

## PERILAKU SEKRETARIS DALAM BERKORESPONDENSI DIGITAL

Yohanes Adven Sarbani<sup>1</sup>

Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

e-mail : [adven@ukwms.ac.id](mailto:adven@ukwms.ac.id)

### Abstract

*Digital correspondence is the activity of creating, sending, receiving, and replying to letters by utilizing digital communication technology. The secretary should develop knowledge and skills in correspondence by utilizing digital communication technology. The purpose of this study was to determine the secretary's behavior in digital correspondence. This research approach is quantitative with descriptive survey method. There were 27 respondents who filled out the questionnaire completely. The 27 respondents work as secretaries or do secretarial tasks. The behavioral domains observed from the research are based on the classification developed by Bloom, namely a) knowledge, b) attitudes, and c) practice. In the knowledge domain, respondents are known to be accustomed to using computers to compose and send letters by e-mail. Respondents have no difficulty in operating a computer. In the attitude domain, respondents have a good and positive attitude in making letters using digital communication technology. In the practice domain, it shows that respondents have good behavioral practices in digital correspondence. So it can be concluded that the respondents behaved well in digital correspondence. They view positively the advancement of digital communication technology and are willing to learn digital communication technology to support digital correspondence activities.*

*Keywords: Secretary, Behavior, Correspondence, Digital Communication Technology, Digital Correspondence*

### Abstrak

Korespondensi digital merupakan kegiatan membuat, mengirim, menerima, dan membalas surat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi digital. Sekretaris selayaknya mengembangkan pengetahuan dan keterampilan berkorespondensi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi digital. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perilaku sekretaris dalam berkorespondensi digital. Pendekatan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Terdapat 27 responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap. Ke-27 responden berprofesi sebagai sekretaris atau mengerjakan tugas-tugas sekretaris. Domain perilaku yang diamati dari penelitian berdasarkan klasifikasi yang dikembangkan Bloom yaitu a) pengetahuan, b) sikap, dan c) praktik. Dalam domain pengetahuan, responden diketahui sudah terbiasa menggunakan komputer untuk membuat dan mengirimkan surat melalui pos-el. Responden tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan komputer. Dalam domain sikap, responden memiliki sikap yang baik dan positif dalam pembuatan surat dengan menggunakan teknologi komunikasi digital. Dalam domain praktik, menunjukkan bahwa responden memiliki praktik perilaku yang baik dalam berkorespondensi digital. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berperilaku baik dalam berkorespondensi digital. Mereka memandang positif kemajuan teknologi komunikasi digital dan bersedia untuk mempelajari teknologi komunikasi digital untuk mendukung aktivitas korespondensi digital.

Kata Kunci: Sekretaris, Perilaku, Korespondensi, Teknologi Komunikasi Digital, Korespondensi Digital

### A. Pendahuluan

Korespondensi digital merupakan kegiatan membuat, mengirim, menerima, dan membalas surat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi digital. Danuri (2019) menulis bahwa teknologi digital terkait

dengan teknologi informasi dengan lebih mengutamakan aktivitas dilakukan menggunakan komputer/digital daripada menggunakan tenaga manusia atau aktivitas manual. Perbedaan cara kerja ini membawa perubahan pada cara kerja di organisasi atau perusahaan yang semakin efektivitas dan efisiensi, termasuk dalam pekerjaan surat menyurat atau berkorespondensi. Jika dulu kegiatan mengirimkan dan menerima surat bisa terjadi dalam hitungan hari, namun sekarang mengirimkan surat dalam hitungan detik. Jika dahulu mengirim surat berarti harus mencetak surat dan mengirimkan melalui kurir kini cukup dengan komputer yang terhubung dengan internet surat bisa sampai kepada penerima surat. Hal itu bisa terjadi karena sekarang ada *e-mail* atau pos-el.

*E-mail (Electronic-mail)* atau Pos-el (pos-elektronik), merupakan fasilitas di internet yang dipakai untuk keperluan surat menyurat (Jasmadi, 2004 h. 85 dalam Kiama, 2013). Melalui pos-el, pengguna perangkat komputer yang terhubung dengan internet dapat mengirimkan pesan atau surat secara elektronik kepada seseorang atau organisasi. Pos-el dapat diterima dengan baik di antar komputer maupun telepon seluler yang terhubung di dalam sebuah jejaring. Selain sebuah sistem, pos-el juga dapat diartikan sebagai pesan yang dikirim atau diterima melalui sistem tersebut.

Selain kata pos-el, padanan kata *e-mail* adalah surel yang merupakan akronim dari surat elektronik. Pada awalnya *e-mail* atau surel dibuat untuk mengirimkan pesan pendek berupa teks atau serupa surat konvensional. Akan tetapi sekarang sistem tersebut telah berkembang. Sekarang tidak hanya pesan teks pendek yang dapat dikirim, tetapi dokumen, foto, gambar, bahkan program dengan batas ukuran tertentu juga dapat dikirimkan melalui pos-el. Dengan mempertimbangkan jenis isi pesan yang tidak hanya berupa teks saja yang dapat dikirimkan, kata pos dalam pos-el lebih tepat disematkan untuk terjemahan dari *e-mail*.

Pos-el merupakan salah satu bentuk teknologi di era digital dalam bidang komunikasi digital. Dampak dari perpaduan teknologi komputer dan komunikasi menjadikan setiap individu saling terhubung, bertukar informasi bahkan tanpa kendala jarak asal dapat mengakses komputer yang terhubung internet (Danuri, 2019). Pandemi Covid-19 yang mengharuskan manusia untuk mengurangi mobilitas dan harus beraktivitas dari rumah pun tidak bisa menghentikan aktivitas kerja profesional selama manusia tersebut masih bisa terhubung dengan internet.

Kehadiran internet telah mengubah cara kerja manusia secara yang semula sistem manual ke sistem digital. Bahkan kehadiran Pandemi Covid-19 semakin mempercepat transformasi perubahan sistem tersebut. Sekarang ini, aktivitas serba digital dan elektronik dengan data sebagai peranan utamanya. Pekerjaan dan aktivitas manusia tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu. Mereka bisa melakukan transaksi secara elektronik di mana saja, dengan siapa saja, dan kapan saja (Danuri, 2019). Perkembangan teknologi tersebut juga berdampak pada pekerjaan di bidang administrasi perkantoran (Ramadhan dan Muhyadi, 2021).

Tenaga administrasi perkantoran atau sekretaris memegang peran yang penting di organisasi seperti perusahaan karena terkait dengan pengelolaan informasi dan komunikasi organisasi. Pengelolaan bidang administrasi perkantoran yang dilakukan secara profesional akan memungkinkan pimpinan organisasi

mendapatkan data dan informasi yang tepat, akurat, dan cepat. Informasi tersebut bisa sebagai dasar untuk pengambilan keputusan pimpinan yang bisa berdampak pada kemajuan bisnis perusahaan. Oleh karena itu, suatu perusahaan membutuhkan sekretaris yang handal dan cakap dalam mengelola administrasi, informasi, dan komunikasi untuk mampu mendukung pimpinan mengambil kebijakan yang tepat.

Dewasa ini, sekretaris bukan hanya dituntut memiliki kemampuan di bidang administrasi perkantoran semata tetapi juga keterampilan dan literasi digital, yaitu keterampilan untuk mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran yang terkoneksi dengan internet. Di samping itu jelas sekali bahwa sekretaris profesional juga harus memiliki kompetensi *soft skills* seperti kemampuan bekerja sama, berinovasi, serta kreativitas dalam melaksanakan tugasnya (Ramadhan dan Muhyadi, 2021). Senantiasa menjadi pembelajar yang siap untuk mempelajari hal baru, terutama teknologi baru menjadi kewajiban bagi sekretaris agar tetap kompetitif di dunia kerja.

Sekretaris bertanggung jawab dalam pekerjaan yang berhubungan dengan urusan administrasi perkantoran, seperti korespondensi, penginformasian, pengarsipan, ataupun tatabuku atau pembukuan (Darmanto, 2014). Dalam peningkatan keterampilan berkorespondensi, sekretaris profesional wajib untuk memiliki pengetahuan dan kecakapan terkait surat menyurat. Keterampilan berkorespondensi bukan hanya berkaitan dengan keterampilan pengetahuan semata seperti memahami format surat dan memahami kalimat efektif. Tetapi seorang sekretaris juga wajib menyadari bahwa surat itu memiliki peran penting bagi perusahaan. Sehingga sekretaris wajib mempersiapkan surat dengan baik dan profesional.

