sesuai perkembangan masyarakat, teknologi, dan tuntutan pelanggan yang selalu berubah dari waktu ke waktu. Pentingnya peran informasi di era digital ini menyebabkan orang sering menyebut kondisi seperti sekarang ini sebagai era informasi. Berangkat dari kenyataan seperti itu maka setiap organisasi harus memposisikan bidang administrasi perkantoran secara proporsional. Pengelola bidang administrasi perkantoran dituntut memiliki kemampuan bukan saja bidang administrasi perkantoran tetapi juga kemampuan digital dan kemauan untuk selalu meningkatkan kompetensinya tersebut secara terus-menerus berkesinambungan. Di samping itu, setiap pelaku bidang administrasi perkantoran juga harus memiliki kompetensi *soft skills* berupa kemampuan bekerjasama, kreativitas, dan berinovasi dalam melaksanakan tugasnya.

5.2. Saran

Pengelola bidang administrasi perkantoran perlu melakukan upaya intensif untuk pengembangan kompetensi dan kemampuan digital pada semua sektor yang terkait digitalisasi pekerjaan kantor. Namun, peningkatan kompetensi *soft skills* berupa kemampuan bekerjasama, kreativitas, dan berinovasi dalam melaksanakan tugas juga perlu menjadi perhatian. Diharapkan pada masa yang akan datang dapat dilakukan penelitian secara lebih spesifik kebutuhan kompetensi kerja dan tuntutan profesionalisme tenaga administrasi untuk menyesuaikan perkembangan perkantoran di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bansa, Y. A., & Salien, A. W. (2019). A Need Analysis of Applying an English for Secretary Administration Skill and One Year Program in Indonesia Education Institute. *Jambi-English Language Teaching Journal*, 4(2), 58–73. Retrieved from <https://www.online-journal.unja.ac.id/jelt/article/view/8099>
- Choiriyah, S. (2016). Peranan SIM dalam Pengambilan Keputusan. *Kompasiana.Com*. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/riyacoy/574bafc293fdfdee046484c6/> peranan-sim-dalam-pengambilan-keputusan
- Diana, B. A. (2019). Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance). *Prosiding Seminar Stiami*, 9–15. Retrieved from <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/366/227>
- Evandio, A. (2019). Ini 7 Kompetensi Pegawai yang Diinginkan Perusahaan. *Bisnis.Com*. Retrieved from <https://kabar24.bisnis.com/read/20190828/79/1142057/ini-7-kompetensi-pegawai-yang-diinginkan-perusahaan>
- Fadillah, N. Al. (2019). Sekdisdik: Guru Harus Kuasai Kompetensi Digital. Retrieved from Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat website: <http://disdik.jabarprov.go.id/news/1556/sekdisdik%3A-guru-harus-kuasai-kompetensi-digital>
- Gubachev, N. (2018). MODELLING PROFESSIONAL COMPTENCES OF EMPLOYEES OF PUBLIC AND MUNICIPAL MANAGEMENT UNDER CONDITIONS OF NEW STATE MANAGEMENT. *PROCEEDINGS OF THE 12th INTERNATIONAL MANAGEMENT CONFERENCE*, 131–137. Retrieved from http://conference.management.ase.ro/archives/2018/pdf/1_15.pdf
- Half, R. (2019). 7 must-have administrative skills you need to up your game. Retrieved from Robert Half website: <https://www.roberthalf.com.au/blog/jobseekers/7-must-have-administrative-skills-you-need-your-game>
- Kamaliah, A. (2019). Disrupsi Digital, 9 Profesi Ini Diprediksi Hilang. *Detik.Com*. Retrieved from <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4669038/disrupsi-digital-9-profesi-ini-diprediksi-hilang>
- Maharani, L., & Nurnida, I. (2018). *he Effect of Training on Employees' Performance (Study at PT Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Bandung)*. II(2), 52–59. Retrieved from <http://jurnal.asmtb.ac.id/index.php/jsab/article/view/49/23>
- Marchel, F. (2019). Revolusi Industri 5.0 Jepang. Retrieved from Solutech.id website: <https://solutech.id/2019/07/22/revolusi-industri-5-0-jepang/>

- Olayanju, V. T. (2016). The Challenges of New Technologies on Secretarial Profession. *Nigerian Journal of Business Education (NIGJBED)*, 3(2), 77–85. Retrieved from <http://www.nigjbed.com.ng/index.php/nigjbed/article/view/48/48>
- Pamungkas, P. (2019). Hasil Penelitian, Pekerja Kantor Lebih Rentan Terserang Penyakit Jantung. *Tribunnews.Com*. Retrieved from <https://solo.tribunnews.com/2019/05/01/hasil-penelitian-pekerja-kantor-lebih-rentan-terserang-penyakit-jantung>
- Pratama, H. A., & Iryanti, H. D. (2020). Transformasi SDM Dalam Menghadapi Tantangan Revolusi 4.0 di Sektor Kepelabuhan. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 18(1), 71–80. <https://doi.org/10.33489/mibj.v18i1.229>
- Ramadhani, N. (2020). Ini Dampak Perkembangan Teknologi yang Dapat Dirasakan. Retrieved from Akseleran website: <https://www.akseleran.co.id/blog/perkembangan-teknologi/>
- Reza, J. I. (2017). 5 Fase Kemajuan Teknologi dari Masa ke Masa. *Liputan6.Com*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/tekno/read/3157705/5-fase-kemajuan-teknologi-dari-masa-ke-masa>
- Rosidah, R., & Arantika, T. (2019). Peran Teknologi untuk Pengembangan Karir Sekretaris. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 15(1), 43–50. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v15i1.24485>
- Selfiana. (2017). Penggunaan Smartphone sebagai media komunikasi sekretaris. *Vocation: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretari*, 1(1–12). Retrieved from <http://journal.wima.ac.id/index.php/VOCATIO/article/view/1633>
- Selfiana. (2018). Kompetensi Sekretaris Terkini Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Sepuluh BUMN Indonesia. *Jurnal Administrasi Kantor*, 6(2), 183–192. Retrieved from <http://www.ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAKBI/article/view/1063/916>
- Siregar, Y. B. (2018). The Changing Roles Of Administrative Professionals In The Office Of The Future. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 3(1), 29–39. Retrieved from <http://www.jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/JAK/article/view/136/71>
- Sofiatiningsih, & Damayanti, F. (2020). Analisis Kompetensi Calon Sekretaris pada Perusahaan di Indonesia. *IV*(1), 32–41. Retrieved from <http://jurnal.asmtb.ac.id/index.php/jsab/article/view/179/45>
- Supriadi, D. (2019). Definisi Society 5.0 dan Unsur Apa saja yang Diperlukan. Retrieved from ACT Consulting website: <https://actconsulting.co/definisi-society-5-0-dan-unsur-apa-saja-yang-diperlukan/>
- Suraja, Y. (2018). Pengembangan Karier Profesional Kantor. *Administrasi Dan Kesekretarian*, 3(1), 40–50. Retrieved from <http://www.jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/JAK/article/view/137>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258/2021>
- Yahya, A., Majid, S. A., & Din, M. (2020). *Career Development of Civil Servants in the Autonomy Era in Indonesia*. 413(Icolgis 2019), 231–240.