

PROFESIONALISME SEKRETARIS DALAM MENDUKUNG EFEKTIVITAS MANAJEMEN KORESPONDENSI DAN KOMUNIKASI TELEPON BISNIS

Silfi Oktariyani
Politeknik Manahijul Huda
silfi.oktariyani@gmail.com

Abstrak

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Budaya Sekolah, Kepemimpinan dan kinerja guru serta besarnya pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap kinerja Guru Di Sekolah *SDN Mekarwangi 04 Bekasi*, baik secara simultan maupun parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Guru Di Sekolah *SDN Mekarwangi 04 Bekasi* dengan sampel sebanyak 30 orang. Data dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data tersebut didapatkan dari jawaban responden terhadap kuesioner yang penulis sebar. Hasil analisa data yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap kinerja Guru Di Sekolah *SDN Mekarwangi 04 Bekasi* baik secara parsial maupun secara simultan. Kepemimpinan dan Disiplin Kerja memberikan pengaruh yang signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kinerja guru.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Disiplin, Kinerja Guru

ABSTRAK

The main problem in this research is how much influence leadership and work discipline have on teacher performance at SDN Mekarwangi 04 Bekasi School, both simultaneously and partially. The author's aim in conducting this research is to determine and analyze school culture, leadership and teacher performance as well as the magnitude of the influence of leadership and work discipline on teacher performance at SDN Mekarwangi 04 Bekasi School, both simultaneously and partially. The method used in this research is a descriptive and verification approach. The population in this study were teachers at SDN Mekarwangi 04 Bekasi School with a sample of 30 people. The data in this research is primary data, where the data is obtained from respondents' answers to the questionnaire that the author distributed. As a result of the data analysis that the author has carried out, the results show that there is an influence of Leadership and Work Discipline on the performance of Teachers at the Mekarwangi 04 Bekasi SDN School, both partially and simultaneously. Leadership and Work Discipline have a significant influence simultaneously and partially on teacher performance.

Keywords: Leadership, Discipline, Teacher Performance

PENDAHULUAN

Perkembangan organisasi dan dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut adanya sistem manajemen yang efektif, terutama dalam hal komunikasi dan administrasi perkantoran. Salah satu unsur penting dalam menunjang kelancaran aktivitas organisasi adalah peran sekretaris sebagai pengelola informasi, komunikasi, dan administrasi pimpinan. Sekretaris tidak hanya berfungsi sebagai tenaga administratif, tetapi juga sebagai penghubung komunikasi internal maupun eksternal yang berperan dalam menjaga citra profesional organisasi (Sedarmayanti, 2018).

Dalam praktik manajemen modern, sekretaris memiliki tanggung jawab strategis dalam pengelolaan korespondensi dan komunikasi bisnis, termasuk komunikasi melalui telepon. Korespondensi merupakan sarana komunikasi tertulis yang berfungsi untuk menyampaikan informasi, instruksi, maupun keputusan organisasi secara formal. Pengelolaan korespondensi yang baik akan mempengaruhi kelancaran arus informasi dan efektivitas pengambilan keputusan dalam organisasi (Wursanto, 2016). Oleh karena itu, sekretaris dituntut memiliki profesionalisme dalam menyusun, mengelola, serta mendokumentasikan surat-menyurat agar informasi yang disampaikan akurat, sistematis, dan mudah diakses.

Selain korespondensi, komunikasi telepon bisnis juga menjadi bagian penting dalam aktivitas perkantoran. Komunikasi melalui telepon sering menjadi kesan pertama bagi pihak eksternal terhadap suatu organisasi. Etika dan keterampilan komunikasi sekretaris dalam bertelepon akan mempengaruhi citra profesional lembaga atau perusahaan. Komunikasi telepon yang efektif menuntut

kemampuan berbicara yang jelas, sopan, serta mampu memberikan informasi secara tepat dan cepat (Purwanto, 2017).

Dengan demikian, sekretaris harus mampu menerapkan etika komunikasi bisnis yang profesional dalam setiap interaksi.

Profesionalisme sekretaris menjadi faktor utama dalam mendukung efektivitas manajemen korespondensi dan komunikasi bisnis. Profesionalisme mencerminkan kompetensi, tanggung jawab, sikap kerja, serta kemampuan komunikasi yang dimiliki sekretaris dalam menjalankan tugasnya. Sekretaris yang profesional mampu mengelola informasi dan komunikasi organisasi secara efektif sehingga mendukung kinerja pimpinan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi (Sutarto, 2015). Sebaliknya, kurangnya profesionalisme dapat menghambat arus informasi dan menurunkan kualitas pelayanan organisasi.