Surat adalah duta dari organisasi (Finosa, 2009). Itu fungsi dari surat di organisasi yang harus diperhatikan secara saksama oleh sekretaris. Selain sebagai duta organisasi, surat juga berfungsi sebagai dokumen organisasi, alat pengingat, dokumen sejarah dari suatu kegiatan, pedoman untuk bertindak, jaminan keterangan, dan barometer kemajuan organisasi.

Organisasi terlebih organisasi bisnis yang masih menggunakan sistem manual dan tidak sanggup atau tidak mau beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi langsung bisa terlihat dalam kegiatan korespondensinya. Korespondensi yang buruk dan terkesan jadul tentu bisa menurunkan citra organisasi tersebut di mata *stakeholder*. *Stakeholder* baik rekanan, pelanggan, maupun calon pelanggan akan melihat bahwa organisasi bisnis tersebut adalah organisasi yang tidak mau atau tidak mampu berkembang, sehingga dipandang tidak memiliki prospek di masa depan. Pandangan negatif seperti itu tentu menjadi suatu kerugian. Sedangkan diketahui ada banyak keuntungan yang bisa didapat jika suatu organisasi bisnis bersedia memanfaatkan teknologi komunikasi digital.

Keuntungan pemanfaatan teknologi komunikasi digital bagi organisasi selain bisa mengangkat citra, juga berdampak dalam cara kerja dan penghematan yang bisa dilakukan. Seperti ditemukan dalam penelitian-penelitian berikut ini. Penelitian di bawah ini membuktikan bahwa teknologi komunikasi digital dapat mendukung organisasi dalam melakukan penghematan dan efisiensi kerja.

Di perusahaan BUMN yaitu PT Telkom, teknologi komunikasi digital berdampak pada keberhasilan program *paperless office* PT Telkom. Penelitian Kiama (2013) dengan judul *Pemanfaatan E-Mail dalam Korespondensi Sebagai Perwujudan Paperless Office di PT Telkom* menunjukkan bahwa keberadaan portal

internal di PT Telkom serta pemanfaatan Nota Dinas Elektronik dan Mail dalam kegiatan korespondensi antarkaryawan dan antardivisi bahkan korespondensi eksternal dapat mewujudkan *paperless office* di PT Telkom. Sebab dengan keberadaan portal internal tersebut karyawan PT Telkom tidak perlu mencetak kertas surat.

Penelitian Agustina (2015) dengan judul *Pemanfaatan E-Office dalam Korespondensi sebagai Perwujudan Paperless Office di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur* menunjukkan bahwa dengan memanfaatkan aplikasi *e-office*, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jatim mampu menekan aktivitas penggunaan kertas hingga mencapai 20%. Sebelumnya setiap tahun tercatat ada 57 rim yang dihabiskan untuk kegiatan korespondensi. Setelah ada *e-office*, kertas yang dihabiskan tercatat sebanyak 46 rim setiap tahunnya.

Di instansi pendidikan, pengoperasian *e-office* juga menunjukkan hasil positif. penelitian Mulyono (2018) dengan judul *Sistem Informasi E-Office Sebagai Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus: Bagian Administrasi Akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik)* menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi *e-office* di BAA Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik berupa surat masuk dan surat keluar serta disposisi dapat memudahkan karyawan untuk mengurus dokumen persuratan dan korespondensi. Hasilnya surat dapat diproses secara lebih cepat dan efisien.

Keuntungan lainnya, kegiatan korespondensi digital yang dilakukan oleh organisasi terlebih organisasi bisnis juga menjadi tanda positif bahwa organisasi siap berkompetisi di era digital. Pemanfaatan teknologi komunikasi digital dalam berkorespondensi tentu harus didukung dengan keberadaan sumber daya manusia yang terampil menggunakan teknologi komunikasi digital. Sehingga, sekretaris atau staf yang mengerjakan tugas kesekretarisan terutama korespondensi selanjutnya mengembangkan keterampilan berkorespondensi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi digital. Perilaku sekretaris dalam kegiatan korespondensi digital menjadi penting untuk diperhatikan karena perilaku yang baik tentu berpengaruh terhadap kinerja, dalam hal ini adalah surat yang baik juga. Oleh karena itu, peneliti di dalam penelitian ini tertarik untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan: Bagaimana perilaku sekretaris dalam berkorespondensi digital?

## **B. Tujuan**

Teknologi komunikasi digital bisa dimanfaatkan oleh organisasi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerjanya, terlebih pada masa Pandemi Covid-19 ini. Sekretaris yang bertanggung jawab dalam kegiatan korespondensi juga perlu memanfaatkan teknologi komunikasi digital untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku sekretaris dalam berkorespondensi digital.

## **C. Metode**

Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif yang dimaksudkan adalah usaha memberikan gambaran suatu realitas sosial tertentu. Di mana informasi

mengenai hal tersebut mungkin sudah ada meskipun tidak terperinci dan lengkap. Peneliti bertujuan untuk mendapatkan gambaran atas suatu keadaan dengan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan khusus terhadap objek yang diteliti. Gambaran yang ingin peneliti dapatkan dari penelitian ini adalah gambaran perilaku sekretaris perusahaan dalam kegiatan korespondensi digital mereka.

Metode penelitian yang dipakai adalah survei deskriptif (*descriptive survey*). Dalam survei deskriptif penulis akan berupaya untuk mendeskripsikan dan menjelaskan dengan mencatat kondisi untuk memhami apa yang terjadi saat penelitian berlangsung (Morissan, 2012). Kondisi yang ingin dideskripsikan saat ini adalah perilaku sekretaris ketika melaksanakan korespondensi secara digital yaitu ketika menggunakan pos-el. Survei dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner. Prosedur penyebaran kuesioner menggunakan teknologi internet yaitu dengan membagikan link google form kepada responden untuk diisi oleh para responden.

Responden yang menjadi subjek penelitian ini adalah para sekretaris atau tenaga kerja yang mengerjakan tugas-tugas sekretaris. Kuesioner disebarkan kepada responden pada bulan Juli-Juni 2020. Cara penyebaran kuesioner dilakukan melalui permohonan pengisian kuesioner yang dikirimkan peneliti ke grup whatsapp dan grup facebook Ikatan Alumni Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya (IKASEWIMA).

## 1. Kerangka Teori

### a. Sekretaris

*Webster's New Dictionary of American Language College*, seperti dikutip oleh Darmanto (2014) mendefinisikan sekretaris sebagai, “seseorang yang ditugaskan untuk menyimpan arsip atau dokumen, menyelenggarakan aktivitas korespondensi serta pekerjaan tulis menulis lainnya, untuk kepentingan organisasi maupun individu.” Sedangkan Ikatan Sekretaris di Amerika (*The Professional Secretary International*) dalam Darmanto (2014), mendefinisikan sekretaris sebagai, “pembantu pimpinan eksekutif yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan administrasi perkantoran, serta mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya, tanpa harus diberi pengarahan terlebih dahulu oleh pimpinan, serta mampu berinisiatif, memberikan pertimbangan serta membuat keputusan yang tidak bertentangan dengan kewenangannya.”

Dalam perkembangan di keorganisasian perusahaan, muncul istilah sekretaris organisasi atau sekretaris eksekutif. Istilah ini untuk memberi pembedaan dengan istilah sekretaris pribadi. Kemunculnya jenis kedua sekretaris tersebut juga karena menyangkut perbedaan ruang lingkup pekerjaan, tanggung jawab, dan wewenangnya. Sehingga menurut Darmanto (2014) terdapat dua jenis sekretaris berdasarkan perbedaan ruang lingkup yaitu:

#### 1) Sekretaris Pribadi

Sekretaris dengan pelaksanaan tugas dan fungsi kesekretarian dari pimpinan atau atasannya secara langsung. Sekretaris pribadi tidak mempunyai bawahan. Jika ia digaji oleh orang perseorangan, misalnya

sekretaris seorang aktor maka ia disebut sebagai *private secretary*. Sedangkan apabila ia digaji oleh sebuah perusahaan maka disebut dengan *personal secretary*.

