

Kompetensi Komunikasi Profesional Berbahasa Inggris bagi Sekretaris di Era Digital: Kajian Literatur Integratif

Fenti Sofiani¹, Ratna Ujian Dari², Didik Hariyadi Raharjo³
Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

ABSTRAK

Transformasi digital telah memperluas peran sekretaris dari pelaksana administrasi rutin menjadi pengelola informasi dan penghubung komunikasi organisasi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan memetakan kompetensi komunikasi bahasa Inggris yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas sekretaris di lingkungan kerja digital. Penelitian menggunakan kajian literatur integratif dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis tematik. Data penelitian berupa 15 artikel jurnal ilmiah yang diterbitkan pada periode 2019–2026 dan membahas komunikasi bahasa Inggris, pekerjaan sekretaris, administrasi perkantoran, komunikasi profesional, serta komunikasi digital. Data dianalisis melalui tahap pengenalan data, pengodean awal, pengelompokan kode, pengembangan dan peninjauan tema, serta sintesis dan interpretasi. Analisis menghasilkan lima tema kompetensi, yaitu komunikasi lisan, komunikasi tertulis, pemahaman informasi dan dokumen bisnis, kesantunan profesional, serta komunikasi digital. Kompetensi tersebut diterapkan dalam menangani panggilan telepon, menerima tamu, menyampaikan pesan, menyusun korespondensi bisnis, mengelola dokumen, mengatur agenda dan rapat, serta berkomunikasi melalui surat elektronik, konferensi video, aplikasi pesan, dan platform kolaborasi. Temuan juga menunjukkan bahwa penguasaan tata bahasa dan kosakata umum belum memadai tanpa kemampuan menggunakan bahasa secara jelas, tepat, santun, dan sesuai dengan tujuan, konteks, penerima, serta media komunikasi. Kompetensi komunikasi bahasa Inggris sekretaris bersifat multidimensional, fungsional, dan berbasis tugas, yang terbentuk melalui keterpaduan kompetensi linguistik, kompetensi pragmatik, pemahaman tugas kesekretarian, dan literasi digital. Pembelajaran bahasa Inggris pada program studi Sekretari dan Administrasi Perkantoran perlu dikembangkan melalui tugas autentik, simulasi komunikasi profesional, dan penggunaan teknologi digital.

Kata kunci: kompetensi komunikasi bahasa Inggris, sekretaris, lingkungan kerja digital, komunikasi profesional, kajian literatur integratif

ABSTRACT

Digital transformation has expanded the role of secretaries from performing routine administrative duties to managing information and facilitating organizational communication. This study aims to identify and map the English communication competencies required to support secretarial duties in the digital workplace. The study employed an integrative literature review using a qualitative descriptive approach and thematic analysis. The data consisted of 15 scholarly journal articles published between 2019 and 2026 that addressed English communication, secretarial work, office administration, professional communication, and digital communication. The data were analyzed through data familiarization, initial coding, code categorization, theme development and review, synthesis, and interpretation. The analysis identified five competency themes: oral communication, written communication, comprehension of business information and documents, professional politeness, and digital communication. These competencies are applied in handling telephone calls, welcoming visitors, conveying messages, preparing business correspondence, managing documents, arranging schedules and meetings, and communicating through email, video conferencing, messaging applications, and collaborative platforms. The findings further indicate that knowledge of grammar and general vocabulary alone is insufficient without the ability to use English clearly, accurately, politely, and appropriately according to the purpose, context, audience, and communication medium.