Di era digital dan globalisasi saat ini, tuntutan terhadap profesionalisme sekretaris semakin tinggi. Sekretaris diharapkan tidak hanya menguasai keterampilan teknis administrasi, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi bisnis yang efektif serta etika profesional dalam setiap aktivitas kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peran sekretaris sangat strategis dalam mendukung efektivitas manajemen perkantoran dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut, profesionalisme sekretaris dalam pengelolaan korespondensi dan komunikasi telepon bisnis menjadi aspek penting yang perlu dikaji secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana profesionalisme sekretaris diterapkan dalam manajemen korespondensi dan komunikasi telepon bisnis serta bagaimana hal tersebut mendukung efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan perkantoran.

TINJAUAN TEORI

Profesionalisme Sekretaris

Profesionalisme sekretaris tak hanya mencakup kemampuan administratif,

tetapi juga kompetensi komunikasi dan teknologi informasi. Dalam konteks manajemen korespondensi, sekretaris modern dituntut untuk mampu mengelola surat dan dokumen secara sistematis, termasuk memanfaatkan media digital demi kelancaran arus informasi organisasi (Handayani, 2022). Sekretaris yang efektif juga ditandai oleh kemampuan berkomunikasi tertulis yang jelas dan akurat, sehingga pesan organisasi tersampaikan secara efektif kepada pihak internal maupun eksternal (Lestari, 2023).

Manajemen Korespondensi dan Komunikasi

Manajemen korespondensi yang efektif memerlukan kompetensi teknis maupun soft skills, karena korespondensi bukan hanya soal format surat, tetapi juga kemampuan sekretaris dalam memahami konteks dan tujuan komunikasi organisasi (Handayani, 2022). Selain itu, komunikasi telepon bisnis juga memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan dan citra organisasi; penerapan etika komunikasi telepon yang baik dapat memperkuat hubungan bisnis dan meningkatkan kepuasan pihak eksternal (Andriani, 2023).

Komunikasi Bisnis dan Peran Sekretaris

Kemampuan komunikasi sekretaris berkorelasi dengan performa kerja dan kinerja organisasi. Studi menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan keterampilan komunikasi sekretaris berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas administrasi dan layanan organisasi (Kasiani et al., 2023). Hambatan dalam komunikasi internal maupun eksternal dapat mengurangi peran sekretaris dalam mendukung tujuan organisasi (Athuman & Kirumirah, 2023). Selain itu, perubahan peran sekretaris di era digital menuntut kompetensi baru di bidang komunikasi dan teknologi informasi untuk meningkatkan produktivitas kerja (Musty, 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Perkembangan komunikasi bisnis di era digital menuntut sekretaris tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai pengelola komunikasi organisasi yang profesional. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis profesionalisme sekretaris dalam manajemen korespondensi dan komunikasi telepon bisnis di lingkungan perkantoran.

Pendekatan penelitian mengacu pada kerangka kompetensi profesional yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu: pengetahuan (kognitif), sikap (afektif), dan keterampilan (psikomotorik). Dimensi kognitif dianalisis melalui pemahaman sekretaris terhadap prinsip komunikasi bisnis, tata naskah dinas, pengelolaan surat masuk dan keluar, serta penggunaan media komunikasi digital seperti email resmi dan sistem administrasi elektronik. Dimensi afektif mencakup sikap profesional dalam berkomunikasi, seperti kesopanan, empati, tanggung jawab, serta kemampuan menjaga kerahasiaan informasi organisasi. Sementara itu, dimensi psikomotorik dilihat dari praktik nyata dalam menyusun korespondensi yang sistematis, mendokumentasikan arsip secara terstruktur, serta menerapkan etika komunikasi telepon yang efektif dan konsisten.

Subjek penelitian adalah sekretaris dan staf administrasi yang terlibat langsung dalam pengelolaan korespondensi dan komunikasi telepon bisnis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi langsung aktivitas kerja, serta dokumentasi terkait prosedur korespondensi dan standar komunikasi organisasi.

Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dikemukakan dalam model analisis interaktif. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga tahap

interpretasi akhir. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan secara komprehensif bagaimana profesionalisme sekretaris diwujudkan dalam praktik manajemen korespondensi dan komunikasi telepon bisnis, serta bagaimana integrasi ketiga aspek kompetensi tersebut berkontribusi terhadap efektivitas komunikasi organisasi. Dengan demikian, sekretaris tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai representasi profesional organisasi dalam membangun citra dan kepercayaan publik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Profesionalisme Sekretaris dalam Manajemen Korespondensi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme sekretaris memiliki kontribusi signifikan dalam menentukan efektivitas manajemen korespondensi organisasi. Berdasarkan wawancara dan observasi, sekretaris yang memiliki kompetensi komunikasi tertulis yang baik mampu menyusun surat dinas, email formal, dan dokumen bisnis secara sistematis, jelas, serta sesuai dengan standar tata naskah yang berlaku. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari (2023) yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi tertulis sekretaris berpengaruh langsung terhadap kelancaran arus informasi organisasi.