## 2) Sekretaris organisasi/eksekutif

Sekretaris Organisasi atau Sekretaris Eksekutif merupakan sekretaris di dalam perusahaan yang mengepalai suatu unit tertentu (sekretariat). Sekretaris yang sudah menduduki jabatan ini biasanya sekretaris senior yang mempunyai pengalaman, dan memiliki kelebihan-kelebihan tersendiri, seperti kemampuan manajerial dan komunikasi.

### b. Perilaku Sekretaris

Sekretaris merupakan asisten bagi pimpinan dengan tugas membantu pimpinan perusahaan terutama yang menyangkut kegiatan administrasi perkantoran sehingga pimpinan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif (Darmanto, 2014). Menurut Nani (2008 dalam Rumayar, 2012) secara profesional seorang sekretaris yang baik harus memiliki sejumlah syarat, seperti: (1) Kepribadian: sabar, disiplin, tekun, jujur, loyal, sopan, tidak cepat menyerah, pandai berbicara, berpenampilan baik, dan mampu menjaga citra perusahaan; (2) Pengetahuan Umum: memiliki pengetahuan serta kemampuan yang memadai terutama pengetahuan yang berkaitan dengan aktivitas organisasi; (3) Pengetahuan Khusus: memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan posisinya sebagai seorang sekretaris; (4) Keterampilan dan Teknik: memiliki keterampilan untuk mengetik cepat, korespondensi, kearsipan dan stenografi (sekarang bukan syarat multak); (5) Praktik: memiliki kemampuan melaksanakan tugas perkantoran sehari-hari seperti menerima tamu, menyiapkan rapat, membuat agenda pimpinan, menerima telepon, dan lain-lain.

Kepribadian sekretaris nampak dalam perilakunya sehari-hari. Sekretaris harus memiliki perilaku yang terpuji. Perilaku merupakan tanggapan atau reaksi manusia terhadap rangsangan atau lingkungan. Benjamin Bloom (dalam Albarracín, Johnson, dan Zanna, 2005) membedakan tiga bidang perilaku yakni kognitif, afektif, dan psikomotorik. Selanjutnya dalam perkembangannya, oleh para peneliti domain perilaku yang diklasifikasikan oleh Bloom dibagi menjadi tiga tingkat (Maulana, 2009).

#### 1) Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan merupakan hasil pencarian tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya. Untuk mendapatkan pengetahuan, seorang manusia mengalami proses adopsi perilaku. Proses ini menurut Rogert (1974 dalam Maulana, 2009) meliputi a) *awarness*, manusia menyadari atau mengetahui adanya stimulus/objek; b) *interest*, manusia mulai tertarik kepada stimulus; c) *evaluation*, manusia menimbang baik buruknya stimulus bagi dirinya; d) *trial*, manusia mulai mencoba perilaku baru; dan e) *adaptation*, manusia telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran, dan sikapnya terhadap stimulus.

Pengetahuan seorang sekretaris sangat menentukan kecakapan dan keterampilannya dalam bekerja. Dalam kegiatan korespondensi digital sekretaris mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi akan mampu mengerjakan tugas korespondensi dengan lebih baik. Sebelum beradaptasi, sekretaris juga mengalami tahapan proses kesadaran, ketertarikan, evaluasi dan uji coba untuk menguasai teknologi komunikasi digital yang mendukungnya untuk mampu berkorespondensi dengan baik.

## 2) Sikap (*attitude*)

Sikap merupakan respons tertutup seseorang terhadap stimulus atau objek tertentu. Sikap melibatkan faktor emosi. Terdapat tiga komponen pembentuk sikap (Maulana, 2009) yaitu: a) komponen kognitif, yaitu aktivitas mental yang membuat suatu manusia mampu menghubungkan, menilai, serta mempertimbangkan suatu peristiwa, sehingga setelahnya dia bisa mendapatkan pengetahuan baru. Komponen kognitif berkaitan erat dengan tingkat kecerdasan. Komponen kognitif nampak dari aktivitas belajar, membangun sebuah ide, dan memecahkan masalah; b) komponen afektif, yaitu komponen yang berkaitan dengan sikap dan nilai yang mencakup watak perilaku seperti perasaan, sikap, minat, emosi, dan nilai. Komponen ini menunjukkan dimensi emosional subjektif individu terhadap objek. c) Komponen konatif (komponen perilaku) yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap seseorang. Komponen ini juga menunjukkan besar kecilnya kecenderungan seseorang untuk bertindak atau berperilaku.

Teknologi komunikasi digital dan korespondensi menjadi stimulus dan objek bagi sikap sekretaris. Sikap positif sekretaris dalam menggunakan teknologi komunikasi digital untuk mengefektifkan tugas korespondensi tentu berpengaruh terhadap optimalisasi sekretaris dalam bekerja. Komponen kognitif, afektif, dan konatif yang baik dan positif akan memungkinkan sekretaris belajar hal baru seperti memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi digital untuk mendukung pekerjaannya.

## 3) Praktik (*practice*)

Praktik merujuk pada perilaku yang diekspresikan dalam bentuk perbuatan (Maulana, 2009). Praktik merupakan bentuk nyata dari pengetahuan dan sikap yang telah dimiliki. Praktik memiliki beberapa tingkatan yaitu: a) persepsi, yaitu praktik mengenal dan memilih berbagai objek sehubungan dengan tindakan yang akan diambil; b) respon terpimpin, yaitu melakukan tindakan sesuai urutan yang benar dan sesuai dengan contoh; c) mekanisme, yaitu apabila seseorang sudah melakukan sesuatu dengan benar secara otomatis dan menjadi kebiasaan; d) adopsi, yaitu praktik atau tindakan yang sudah berkembang dengan baik, bahkan mampu memodifikasi tindakan tanpa mengurangi esensi atau tujuan dari tindakan tersebut dengan tujuan menciptakan hasil yang lebih bermanfaat dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Seorang sekretaris yang memiliki pengetahuan mengenai korespondensi dan sikap positif dalam menghadapi teknologi komunikasi digital tentu dapat mempraktikkan kecakapan berkorespondensi digital yang baik. Setelah melalui tahapan dalam praktik yaitu persepsi, respon terpimpin, mekanisme sampai

adopsi dalam menggunakan teknologi komunikasi digital, seorang sekretaris akan mampu menemukan cara berkorespondensi yang lebih efektif dan efisien.

### c. Teknologi Komunikasi Digital

Teknologi telekomunikasi merupakan teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh. Teknologi komunikasi memungkinkan seseorang dapat mengirimkan informasi atau menerima informasi ke pihak lain walaupun lokasinya berjauhan. Teknologi ini membuat jarak seperti tidak ada (Jogiyanto, 2009). Teknologi komunikasi digital merupakan teknologi berbasis sinyal elektrik komputer. Sinyalnya bersifat terputus-putus dan menggunakan sistem bilangan biner. Bilangan biner akan membentuk kode-kode. Kode itu merepresentasikan suatu informasi tertentu. Setelah melalui proses digitalisasi, informasi yang masuk akan berubah menjadi serangkaian bilangan biner yang membentuk informasi dalam wujud kode digital. Kode digital tersebut nantinya akan mampu dimanipulasi oleh komputer (Kadir, 2007). Keberadaan teknologi komunikasi digital ini membawa perubahan pada kualitas dan efisiensi kapasitas data yang dibuat dan dikirimkan, seperti pengiriman gambar menjadi semakin jelas, kapasitas menjadi lebih efisien, dan proses pengiriman yang semakin cepat.

McLeod (2008) mencatat kelebihan dari teknologi komunikasi digital dibandingkan analog ialah komunikasi digital bisa lebih efisien dan efektif. Produk visual teknologi komunikasi digital lebih beresolusi tinggi, akurasi dalam penyampaian pesan dan informasi lebih jelas, dan teknologi komunikasi digital tidak dipengaruhi oleh ruang dan waktu. Dengan kelebihan itu, teknologi komunikasi digital ini dapat memudahkan aktivitas manusia bagi yang menggunakannya.