Keywords: English communication competence, secretaries, digital workplace, professional communication, integrative literature review

Korespondensi: Fenti Sofiani, S.Pd, M.M., Universitas Budi Luhur, , Jl. Ciledug Raya, RT.10/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260, Indonesia., Email: fenti.sofiani@budiluhur.ac.id

Submitted: Maret 2026, **Accepted:** April 2026, **Published:** April 2026

OJS: <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi yang signifikan dalam lingkungan kerja modern. Aktivitas organisasi yang sebelumnya banyak dilakukan melalui interaksi tatap muka kini berkembang menjadi pola kerja digital dan hibrida yang memadukan komunikasi langsung dengan komunikasi virtual. Dalam kondisi tersebut, pertukaran informasi berlangsung melalui berbagai media, seperti surat elektronik, aplikasi pesan instan, konferensi video, dan platform kolaborasi daring. Strauss, Harr, dan Pieper (2025) menjelaskan bahwa komunikasi digital telah menjadi bagian penting dalam konteks profesional serta memiliki karakteristik yang berbeda dari komunikasi tradisional, terutama dalam hal aliran informasi, waktu penyampaian, dan keterbatasan isyarat nonverbal. Selain itu, penggunaan teknologi kolaboratif dalam lingkungan kerja hibrida menuntut tenaga kerja memiliki literasi digital agar mampu mempertahankan komunikasi dan interaksi sosial secara efektif (Deschênes, 2024). Perubahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan pekerjaan pada era digital semakin bergantung pada kemampuan individu dalam menggunakan teknologi sekaligus menyampaikan informasi secara cepat, tepat, dan profesional.

Perubahan lingkungan kerja tersebut turut menggeser peran sekretaris dari pelaksana pekerjaan administratif rutin menjadi tenaga profesional yang memiliki fungsi komunikatif, koordinatif, dan strategis dalam organisasi. Sekretaris tidak lagi hanya bertanggung jawab terhadap pengetikan surat, pengarsipan dokumen, pengaturan jadwal, dan penerimaan telepon, tetapi juga dituntut mampu mengelola arus informasi, mengoordinasikan rapat, menyiapkan dokumen digital, mengatur komunikasi virtual, serta mendukung pimpinan dalam menjalin hubungan dengan berbagai pihak. Musty (2023) mengemukakan bahwa perkembangan teknologi digital telah mengubah jenis pekerjaan, cara kerja, dan kompetensi yang dibutuhkan oleh sekretaris profesional sehingga kemampuan beradaptasi terhadap perangkat dan aplikasi digital menjadi semakin penting. Temuan Novianti dan Wahyanti (2021) juga menunjukkan bahwa perubahan sistem kerja mendorong sekretaris menggunakan berbagai aplikasi, seperti Microsoft Office, Zoom, WebEx, dan sistem arsip elektronik, untuk menyelesaikan tugas-tugas perkantoran. Dalam kondisi tersebut, sekretaris perlu memadukan keterampilan administratif dengan kemampuan komunikasi, penguasaan teknologi, ketelitian, kedisiplinan, serta kemampuan berbahasa Inggris. Hal ini sejalan dengan Hariyani (2021), yang menemukan bahwa keterampilan bahasa Inggris, pengoperasian Microsoft Office, penggunaan media sosial, dan kemampuan berkomunikasi menjadi sejumlah persyaratan yang banyak dicantumkan dalam lowongan pekerjaan sekretaris. Dengan demikian, sekretaris pada era kerja digital berperan bukan hanya sebagai pendukung administratif pimpinan, tetapi juga sebagai pengelola informasi dan penghubung komunikasi yang turut memengaruhi kelancaran serta citra profesional organisasi.

Perubahan lingkungan kerja digital telah menggeser peran sekretaris dari pelaksana tugas administratif rutin menjadi tenaga profesional yang memiliki fungsi komunikatif, koordinatif, dan informatif. Sekretaris tidak hanya menangani surat, arsip, jadwal, dan telepon, tetapi juga mengelola informasi, menyiapkan dokumen digital, mengatur rapat virtual, serta mendukung komunikasi pimpinan dengan berbagai pihak. Musty (2023) menjelaskan bahwa teknologi digital telah mengubah cara kerja dan kompetensi sekretaris, sehingga kemampuan beradaptasi dengan perangkat dan aplikasi perkantoran menjadi semakin penting. Novianti dan Wahyanti (2021) juga menunjukkan bahwa sekretaris perlu menguasai berbagai aplikasi digital untuk mendukung penyelesaian pekerjaan. Selain itu, Hariyani (2021) menemukan bahwa kemampuan berkomunikasi, berbahasa Inggris, dan mengoperasikan teknologi perkantoran merupakan keterampilan yang banyak menjadi syarat dalam lowongan pekerjaan sekretaris. Dengan demikian, sekretaris di era digital berperan sebagai pengelola administrasi sekaligus penghubung komunikasi yang mendukung kelancaran dan citra profesional organisasi.