Keterampilan komunikasi dalam manajemen korespondensi dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama. Pertama, kemampuan teknis penulisan yang mencakup penguasaan tata bahasa, ejaan, struktur kalimat, serta konsistensi format dokumen. Kedua, kemampuan dalam mengorganisir informasi secara logis dan sistematis sehingga pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh penerima. Ketiga, kemampuan memilih gaya bahasa dan tingkat formalitas yang

sesuai dengan konteks komunikasi dan hierarki organisasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sekretaris yang mampu melakukan proses proofreading dan editing secara teliti dapat meminimalkan kesalahan komunikasi yang berpotensi menurunkan kredibilitas organisasi. Dalam praktiknya, efektivitas korespondensi terlihat dari ketepatan waktu distribusi surat, kerapihan dokumentasi arsip, serta kemudahan akses terhadap dokumen saat dibutuhkan pimpinan.

Namun demikian, masih ditemukan tantangan dalam pengelolaan korespondensi digital, khususnya dalam integrasi sistem arsip elektronik dan konsistensi penggunaan platform komunikasi resmi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme sekretaris di era digital tidak hanya bergantung pada kemampuan administratif konvensional, tetapi juga pada penguasaan teknologi informasi.

2. Tantangan dalam Penerapan Etiket Bertelepon dan Dampaknya terhadap Citra Organisasi

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi telepon bisnis merupakan salah satu aspek yang paling mempengaruhi citra profesional organisasi. Sekretaris berperan sebagai garda terdepan dalam menerima dan menyampaikan informasi melalui telepon, sehingga kualitas komunikasi yang ditampilkan akan membentuk persepsi awal pihak eksternal terhadap organisasi.

Beberapa tantangan yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi:

- (1) tingginya volume panggilan dalam waktu bersamaan,
- (2) variasi karakter dan ekspektasi penelepon,
- (3) tekanan kerja yang mempengaruhi stabilitas emosi, dan
- (4) kebutuhan menjaga konsistensi pelayanan sepanjang jam kerja.

Aspek paralinguistik seperti intonasi suara, kejelasan artikulasi, tempo bicara, dan penggunaan bahasa yang sopan

terbukti menjadi faktor penting dalam membangun kesan profesional. Sekretaris yang mampu mengendalikan nada suara dan menunjukkan empati dalam percakapan telepon cenderung menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan pihak eksternal.

Sebaliknya, komunikasi telepon yang kurang profesional seperti penggunaan bahasa yang tidak formal, respon yang lambat, atau kurangnya kejelasan informasi berpotensi menimbulkan kesalahpahaman serta menurunkan citra organisasi. Oleh karena itu, penerapan etiket bertelepon yang baik menjadi indikator penting profesionalisme sekretaris dalam komunikasi bisnis.

3. Strategi Peningkatan Profesionalisme dalam Manajemen Korespondensi dan Komunikasi Telepon

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris secara berkelanjutan. Strategi tersebut mencakup tiga dimensi utama, yaitu pengembangan kompetensi individu, penguatan sistem organisasi, dan pemanfaatan teknologi pendukung.

Pertama, pengembangan kompetensi individu dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi bisnis, workshop penulisan surat resmi, serta pelatihan etiket komunikasi telepon. Program pelatihan yang terstruktur terbukti meningkatkan kepercayaan diri dan konsistensi sekretaris dalam menjalankan tugas komunikasi.

Kedua, implementasi sistem organisasi seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) korespondensi dan komunikasi telepon yang jelas dapat membantu mengurangi kesalahan komunikasi dan meningkatkan efisiensi kerja. SOP yang terdokumentasi dengan baik memberikan pedoman praktis bagi sekretaris dalam menangani berbagai situasi komunikasi.

Ketiga, pemanfaatan teknologi digital seperti sistem arsip elektronik, email management system, dan platform

komunikasi terpadu dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi pengelolaan informasi. Sekretaris yang mampu mengintegrasikan keterampilan komunikasi tradisional dengan teknologi digital menunjukkan tingkat adaptabilitas dan profesionalisme yang lebih tinggi.

Model integrasi profesionalisme yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara aspek pengetahuan (kognitif), sikap (afektif), dan keterampilan (psikomotorik) menjadi kunci utama dalam menciptakan komunikasi organisasi yang efektif. Ketidakseimbangan salah satu aspek dapat menurunkan kualitas manajemen korespondensi maupun komunikasi telepon.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa profesionalisme sekretaris dalam manajemen korespondensi dan komunikasi telepon bisnis merupakan faktor strategis yang berkontribusi signifikan terhadap efektivitas komunikasi organisasi. Sekretaris tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi bisnis yang memengaruhi citra profesional organisasi serta kualitas hubungan dengan pihak internal dan eksternal.