Perkembangan teknologi komunikasi digital menurut Danuri (2019) dipengaruhi tiga hal yaitu transisi digital, konvergensi jaringan, dan infrastruktur jaringan. Pesatnya perkembangan teknologi dan tuntutan gaya hidup masyarakat yang semakin padu dengan teknologi komunikasi digital membawa peradaban manusia kepada transformasi digital. Transformasi digital merupakan perubahan cara kerja dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendapatkan efisiensi dan efektivitas.

Transformasi digital mengubah organisasi bisnis yang semula secara manual konvensional menjadi sistem otomatis atau digital. Transformasi digital juga akan membuat bisnis saling terintegrasi dan terkoneksi. Beberapa aspek bisnis yang terpengaruh transformasi digital yaitu proses bisnis, model bisnis, ekosistem bisnis, budaya organisasi, model dan ekosistem kemitraan (Krisnadi dan Setiawan, 2021). Akan tetapi, transformasi digital ini juga dapat mengancam keberadaan pekerjaan konvensional. Sangat besar kemungkinan di masa mendatang pekerjaan administrasi perkantoran, sekretaris serta pelayanan publik bisa tergantikan oleh mesin komputer (Ramadhan dan Muhyadi, 2021).

Perkembangan teknologi *internet of things*, *artificial intelligence*, dan *big data* dapat mengubah pola kerja seorang sekretaris (Ramadhan dan Muhyadi, 2021). Dengan keberadaan teknologi, sekretaris tidak lagi hanya sebagai juru tulis, tetapi harus turut juga bertransformasi menjadi profesional administrasi, spesialis proyek, atau manajer kantor, yang intinya mampu mencerminkan perubahan lingkungan dan tanggung jawab pekerjaan di kantor.



#### d. Korespondensi Digital

Saat ini kegiatan korespondensi kini tidak lagi identik dengan kegiatan mengetik, mencetak, dan mengirimkan surat dengan pos berperangko atau pun kurir. Dengan teknologi komunikasi digital, korespondensi dapat dilakukan dalam waktu sangat cepat dan hemat. Gambaran pemanfaatan teknologi komunikasi digital dalam kegiatan berkorespondensi bisa ditemukan dari usaha aktivitas PT Telkom dalam mewujudkan *paperless office* (Kiama, 2013). PT Telkom mempunyai dua portal: portal eksternal dan portal internal. Portal internal merupakan intranet. Portal ini mengintegrasikan antara sistem informasi dan sistem komunikasi dengan tujuan untuk memudahkan karyawan melakukan pekerjaannya terkait penyampaian informasi dan korespondensi internal. Dalam portal internal tersebut terdapat Nota Dinas Elektronik (NDE) dan mail sebagai korespondensi di internal perusahaan dan juga eksternal perusahaan (Kiama, 2013). Berikut penjelasan mengenai pos-el (e-mail) yang terdiri dari Nota Dinas Elektronik (NDE) dan Mail yang dikembangkan PT Telkom untuk mendukung korespondensi digital.

##### 1) Pos-el

Dalam kegiatan korespondensi, PT Telkom menggunakan pos-el yang terdapat dalam portal internal. Keberadaan pos-el memudahkan proses korespondensi antarkaryawan dan antardivisi perusahaan. Pos-el membuat karyawan lebih cepat dalam bekerja dan berkoordinasi. Pos-el dalam portal internal terbagi menjadi dua yaitu Nota Dinas Elektronik (NDE) dan *Mail* yang berada di bawah program *Collaboration Center*.

##### 2) Nota Dinas Elektronik (NDE)

NDE merupakan nota dinas yang digunakan di PT Telkom untuk komunikasi internal seperti komunikasi antar bagian di Divisi PT Telkom. NDE memanfaatkan Local Area Network (LAN). Pengonsepan NDE dilakukan oleh karyawan di divisi. Bila konsep selesai, maka NDE akan dikirim ke GM terlebih dahulu. Hal ini berdasarkan struktur lini hingga sampai pada pimpinan tertinggi yaitu EGM. Tujuannya tahapan ini, agar setiap atasan mengetahui konsep yang dibuat. Setelah konsep disetujui maka Nota Dinas otomatis mendapatkan nomor surat dengan C.Tel sebagai awal nomor surat. Tahapan selanjutnya Nota Dinas akan diteruskan kepada alamat/pejabat yang dituju.

##### 3) Mail

Berbeda dengan NDE, mail berfungsi untuk komunikasi eksternal. Komunikasi eksternal itu kepada anak perusahaan seperti Telkomsel, serta pihak umum seperti konsumen bisnis (*corporate*). Mail memanfaatkan internet dan *Wide Area Network* (WAN). Mail terbagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Mail dengan beridentitas telkom.co.id memiliki fungsi yang sama seperti email biasa misalnya gmail dan ymail. Kelebihan Mail di PT Telkom yaitu terdapat *reminder* bila ada NDE masuk. Hal ini dikarenakan mail dan NDE terkoneksi. Mail juga bisa dibuka melalui outlook.

## D. Pembahasan

### 1. Profil Responden

Sampai batas akhir pengisian kuesioner berhasil terkumpul 30 responden yang mengisi kuesioner. Ada 27 responden yang mengisi dengan lengkap dan ada 3 isian kuesioner yang tidak lengkap. Tiga isian responden yang tidak lengkap menjadi bagian dari kesalahan pengambilan sampel dan dihapus.

Berikut ini deskripsi profil responden penelitian ini. Dari profesi/jabatan responden, responden dengan berprofesi sekretaris perusahaan sebanyak 11 orang. Responden sebagai sekretaris pribadi ada 4 orang. Responden sebagai staf administrasi di bidang kesekretarian ada 9 orang. Responden yang dikelompokkan sebagai lain-lain ada 3 orang. Profil responden yang menjawab lain-lain yang dimaksud adalah wirausaha, *trader*, dan *director managing* yang tetap menjalankan kerja sekretaris. Berikut tabel persentase profesi responden.

Tabel 1. Profesi Responden

Jabatan Responden	Jumlah	Persentase
Sekretaris Perusahaan	11	41%
Sekretaris Pribadi	4	15%
Staf Administrasi	9	33%
Lain-lain	3	11%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Dari jenjang pendidikan responden, responden yang memiliki gelar Ahli Madya Diploma 3 Sekretari/Administrasi Perkantoran sebanyak 23 orang. Responden dengan jenjang pendidikan Strata 1 ada 3 orang. Responden dengan jenjang pendidikan SMA/SMK ada 1 orang. Berikut tabel persentase pendidikan responden.

Tabel 2. Pendidikan Responden

Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase
D3 sekretaris/Administrasi Perkantoran	23	85%
S-1	3	11%
SMA/SMK	1	4%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Sedangkan dari jenjang lama karier responden ditemukan bahwa responden yang sudah bekerja lebih dari 10 tahun ada 5 orang. Responden yang sudah berkarier selama 6 sampai 10 tahun ada 10 orang. Responden dengan karier 3 sampai 5 tahun ada 4 orang. Responden dengan karier awal 1 sampai 2 tahun ada 6 orang. Sedangkan responden yang baru masuk dunia kerja di bawah 1 tahun ada 2 orang. Berikut ini tabel persentase lama karier responden berdasar data yang berhasil dihimpun.

Tabel 3. Lama Karier Responden

Lama karier Responden	Jumlah	Persentase
Kurang dari 1 tahun	2	7%
1-2 tahun	6	22%
3-5 tahun	4	15%
6-10 tahun	10	37%
Lebih dari 10 tahun	5	19%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Selanjutnya dalam pertanyaan terkait profil responden, juga ada pertanyaan terkait bidang usaha perusahaan tempat responden bekerja. Responden yang bekerja di perusahaan yang bekerja di sektor jasa ada 19 orang. Responden yang berkarier di sektor perdagangan ada 3 orang. Responden yang berkontribusi di perusahaan industri ada 4 orang. Sedangkan responden yang masuk dalam kelompok lain-lain ada 1 orang. Kelompok lain-lain ini adalah responden yang bekerja di instansi pemerintah, sebagai aparat sipil negara. Berikut ini tabel persentase sektor perusahaan responden.