Kompetensi komunikasi bahasa Inggris tidak hanya ditentukan oleh penguasaan tata bahasa, tetapi juga oleh kemampuan menggunakan bahasa secara tepat sesuai dengan tujuan, situasi, media, dan lawan bicara. Konsep kompetensi komunikatif mencakup kemampuan gramatikal, sociolinguistik, dan strategis yang memungkinkan seseorang menyampaikan pesan secara benar, sesuai dengan konteks sosial, serta mampu mengatasi kendala dalam proses komunikasi (Canale & Swain, 1980 dalam Harun et al., 2025). Dalam lingkungan profesional, kemampuan menyesuaikan penggunaan bahasa dengan situasi kerja dinilai penting karena keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada ketepatan struktur bahasa, tetapi juga pada kesantunan, kejelasan, dan kesesuaian respons. Kamil dan Muhammad (2021) menjelaskan bahwa kompetensi komunikasi profesional perlu dikembangkan berdasarkan tugas bahasa serta kebutuhan nyata di tempat kerja. Bagi sekretaris, kompetensi tersebut mencakup kemampuan menyimak percakapan dan instruksi, berbicara secara jelas dan santun, membaca dokumen bisnis, serta menulis surat elektronik, laporan, dan memo. Kemampuan-kemampuan tersebut diperlukan agar sekretaris dapat menerima, mengelola, dan menyampaikan informasi secara efektif dalam lingkungan kerja profesional (Fitriani & Prasetya, 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kompetensi bahasa Inggris merupakan bagian penting dari kesiapan profesional sekretaris dan tenaga administrasi perkantoran. Prasetya (2021) menemukan bahwa pembelajaran bahasa Inggris pada bidang sekretari perlu disusun berdasarkan kebutuhan komunikasi nyata di tempat kerja, bukan hanya berorientasi pada penguasaan tata bahasa umum. Temuan tersebut sejalan dengan Muhammad dan Utami (2023), yang menegaskan pentingnya penerapan *English for Specific Purposes (ESP)* agar materi pembelajaran sesuai dengan tugas administrasi, komunikasi bisnis, dan pelayanan profesional. Fitriani dan Prasetya (2023) juga

menunjukkan bahwa kemampuan menyimak percakapan, membaca dokumen bisnis, memahami instruksi, serta menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi profesional merupakan bagian dari kompetensi yang dibutuhkan sekretaris. Di sisi lain, perkembangan teknologi telah memperluas ruang komunikasi sekretaris melalui surat elektronik, rapat virtual, aplikasi pesan, dan platform kolaborasi digital. Oleh karena itu, sekretaris tidak hanya membutuhkan kemampuan bahasa Inggris secara linguistik, tetapi juga kemampuan menggunakan bahasa tersebut secara tepat, santun, dan efektif melalui berbagai media komunikasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi bahasa Inggris, keterampilan komunikasi profesional, dan literasi digital merupakan unsur yang saling mendukung dalam pelaksanaan tugas sekretaris pada lingkungan kerja modern.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kebutuhan pembelajaran bahasa Inggris, kemampuan bahasa sekretaris, serta perubahan peran sekretaris akibat perkembangan teknologi, sebagian besar kajian tersebut masih menempatkan masing-masing aspek secara terpisah. Penelitian mengenai bahasa Inggris lebih banyak berfokus pada kebutuhan pembelajaran, pengembangan materi ESP, atau pengukuran kemampuan melalui tes tertentu, sedangkan penelitian mengenai sekretaris digital lebih banyak membahas penggunaan teknologi dan perubahan tugas administratif. Pertanyaan penelitian yang digunakan untuk mengarahkan proses kajian adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi komunikasi bahasa Inggris apa saja yang diidentifikasi dalam literatur sebagai kebutuhan sekretaris di lingkungan kerja digital?
2. Bagaimana kompetensi tersebut diterapkan dalam pelaksanaan tugas-tugas sekretaris?
3. Bagaimana penggunaan media digital memengaruhi bentuk dan penggunaan kompetensi komunikasi bahasa Inggris sekretaris?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur integratif dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan rancangan analisis tematik. Rancangan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi, membandingkan, dan menyintesis pola kompetensi komunikasi bahasa Inggris yang diperlukan sekretaris dalam lingkungan kerja digital. Proses penelitian meliputi penentuan fokus, penelusuran dan seleksi literatur, ekstraksi data, penilaian relevansi sumber, serta sintesis tematik. Kajian literatur dilakukan secara terarah dan transparan sesuai dengan prinsip penelusuran, seleksi, analisis, dan sintesis sumber ilmiah (Snyder, 2019).