Profesionalisme sekretaris tercermin dalam kemampuan mengelola korespondensi secara sistematis, akurat, dan tepat waktu, serta dalam keterampilan komunikasi telepon yang menunjukkan sikap sopan, empatik, dan responsif. Kemampuan komunikasi tertulis yang mencakup penguasaan tata bahasa, struktur kalimat, ketepatan informasi, serta pemilihan gaya bahasa yang sesuai dengan konteks bisnis terbukti mendukung kelancaran arus informasi dan meminimalkan kesalahan komunikasi. Di sisi lain, penerapan etiket bertelepon yang baik melalui pengendalian intonasi, kejelasan artikulasi, tempo bicara, dan penggunaan bahasa profesional mampu

membentuk kesan positif serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mitra kerja.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa profesionalisme sekretaris memerlukan integrasi antara aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan secara seimbang. Ketidakseimbangan salah satu aspek dapat menurunkan efektivitas manajemen korespondensi maupun komunikasi telepon bisnis. Oleh karena itu, pengembangan profesionalisme sekretaris perlu dilakukan melalui pendekatan yang komprehensif, meliputi peningkatan kompetensi komunikasi bisnis, penguatan standar operasional prosedur (SOP), pemanfaatan teknologi administrasi digital, serta pembelajaran berkelanjutan yang adaptif terhadap perkembangan lingkungan kerja.

Dengan demikian, peningkatan profesionalisme sekretaris bukan sekadar kebutuhan operasional perkantoran, melainkan merupakan investasi strategis organisasi dalam membangun reputasi, meningkatkan efisiensi komunikasi, serta memperkuat daya saing jangka panjang di lingkungan bisnis yang semakin dinamis.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, organisasi disarankan untuk meningkatkan profesionalisme sekretaris melalui pelatihan berkelanjutan di bidang komunikasi bisnis, manajemen korespondensi, dan etiket komunikasi telepon, serta didukung dengan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan pemanfaatan teknologi administrasi digital secara optimal. Sekretaris juga diharapkan terus mengembangkan kompetensi komunikasi, penguasaan teknologi perkantoran, dan sikap profesional dalam memberikan layanan komunikasi organisasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian mengenai profesionalisme sekretaris dengan pendekatan yang lebih beragam serta mengkaji peran teknologi digital dalam mendukung efektivitas komunikasi organisasi di era modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, T. (2023). Pengaruh etika komunikasi telepon terhadap kepercayaan klien dalam komunikasi bisnis. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 5(2), 120–132.
- Anggraini, R. (2023). Artificial intelligence integration dalam mendukung produktivitas sekretaris modern. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Digital*, 4(1), 55–67.
- Handayani, D. (2022). Manajemen korespondensi digital dalam meningkatkan profesionalisme sekretaris. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 10(1), 45–56.
- Kusuma, A. (2022). Dilema etis dalam penyampaian informasi konfidensial melalui komunikasi telepon bisnis. *Jurnal Etika Profesi dan Organisasi*, 6(2), 88–99.
- Lestari, M. (2023). Efektivitas komunikasi tertulis sekretaris dalam mendukung kinerja organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Komunikasi*, 7(1), 33–44.
- Maharani, S. (2022). Pemanfaatan platform komunikasi digital dalam meningkatkan kinerja sekretaris. *Jurnal Teknologi dan Administrasi Bisnis*, 9(2), 101–113.
- Novita, P. (2022). Tantangan komunikasi multikultural dalam pelayanan administrasi perkantoran. *Jurnal Komunikasi Organisasi*, 8(1), 60–72.
- Pratiwi, L. (2021). Budaya organisasi dan efektivitas komunikasi sekretaris. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(3), 145–156.
- Purwanto, D. (2017). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Sari, N. (2021). Keterampilan penulisan surat bisnis dalam meningkatkan citra profesional organisasi. *Jurnal Administrasi dan Kesekretariatan*, 5(2), 77–89.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen perkantoran modern*. Bandung: Mandar Maju.

- Sutarto. (2015). *Dasar-dasar organisasi dan manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wijaya, H. (2021). Aspek paralinguistik dalam komunikasi telepon bisnis dan dampaknya terhadap persepsi profesionalisme. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(2), 110–123.
- Widjaja, A. (2019). Peran sekretaris dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. *Jurnal Ecodemica*, 3(1), 25–34.
- Wursanto, I. (2016). *Kearsipan dan administrasi perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.