Tabel 4. Sektor Perusahaan Responden Bekerja

Sektor Perusahaan Responden	Jumlah	Persentase
Jasa	19	70%
Perdagangan	3	11%
Industri	4	15%
Lain-lain	1	4%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

## 2. Pengetahuan

Sebelum menggali informasi mengenai cara berkorespondensi responden, peneliti perlu mengkonfirmasi latar belakang responden terkait kebiasaan dalam menggunakan komputer untuk menulis dan mengirimkan surat. Ada tiga pernyataan yang diajukan (1) Saya terbiasa menggunakan komputer untuk menulis dan mengirimkan surat; (2) Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan komputer untuk menulis surat; dan (3) Saat ini, pengiriman surat sudah menggunakan email dan tidak lagi dengan kertas dan pos surat (*paperless*). Berikut tabel jawaban responden.

Tabel 5. Kebiasaan Responden Berkorespondensi dengan Pos-el

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Responden terbiasa menggunakan komputer untuk menulis dan mengirimkan surat.	-	-	-	15%	85%
2	Responden tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan komputer untuk menulis surat.	-	-	-	15%	85%
3	Saat ini, pengiriman surat sudah menggunakan pos-el dan tidak lagi dengan kertas dan pos surat ( <i>paperless</i> ).	4%	11%	30%	22%	33%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Dari pernyataan pertama dan kedua kita bisa mendapatkan informasi bahwa seluruh responden sudah terbiasa dan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan komputer untuk berkorespondensi. Sedangkan pada pertanyaan ketiga, sikap responden cukup beragam. Responden yang sangat setuju bahwa saat ini pengiriman surat sudah menggunakan email dan tidak lagi dengan kertas dan pos surat ada 33% responden.

Sedangkan responden yang setuju ada 22% responden. Netral ada 30% responden. Tidak setuju mencapai 11% responden dan sangat tidak setuju ada 4% responden. Dari jawaban responden tersebut diketahui bahwa tidak semua perusahaan/organisasi menerapkan *paperless* dan mengirimkan suratnya melalui *e-mail*, namun juga ada perusahaan/organisasi yang masih menggunakan jasa pos surat.

Dari kuesioner juga didapatkan daftar jenis-jenis surat intern dan ekstern yang dibuat oleh responden dan dikirimkan melalui email. Berikut ini tabel daftarnya.

Tabel 6. Daftar Surat Intern dan Surat Ekstern yang Dikirimkan Melalui Email

Surat Intern	Surat Ekstern
Undangan	Undangan
Pengumuman	Laporan
Laporan	Pengumuman
Memorandum	Keterangan
Perjanjian	Janji Temu
Keterangan	Berita Acara
Berita Acara	Penawaran
Laporan Kerja	Pemesanan
Nota Dinas	Pengantar
	Perjanjian
	Permohonan
	Balasan

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Surat-surat intern dan ekstern yang dibuat oleh sekretaris merupakan jenis surat sekretaris atau surat perkantoran serta surat bisnis. Surat sekretaris (*secretarial correspondence*) menurut Finoza (2009) merupakan sekelompok surat yang pada umumnya dibuat oleh para sekretaris tanpa memandang pada lembaga apa mereka bekerja. Surat sekretaris dapat disebut surat praktis.

Pembuatan surat memang lebih praktis jika dibandingkan dengan jenis surat yang lain. Surat-surat yang digolongkan sebagai surat sekretaris itu begitu praktisnya sehingga sebagian besar dapat dibuat berbentuk formulir yang siap diisi. Contoh surat sekretaris yang dibuat oleh responden adalah undangan, pengumuman, berita acara, dan nota dinas.

Sedangkan surat bisnis merupakan surat yang digunakan oleh seseorang, lembaga atau institusi untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis secara tertulis kepada pihak lain dengan menggunakan media tulis. Surat bisnis merujuk pada prosedur atau proses bisnis yang biasa dilakukan oleh para pelaku bisnis. Contoh surat bisnis yang dibuat oleh responden adalah penawaran dan pemesanan.

Dalam berkorespondensi, setiap organisasi memiliki format surat yang bisa menjadi identitas maupun penciri organisasi tersebut. Format surat adalah pola sebuah surat yang ditentukan oleh tata letak (*layout*) bagian-bagian surat. Penempatan bagian-bagian surat pada posisi tertentu dapat membentuk model tertentu pula.

Terdapat dua jenis pola surat yaitu berhal dan surat berjudul. Surat berhal merupakan surat yang memakai notasi perihal dan tidak mempunyai judul, contohnya dalam surat undangan, surat dan surat

lamaran pekerjaan. Sedangkan surat berjudul adalah surat yang memakai judul dan tidak mempunyai perihal, umumnya bisa dilihat dalam format surat pengumuman dan memo. Surat berperihal di Indonesia ditulis dengan menggunakan tiga bentuk utama (Finoza, 2009), yaitu:

1. Bentuk resmi Indonesia (*official style*) dengan variasi bentuk Indonesia Lama (*old official style*), Indonesia Baru (*new official style*);
2. Bentuk lurus (*block style*) dengan variasi Lurus Penuh (*full block style*), lurus (*block style*), dan setengah lurus (*semi block style*);
3. Bentuk bertakuk (*indented style*) dengan variasi bertakuk (*indented style*) dan alinea menggantung (*hanging paragraph style*).

Dari hasil kuesioner terlihat bahwa perusahaan lebih banyak memakai format bentuk lurus penuh (*full block style*) dengan persentase mencapai 44%. Format lurus penuh memang lebih praktis dan sederhana. Sekretaris dengan tanggung jawab pekerjaan yang banyak tentu memerlukan format surat sederhana yang bisa membantunya menyelesaikan tugas korespondensi dengan cepat dan tepat. Keberadaan templat format surat di perusahaan tentu akan sangat membantu tugas korespondensi sekretaris. Berikut tabel jenis format surat yang dipakai responden dalam membuat surat.

Tabel 7. Jenis Format Surat

Jenis Format	Persentase
Lurus Penuh ( <i>full block style</i> )	44%
Lurus ( <i>block style</i> )	11%
Indonesia baru ( <i>new official style</i> )	15%
Format khusus perusahaan	30%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Dalam pertanyaan selanjutnya Peneliti ingin mengetahui alasan responden memilih format tersebut. Terungkap bahwa 56% responden menjawab karena format tersebut sudah merupakan ketentuan perusahaan, 37% responden menjawab bahwa format tersebut mudah dan praktis, dan 7% responden menjawab bahwa mereka terbiasa memakai format tersebut. Perusahaan yang sudah menyediakan ketentuan mengenai format surat memang sangat membantu bagi sekretaris dalam menyusun surat secara cepat. Berikut tabel alasan pemilihan format surat.

Tabel 8. Alasan Pemilihan Format Surat

Alasan Pemilihan Format	Persentase
Mudah dan Praktis	37%
Terbiasa memakai format tersebut	7%
Ketentuan perusahaan/organisasi	56%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

### 3. Sikap

Walau format surat sudah ditentukan oleh perusahaan dan sudah ada templat baku format surat, namun sekretaris harus memiliki sikap yang tepat dalam penanganan surat. Sikap yang tepat tersebut tentu berasal dari karakter seorang sekretaris yang beretika. Ada beberapa ciri seorang sekretaris yang

berperilaku etis menurut Rumayar (2012) antara lain mampu: membuat keputusan yang etis (beretika), mendukung perilaku yang etis, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, menjaga kejujuran dan integritas, loyal terhadap perusahaan, selalu menjaga kepercayaan yang diberikan pimpinan dan perusahaan dan bertanggung jawab. Ciri-ciri tersebut dapat terlihat dalam cara responden berkorespondensi digital.

Ada tiga pernyataan pokok dalam menemukan sikap sekretaris dalam berkorespondensi digital. Pertanyaan pertama terkait sikap tanggung jawab dalam cara pembuatan surat. Pernyataan kedua terkait sikap taat mengikuti pedoman yang ada. Pernyataan ketiga terkait dengan sikap mampu menjaga rahasia. Berikut tabel sikap responden.