Populasi konseptual penelitian mencakup artikel jurnal ilmiah mengenai kompetensi komunikasi bahasa Inggris, pekerjaan sekretaris, administrasi perkantoran, ESP, komunikasi profesional, dan komunikasi digital. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan terdiri atas 15 artikel jurnal yang diterbitkan pada periode 2019–2026. Artikel dipilih apabila tersedia

dalam bentuk teks lengkap, berbahasa Indonesia atau Inggris, memiliki identitas publikasi yang jelas, dan memuat temuan yang relevan dengan kompetensi bahasa Inggris serta tugas sekretaris. Artikel umum yang tidak berkaitan dengan kebutuhan pekerjaan, sumber nonjurnal, artikel tanpa teks lengkap, dan artikel duplikat dikeluarkan dari analisis. Setiap artikel menjadi unit analisis yang ditelaah berdasarkan tujuan, metode, konteks, bentuk kompetensi, tugas sekretaris, media komunikasi, dan temuan utama.

Data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dengan menelusuri artikel pada mesin pencari akademik, pangkalan data ilmiah, dan laman resmi jurnal. Penelusuran menggunakan kombinasi kata kunci berbahasa Indonesia dan Inggris, seperti “kompetensi komunikasi bahasa Inggris”, “bahasa Inggris untuk sekretaris”, “administrasi perkantoran”, “English communication competence”, “English for secretarial work”, dan “digital communication”. Proses seleksi dilakukan melalui identifikasi artikel, penghapusan duplikasi, pemeriksaan judul dan abstrak, serta pembacaan teks lengkap berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian terdiri atas protokol penelusuran, lembar seleksi dan penilaian artikel, serta matriks ekstraksi data yang memuat identitas artikel, konteks, metode, kompetensi bahasa Inggris, tugas sekretaris, media komunikasi, temuan utama, kode awal, dan tema.

Data dianalisis secara induktif dan deduktif menggunakan analisis tematik Braun dan Clarke (2021). Analisis dilakukan melalui tahap pengenalan data, pemberian kode awal, pengelompokan kode, pengembangan dan peninjauan tema, pendefinisian tema, serta sintesis dan interpretasi hasil. Tema yang dihasilkan mencakup komunikasi lisan, komunikasi tertulis, pemahaman informasi dan dokumen bisnis, kesantunan profesional, serta komunikasi digital. Keabsahan analisis dijaga melalui pembacaan berulang, perbandingan temuan antarartikel, pemeriksaan kembali hubungan antara data, kode, dan tema, prosedur *code-recode*, serta pencatatan proses analisis dalam bentuk jejak audit. Hasil analisis disajikan secara deskriptif dan interpretatif untuk menunjukkan bentuk kompetensi, penerapannya dalam tugas sekretaris, konteks penggunaan, dan media komunikasi yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis tematik terhadap artikel yang telah memenuhi kriteria seleksi menghasilkan lima tema utama kompetensi komunikasi bahasa Inggris bagi sekretaris, yaitu: (1) komunikasi lisan; (2) komunikasi tertulis; (3) pemahaman informasi dan dokumen bisnis; (4) kesantunan profesional; dan (5) komunikasi digital. Hasil penelitian disajikan berdasarkan tiga pertanyaan penelitian, yaitu jenis kompetensi yang dibutuhkan sekretaris, penerapan kompetensi tersebut dalam tugas kesekretarian, dan pengaruh lingkungan kerja digital terhadap penggunaan bahasa Inggris.

Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris yang Dibutuhkan Sekretaris

Pertanyaan penelitian pertama berkaitan dengan kompetensi komunikasi bahasa Inggris yang dibutuhkan sekretaris dalam lingkungan kerja digital. Berdasarkan proses pengenalan data, pengodean, pengelompokan kode, dan pengembangan tema, ditemukan lima kompetensi yang saling berhubungan.

Komunikasi lisan meliputi kemampuan menyimak, berbicara, memberikan respons, dan mengklarifikasi informasi. Kemampuan menyimak diperlukan untuk memahami instruksi pimpinan, menerima pesan melalui telepon, mengikuti percakapan profesional, serta menangkap informasi dalam rapat. Kemampuan berbicara digunakan untuk menerima tamu, memberikan informasi, mengonfirmasi jadwal, menyampaikan pesan, dan berkomunikasi dengan mitra organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi lisan tidak hanya membutuhkan kelancaran, tetapi juga kejelasan pengucapan, ketepatan kosakata, kecepatan merespons, dan kemampuan mengatasi kesalahpahaman (Prasetya, 2021; Muhammad & Utami, 2023; Fitriani & Prasetya, 2023).

Komunikasi tertulis mencakup kemampuan menyusun pesan secara jelas, runtut, ringkas, dan sesuai dengan tingkat formalitas. Kompetensi tersebut digunakan dalam penulisan surat elektronik, surat bisnis, memo, agenda, notula, laporan singkat, dan pesan melalui aplikasi komunikasi. Sekretaris perlu memperhatikan struktur pesan, pemilihan kosakata, ketepatan tata bahasa, serta penulisan nama, tanggal, waktu, dan informasi administratif lainnya. Gaya bahasa juga perlu disesuaikan dengan tujuan komunikasi dan hubungan antara pengirim dan penerima (Fitriani & Prasetya, 2023; Solihat et al., 2021).

Pemahaman informasi dan dokumen bisnis meliputi kemampuan membaca, menemukan informasi utama, memahami instruksi tertulis, dan memeriksa ketepatan isi dokumen. Kompetensi ini diperlukan ketika sekretaris membaca surat, jadwal pimpinan, laporan, dokumen perjalanan, agenda, bahan rapat, dan dokumen administratif lainnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemampuan membaca dalam konteks kesekretarian bersifat fungsional karena diarahkan pada pengambilan informasi dan pelaksanaan tindakan tertentu, bukan sekadar memahami isi teks secara umum (Prasetya, 2021; Solihat et al., 2021; Fitriani & Prasetya, 2023).

Kesantunan profesional berkaitan dengan kemampuan memilih sapaan, ungkapan, nada, tingkat formalitas, dan bentuk respons yang sesuai dengan konteks komunikasi. Kompetensi ini digunakan ketika sekretaris meminta informasi, menyampaikan permohonan, mengonfirmasi keputusan, menolak permintaan, memberikan penjelasan, dan menangani keluhan. Penggunaan bahasa yang terlalu langsung atau tidak sesuai dengan kedudukan lawan bicara dapat menimbulkan kesalahpahaman dan memengaruhi citra organisasi. Oleh karena itu, ketepatan gramatikal perlu disertai dengan kompetensi sosiolinguistik, pragmatik, dan strategis (Kamil & Muhammad, 2021; Harun et al., 2025).