Tabel 9. Sikap Responden dalam Pembuatan Surat

No.	Sikap	STS	TS	N	S	SS
1	Dalam pembuatan surat harus efektif dan efisien	-	4%	18%	41%	37%
2	Dalam pembuatan surat harus sesuai pedoman perusahaan	-	4%	26%	41%	29%
3	Dalam pembuatan surat harus dijaga kerahasiaannya	-	4%	18%	37%	41%

Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Terhadap pernyataan dalam pembuat surat harus efektif dan efisien, responden memberikan persetujuan sebesar 37% untuk sangat setuju dan 41% untuk setuju. Artinya persetujuan responden mencapai 78%. Sedangkan responden yang netral sebanyak 18% dan tidak setuju ada 4%. Pembuatan surat yang efektif dan efisien ini sesuai dengan petunjuk Karyaningsih (2018) mengenai hal-hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan bahasa surat, yaitu:

- a) menghindari kalimat yang panjang dan berbelit-belit;
- b) menggunakan kata-kata dan istilah yang sudah lazim digunakan;
- c) menempatkan tanda baca secara tepat;
- d) menggunakan ejaan yang benar; dan
- e) menggunakan ejaan yang umum dipakai.

Tidak semua perusahaan memiliki pedoman atau pun petunjuk baku mengenai tata surat atau tata naskah dinas. Padahal dengan adanya tata naskah dinas perusahaan bisa menciptakan efektivitas dan efisiensi kegiatan korespondensi. Terlebih kegiatan korespondensi digital akan sangat mampu mendukung *paperless office*. Pernyataan dalam pembuatan surat harus sesuai pedoman perusahaan dijawab sangat setuju oleh 29% responden, setuju oleh 41% responden, netral oleh 26% responden, dan tidak setuju oleh 4% responden.

Di instansi pemerintah, keberadaan pedoman tata naskah merupakan suatu keharusan, bahkan didukung dengan peraturan menteri. Pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara menerbitkan Permenpan nomor 80 tahun 2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah dengan sasaran:

- 1) tercapainya kesamaan pengertian dan pemahaman dalam penyelenggaraan tata naskah dinas di seluruh instansi pemerintah;

- 2) terwujudnya keterpaduan penyelenggaraan tata naskah dinas dengan unsur lainnya dalam lingkup administrasi umum;
- 3) terwujudnya kemudahan dan kelancaran dalam komunikasi tulis;
- 4) tercapainya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tata naskah dinas;
- 5) berkurangnya tumpang-tindih dan pemborosan penyelenggaraan tata naskah dinas.

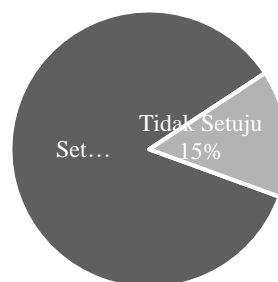
Sekretaris dari asal katanya sudah menunjukkan akan sosok yang dipercaya mampu memegang rahasia. Sebab kata sekretaris berasal dari bahasa Latin yaitu *secretum* yang berarti rahasia serta kata *secretarium* yaitu seorang petugas atau pejabat yang dipercayakan untuk menyimpan rahasia (Darmanto, 2014). Dengan tugas korespondensi digital, sekretaris selayaknya juga mampu menyimpan rahasia isi surat tersebut dan hanya menunjukkan pada yang berkepentingan. Terhadap pernyataan dalam pembuatan surat harus dijaga kerahasiaannya, responden yang memilih tidak setuju ada 4% responden, netral ada 18% responden, setuju ada 37% responden, dan sangat setuju ada 41% responden.

Dari ketiga pernyataan diatas dapat diketahui bahwa responden memiliki sikap yang baik dan positif dalam pembuatan surat. Rata-rata persetujuan responden dari ketiga pernyataan di atas mencapai 75,3%. Dengan rincian penyataan pertama, bertanggung jawab dalam cara pembuatan surat disetujui sebesar 78%. Pernyataan kedua, ketaatan mengikuti pedoman yang ada disetujui 70%. Pernyataan ketiga, kemampuan menjaga rahasia disetujui 78%.

#### 4. Praktik

Setelah pengetahuan dan sikap, perilaku sekretaris dalam berkorespondensi digital yang perlu dilihat adalah mengenai praktiknya. Terdapat empat pernyataan untuk mendapatkan gambaran perilaku sekretaris. Pernyataan pertama terkait dengan cara kerja pembuatan surat. Pernyataan kedua kebiasaan sekretaris dalam memroses surat yaitu dalam aktivitas menyalin tempel tanda tangan pimpinan. Pernyataan ketiga dalam aktivitas mengirimkan surat melalui pos-el. Pernyataan keempat tentang aktivitas konfirmasi surat yang dikirimkan. Berikut ini pembahasan mengenai keempat pernyataan yang hasilnya sudah Peneliti olah dalam bentuk diagram.

Diagram 1. Tidak ada perbedaan cara pembuatan surat yang akan dikirimkan melalui pos-el dengan surat yang dikirimkan secara konvensional

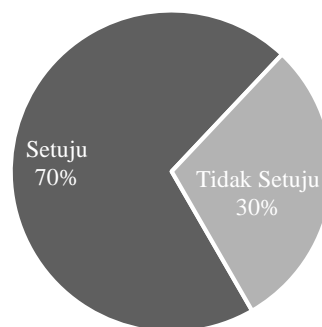


Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Pernyataan pertama, tidak ada perbedaan cara pembuatan surat yang dikirimkan secara digital dengan surat konvensional. Teknik penulisan surat terdiri dari tiga bagian yaitu persiapan penulisan, pengetikan, dan pengiriman (Finoza, 2009). Persiapan pengetikan surat terkait dengan pembuatan draf surat. Dalam persiapan tersebut sekretaris harus memiliki pemahaman terkait dengan hal yang ingin disampaikan kepada penerima, urutan penyusunan, posisi hubungan pengirim dengan penerima, pihak lain yang turut membaca/mengetahui isi surat yang akan ditulis. Pengetikan surat terkait dengan proses membuat surat menggunakan komputer. Pengetik surat harus cermat dan menghindari kesalahan ketik. Pengiriman terkait dengan proses mengirim surat kepada penerima surat.

Perbedaan antara korespondensi digital dengan korespondensi konvensional pada umumnya terletak pada cara pengiriman. Sementara cara pembuatannya yaitu dalam proses persiapan dan pengetikan dianggap sama oleh 85% responden. Budaya organisasi di perusahaan sangat mempengaruhi adaptasi perusahaan dalam memanfaatkan teknologi komunikasi digital. Ada perusahaan yang mampu memanfaatkan teknologi komunikasi digital untuk kegiatan korespondensi sehingga bisa mencapai dengan *paperless office* seperti yang terjadi di PT Telkom (Kiama, 2013), namun ada juga perusahaan yang masih menggunakan cara-cara lama dalam berkorespondensi.

Diagram 2. Dalam pembuatan surat elektronik, atas seizin pimpinan, saya salin-tempel tanda tangan pimpinan dan stempel perusahaan. Menurut saya ini praktik yang biasa/wajar.



Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Pernyataan kedua, dalam pembuatan surat elektronik, atas seizin pimpinan, saya salin-tempel tanda tangan pimpinan dan stempel perusahaan. Menurut saya ini praktik yang biasa/wajar. Dalam proses pembuatan surat konvensional, setelah surat selesai diketik, surat lalu dicetak dan pimpinan melakukan tanda tangan di surat yang sudah tercetak tersebut. Selanjutnya surat masuk dalam proses pengiriman. Jika secara konvensional surat dikirimkan melalui pos surat atau kurir. Sedangkan dengan teknologi komunikasi digital, surat juga dapat dikirimkan dengan pos-el dengan sebelumnya surat tersebut di-*scan* (dipindai) dan *file* surat hasil pindai tersebut dikirimkan sebagai lampiran di pos-el yang dikirimkan ke penerima surat.




Tahapan dalam mencetak surat, meminta tanda tangan pimpinan dan menstempel tanda tangan tersebut, memindai surat yang sudah ditandatangani pimpinan dan distempel menjadi pekerjaan yang tidak efektif dan efisien. Sebab, dengan kemajuan teknologi *file* tanda tangan pimpinan dan stempel bisa langsung diletakkan di *file* surat. Surat sudah selesai diproses dalam tahapan pengetikan tanpa perlu dicetak menyebabkan perusahaan bisa menghemat pengeluaran untuk biaya kertas dan bisa mendorong perusahaan ke arah *paperless office*. Kemudahan mengesahkan surat dengan membubuhi tanda tangan pimpinan dan stempel perusahaan jelas menuntut tanggung jawab seorang sekretaris. Budaya organisasi perusahaan memiliki pengaruh terhadap kebiasaan sekretaris melakukan salin-tempel tanda tangan dan stempel perusahaan, sehingga pernyataan kedua disetujui oleh 70% responden dan dijawab tidak setuju oleh 30%.

Perkembangan teknologi digital perlu diikuti dengan kemampuan *soft skills* terutama tanggung jawab dan kejujuran. Kepercayaan pimpinan dan organisasi kepada sekretaris untuk mengelola file tanda tangan pimpinan dan file stempel perusahaan harus bisa dijaga dengan baik oleh sekretaris. Selain itu, organisasi juga perlu merencanakan mekanisme pengesahan surat yang lebih praktis namun tetap memprioritaskan keamanan. Salah satu cara yang bisa lakukan seperti membubuhkan tanda tangan elektronik.

Tanda tangan elektronik merupakan tanda tangan yang terdiri atas Informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi (Balai Sertifikasi Elektronik, 2021). Format dokumen yang menyediakan mekanisme untuk tanda tangan elektronik adalah PDF (Portable Document Format). Surat yang disimpan dalam format PDF bisa diberi tanda tangan elektronik sehingga lebih aman dibandingkan dengan pemasangan gambar tanda tangan. Berikut ini contoh surat yang sudah diberi tanda tangan elektronik.

Gambar 1. Contoh Surat Bertanda Tangan Elektronik



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN  
TINGGI, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
Jalan Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta 10270  
Telepon (021) 57946104, Pusat Panggilan ULT DIKTI 126  
Laman [www.diktiristek.kemdikbud.go.id](http://www.diktiristek.kemdikbud.go.id)

---


Nomor : 3335/E4/KK.01.01/2021 22 September 2021  
Hal : Pembaharuan Jadwal Serdos Gelombang I Tahun 2021

Yth.  
1. Pimpinan Perguruan Tinggi di lingkungan Kemdikbudristek  
2. Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah I s.d. XVI  
3. Kementerian Mitra (K/L)

Menindaklanjuti surat kami nomor 2640/E4/KK.01.01/2021 tanggal 14 Agustus 2021, bersama ini kami sampaikan pembaharuan jadwal pelaksanaan Sertifikasi Pendidik untuk Dosen (Serdos) Gelombang I Tahun 2021, sebagai berikut:


Kegiatan	Tanggal
<b>Tahap I</b>	
Penarikan Data Eligible	21 September 2021
<b>Tahap II</b>	
Penyusunan PDD-UKTPT dan Penilaian Persepsional	22 – 3 Oktober 2021
Perhitungan Nilai Persepsional oleh PSD-PTU	4 – 6 Oktober 2021
Pengajuan DYS dan Sinkronisasi SISTER PT oleh PSD-PTU	6 – 9 Oktober 2021
<b>Tahap III</b>	
Penilaian Portofolio DYS oleh Asesor PTPS	11 – 24 Oktober 2021
Yudisium Internal PTPS	25 – 26 Oktober 2021
Yudisium Nasional	1 November 2021

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Sumber Daya,  
  
 Mohammad Sofwan Effendi  
 NIP 196404031985031008

Tembusan:

- plt. Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
- Direktur Jenderal Pendidikan Vokasi



Catatan:

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
- Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSN

Sumber: <https://www.kopertis7.go.id/pengumumanDetail-24027>

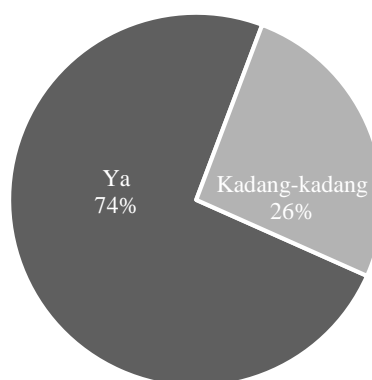
Saat ini, terdapat dua jenis tanda tangan elektronik, yaitu: (1) tanda tangan elektronik tersertifikasi dan (2) tanda tangan elektronik tidak tersertifikasi. Tanda tangan elektronik tersertifikasi menggunakan

sertifikat elektronik yang dibuat oleh jasa Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Indonesia dan dibuat dengan menggunakan Perangkat Pembuat Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi. Tanda tangan elektronik tidak tersertifikasi merupakan tanda tangan yang dibuat tanpa menggunakan jasa Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Indonesia, biasanya dibuat oleh pribadi atau lembaga yang tidak bekerja sama dengan penyedia jasa sertifikasi elektronik, contohnya dengan menggunakan QR CODE, BARCODE, Tanda tangan basah discan, pensil scanner, dll. (Balai Sertifikasi Elektronik, 2021).

Menurut Balai Sertifikasi Elektronik (2021), tanda tangan elektronik yang tersertifikasi memiliki keuntungan karena telah memenuhi persyaratan kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah. Keuntungannya adalah

- 1) Data Pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;
- 2) Data Pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
- 3) Segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
- 4) Segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
- 5) Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penanda Tangannya; dan
- 6) Terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait (Balai Sertifikasi Elektronik, 2021).

Diagram 3. Saat mengirim surat melalui pos-el (e-mail), saya selalu memberikan pengantar di pos-el tersebut.



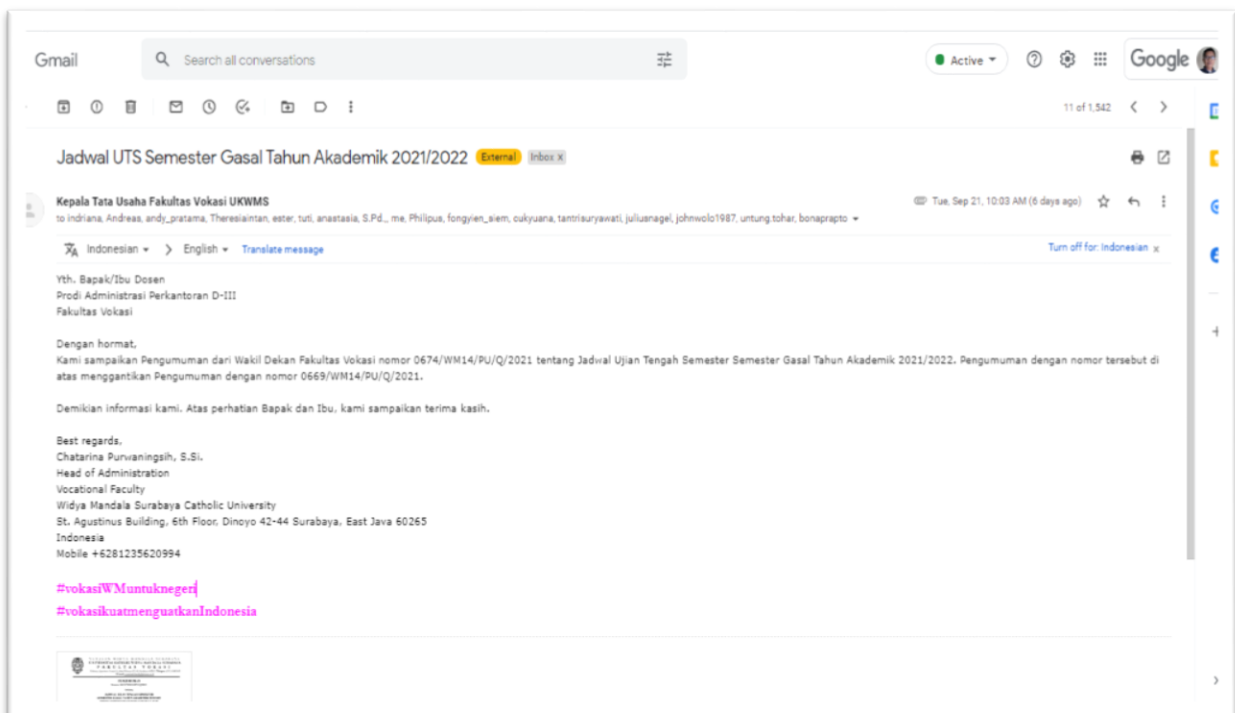
Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Pernyataan ketiga, saat mengirim surat melalui pos-el, saya memberikan pengantar di pos-el tersebut. Surat yang sudah dipindai dan dikirimkan melalui pos-el sebagai lampiran perlu diberi kata pengantar terlebih dahulu. Membuat kata pengantar dalam surat yang dilampirkan di pos-el dapat

menunjukkan kesopansantunan dan etika sekretaris dalam berkorespondensi. Pernyataan ketiga tersebut dijawab, “Ya.” oleh 74% responden dan dijawab, “Kadang-kadang” oleh 26% responden. Tidak ada responden yang menjawab “Tidak Pernah.” Responden yang menjawab kadang-kadang mengindikasikan bahwa responden memilih-milih penerima surat, apakah perlu diberi surat pengantar atau tidak.