Komunikasi digital mencakup kemampuan menggunakan bahasa Inggris secara efektif melalui surat elektronik, aplikasi pesan, konferensi video, sistem pengelolaan dokumen, dan platform kolaborasi. Kompetensi ini menuntut sekretaris mampu menyampaikan pesan secara jelas, singkat, tepat waktu, terdokumentasi, dan sesuai dengan etika komunikasi daring. Sekretaris juga perlu memperhatikan format pesan, keamanan informasi, tindak lanjut komunikasi, serta perbedaan antara komunikasi sinkron dan asinkron (Novianti & Wahyanti, 2021; Musty, 2023; Deschênes, 2024; Strauss et al., 2025). Proses pembentukan tema tersebut dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengodean dan Pengembangan Tema Kompetensi

Kode awal	Kategori	Tema akhir	Sumber pendukung
Memahami instruksi, menerima telepon, menyampaikan pesan, mengklarifikasi informasi	Interaksi lisan profesional	Komunikasi lisan	Prasetya (2021); Muhammad dan Utami (2023); Fitriani dan Prasetya (2023)
Menulis email, surat bisnis, memo, agenda, notula, dan laporan	Penyusunan pesan bisnis	Komunikasi tertulis	Solihat et al. (2021); Fitriani dan Prasetya (2023)
Menemukan informasi utama, memahami jadwal, membaca dokumen perjalanan dan bahan rapat	Pemrosesan informasi tertulis	Pemahaman informasi dan dokumen bisnis	Prasetya (2021); Solihat et al. (2021); Fitriani dan Prasetya (2023)
Menggunakan sapaan formal, meminta informasi, menolak permintaan, dan menangani keluhan	Kesesuaian pragmatik dan sosial	Kesantunan profesional	Kamil dan Muhammad (2021); Harun et al. (2025)
Menulis pesan digital, mengikuti rapat virtual, berbagi dokumen, dan menindaklanjuti informasi	Komunikasi bermedia teknologi	Komunikasi digital	Novianti dan Wahyanti (2021); Musty (2023); Deschênes (2024); Strauss et al. (2025)

Tabel 1 menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi bahasa Inggris sekretaris tidak hanya mencakup keterampilan linguistik, tetapi juga kemampuan memahami konteks pekerjaan, memilih strategi komunikasi, menjaga kesantunan, dan menggunakan media digital secara tepat.

Hubungan antara kelima kompetensi tersebut dapat disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Kompetensi Komunikasi Bahasa Inggris bagi Sekretaris di Lingkungan Kerja Digital

Sumber: Hasil analisis peneliti, 2026.

Penerapan Kompetensi dalam Tugas Sekretaris

Pertanyaan penelitian kedua berkaitan dengan penerapan kompetensi komunikasi bahasa Inggris dalam tugas sekretaris. Hasil analisis menunjukkan bahwa satu tugas kesekretarian umumnya membutuhkan lebih dari satu kompetensi. Penanganan panggilan telepon, misalnya, membutuhkan kemampuan menyimak, berbicara, mengklarifikasi pesan, dan menggunakan ungkapan yang santun. Penyusunan surat elektronik membutuhkan kemampuan menulis, memahami konteks organisasi, menentukan tingkat formalitas, dan menggunakan media digital.

Dalam kegiatan penerimaan tamu, sekretaris menggunakan komunikasi lisan dan kesantunan profesional untuk menyambut, menanyakan keperluan, memberikan informasi, dan menghubungkan tamu dengan pihak yang dituju. Dalam kegiatan korespondensi, sekretaris menggunakan komunikasi tertulis dan pemahaman dokumen bisnis untuk menyusun pesan yang jelas, memeriksa informasi, dan memastikan ketepatan format. Sementara itu, dalam pengelolaan rapat, sekretaris membutuhkan kemampuan memahami instruksi, mengatur jadwal, mengirim undangan, mengikuti pembahasan, mencatat keputusan, dan mendistribusikan hasil rapat. Penerapan setiap kompetensi dalam tugas sekretaris disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Penerapan Kompetensi Bahasa Inggris dalam Tugas Sekretaris