Pemberian pengantar pada tubuh pos-el merupakan bentuk kesopansantunan. Pemberian penjelasan apa isi lampiran dalam pos-el juga akan membantu penerima pos-el mengerti apa isi lampiran yang dikirimkan. Adanya kata pengantar di pos-el dapat menunjukkan perilaku profesionalisme seorang sekretaris. Berikut contoh pemberian pengantar surat elektronik di tubuh pos-el.

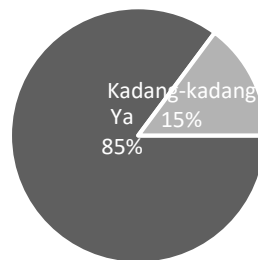
Gambar 2. Pos-el Berisi Kata Pengantar Lampiran Surat Elektronik



Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti (2021)

Kata pengantar di pos-el haruslah ringkas dan jelas sehingga pembaca pos-el langsung paham apa isi surat elektronik yang dilampirkan. Kata pengantar tidak berfungsi seperti kaca yang memantulkan isi surat sehingga tidak tepat jika isi dalam surat elektronik disalin seutuhnya dan ditempelkan di tubuh pos-el.

Diagram 4. Setelah mengirimkan surat elektronik, saya biasa memberitahu penerima surat melalui telepon/whatsapp/dll. bahwa saya sudah mengirimkan surat melalui email kepada yang bersangkutan.



Sumber: Data primer diolah peneliti (2021)

Pernyataan keempat setelah mengirimkan surat elektronik, saya biasa memberitahu penerima surat melalui telepon/whatsapp/dll. Bahwa saya sudah mengirimkan surat melalui pos-el kepada yang bersangkutan. Aktivitas ini merupakan aktivitas tambahan yang tidak ada dalam tahapan korespondensi. Tahapan korespondensi berakhir pada aktivitas mengirimkan surat. Sehingga aktivitas tambahan untuk memberitahu penerima surat menjadi aktivitas lebih yang berdampak positif bagi sekretaris dan juga perusahaan. Sebab menurut Rosidah dan Sulistiyani (2005) sekretaris yang beretika mencakup juga pertanggungjawaban dan kepekaan. Memberitahu penerima surat bahwa sekretaris sudah mengirimkan surat jelas merupakan perwujudan pertanggungjawaban dan kepekaan. Pernyataan keempat dijawab, “Ya” oleh 85% responden dan dijawab, “Kadang-kadang” oleh 15% responden. Tidak ada responden yang menjawab “Tidak”

Dari keempat pernyataan terkait dengan praktik perilaku sekretaris dalam berkorespondensi digital rata-rata responden yang menjawab “Setuju” maupun “Ya” mencapai 78.5%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sekretaris memiliki praktik perilaku yang baik dalam korespondensi digital. Dengan memberitahu penerima surat apalagi jika isi surat merupakan hal yang penting sehingga perlu adanya balasan/respon dari penerima surat, sekretaris berarti berani mengambil inisiatif melebihi kapasitas tugasnya. Jawaban yang menjawab kadang-kadang yang dipilih oleh responden juga bisa menunjukkan bahwa responden bisa memilah-milah surat mana yang penting untuk mendapatkan respon cepat dan biasa. Kepekaan, tanggung jawab, dan inisiatif sekretaris jelas nampak dalam perilakunya menangani surat.

## E. Kesimpulan

Perilaku sekretaris dalam berkorespondensi digital dapat dilihat dalam tiga tingkat domain perilaku yaitu: 1) pengetahuan, 2) sikap, dan 3) praktik. Penelitian kepada 27 responden menunjukkan bahwa dalam domain pengetahuan, responden sudah terbiasa menggunakan komputer untuk membuat dan mengirimkan surat melalui pos-el. Responden juga tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan komputer. Sedangkan dalam domain sikap, responden memiliki sikap yang baik dan positif dalam pembuatan surat

secara elektronik. Rata-rata persetujuan responden terkait sikap dalam memandang aktivitas berkorespondensi digital mencapai 75,3%. Sedangkan dalam domain praktik perilaku berkorespondensi digital rata-rata responden yang menjawab “Setuju” maupun “Ya” mencapai 78.5%.

Dapat disimpulkan berdasarkan besaran persentase tersebut bahwa sekretaris memiliki praktik perilaku yang baik dalam berkorespondensi digital. Sekretaris memandang positif kemajuan teknologi komunikasi digital dan bersedia untuk mempelajari teknologi komunikasi digital untuk mendukung kegiatan berkorespondensi digital. Sekretaris masih dapat meningkatkan wawasan dan kecakapan ketika menggunakan teknologi komunikasi digital terutama di dalam aspek keamanan digital.

## F. Saran

Hasil penelitian ini menarik dan bisa dikembangkan lebih lanjut. Peneliti memberi saran kepada pembaca yang tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perilaku sekretaris dalam korespondensi digital dengan mempertimbangkan untuk menambah variabel penelitian seperti latar belakang budaya organisasi, dukungan pimpinan, dan pengaruh-pengaruh lainnya. Selain itu penambahan jumlah responden dapat semakin memperkuat dan memperkaya hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A. A. (2015). Pemanfaatan *E-Office* dalam Korespondensi Sebagai Perwujudan *Paperless Office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol. 3 No. 3
- Albarracín, D; Blair T. Johnson, dan Mark P. Zanna (2005). *The Handbook of Attitude*. Routledge.
- Balai Sertifikasi Elektronik (2021). Cara Verifikasi Tanda Tangan Elektronik diakses pada 27 September 2021 dari <https://bsre.bssn.go.id/2021215-artikel-cara-verifikasi-tanda-tangan-elektronik>
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi komunikasi digital. *Infokam* No. II Th. XV/September 2019.
- Darmanto. (2014). *Ruang Lingkup Tugas Sekretaris*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Finoza, L. (2009). *Aneka surat sekretaris dan bisnis indonesia*. Jakarta: Diksi Insan Mulia.
- Jogiyanto. (2009). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV Anto.
- Kadir, Abdul. (2007). *Teknologi informasi dan komunikasi*. Jakarta: Yudhistira.
- Karyaningsih, P. D. (2018). *Korespondensi Surat Bisnis dan Dinas*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Kiama, S. R. (2013) Pemanfaatan *E-Mail* dalam Korespondensi Sebagai Perwujudan *Paperless Office* di PT Telkom. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol 1 No. 3 (2013)
- Krisnadi, I dan Setiawan, H. (2021). Peranan ICT dalam Mempercepat Transformasi Digital untuk Meningkatkan Ekonomi pada Masa Pandemi Covid-19. *Academia*.

- Maulana H. D. J., (2009). *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- McLeod, Raymond (2008). *Sistem Informasi Manajemen*, diterjemahkan oleh Ali Akbar Yulianto. Jakarta: salemba empat.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mulyono, T. (2018). Sistem Informasi E-Office Sebagai Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus: Bagian Administrasi Akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik). *Tecnoscienza*. Vol. 2. No. 2 April 2018.
- Permenpan (2021) *Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Ramadhan, A.N., dan Muhyadi. (2021). Tuntutan Profesionalisme Bidang Administrasi Perkantoran di Era Digital. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis* Vol (1) (2021) 29-38.
- Rosidah., dan Sulistiyani, A. T. (2005). *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rumayar, E. (2012). Perilaku Etis Bagi Profesi Seorang Sekretaris Profesional. *Jurnal Ilmiah Unklab* Vol 16. No. 2. Desember 2012.