Tugas sekretaris	Kompetensi utama	Bentuk penerapan	Hasil yang diharapkan
Menangani panggilan telepon	Komunikasi lisan dan kesantunan profesional	Membuka percakapan, memahami pesan, mengklarifikasi informasi, dan menutup percakapan	Pesan diterima dan disampaikan secara akurat
Menerima tamu	Komunikasi lisan dan kesantunan profesional	Menyambut tamu, menanyakan keperluan, memberikan arahan, dan menghubungi pihak terkait	Pelayanan berlangsung ramah dan profesional
Mengelola korespondensi	Komunikasi tertulis dan pemahaman dokumen	Menulis, membaca, memeriksa, dan menindaklanjuti surat atau email	Pesan tersusun jelas, tepat, dan sesuai tujuan
Mengatur jadwal dan perjalanan	Pemahaman informasi dan dokumen bisnis	Membaca jadwal, mengonfirmasi waktu, memeriksa dokumen, dan menyampaikan perubahan	Agenda dan perjalanan terlaksana secara terkoordinasi
Mengoordinasikan rapat	Komunikasi lisan, tertulis, dan digital	Mengirim undangan, mengatur konferensi video, mencatat hasil, dan menyebarkan notula	Informasi rapat tersampaikan dan terdokumentasi
Menangani keluhan atau permintaan	Komunikasi lisan dan kesantunan profesional	Mendengarkan, memberikan penjelasan, menolak atau menerima permintaan secara tepat	Masalah ditangani tanpa merusak hubungan profesional
Mengelola dokumen digital	Pemahaman dokumen dan komunikasi digital	Memberi nama, menyimpan, membagikan, serta mengendalikan akses dokumen	Dokumen mudah ditemukan, aman, dan dapat ditelusuri
Mendukung komunikasi pimpinan	Seluruh aspek kompetensi	Menyaring informasi, menyusun pesan, mengatur komunikasi, dan melakukan tindak lanjut	Komunikasi pimpinan berlangsung efektif dan konsisten

Tabel 2 memperlihatkan bahwa kompetensi bahasa Inggris bagi sekretaris bersifat berbasis tugas. Efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyusun kalimat, tetapi juga oleh ketepatan informasi, kesesuaian respons, pemahaman prosedur kerja, dan penggunaan media komunikasi.

Pengaruh Lingkungan Kerja Digital terhadap Penggunaan Bahasa Inggris

Pertanyaan penelitian ketiga berkaitan dengan pengaruh lingkungan kerja digital terhadap bentuk dan penggunaan kompetensi komunikasi bahasa Inggris. Hasil analisis menunjukkan bahwa transformasi digital tidak menggantikan kompetensi komunikasi konvensional, tetapi memperluas konteks penggunaannya. Kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka atau melalui dokumen cetak kini juga dilakukan melalui email, aplikasi pesan, konferensi video, penyimpanan awan, dan platform kolaborasi.

Pertama, lingkungan digital meningkatkan kebutuhan terhadap komunikasi yang ringkas dan eksplisit. Keterbatasan isyarat nonverbal dalam email dan aplikasi pesan membuat sekretaris perlu menyampaikan tujuan, tindakan yang diharapkan, batas waktu, dan informasi pendukung secara jelas. Pesan yang ambigu dapat menyebabkan keterlambatan, kesalahan pelaksanaan, atau kesalahpahaman.

Kedua, lingkungan digital meningkatkan tuntutan kecepatan respons. Sekretaris perlu membedakan pesan yang membutuhkan jawaban segera, tindak lanjut terjadwal, atau konfirmasi dari pihak lain. Namun, kecepatan komunikasi tetap harus disertai ketepatan bahasa, pemeriksaan informasi, dan kesantunan profesional.

Ketiga, komunikasi digital menciptakan rekam jejak yang lebih kuat. Surat elektronik, pesan, undangan rapat, dan dokumen kolaboratif dapat disimpan dan ditelusuri kembali. Oleh karena itu, sekretaris perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebijakan organisasi.

Keempat, lingkungan kerja digital meningkatkan perhatian terhadap keamanan dan kerahasiaan informasi. Sekretaris tidak hanya harus mampu menulis dan membagikan dokumen, tetapi juga memahami penerima yang berwenang, tingkat akses, sensitivitas informasi, dan risiko pengiriman dokumen kepada pihak yang salah.

Kelima, penggunaan konferensi video menuntut integrasi antara komunikasi lisan dan literasi digital. Sekretaris perlu mampu membuka rapat, memperkenalkan peserta, menyampaikan agenda, memberikan klarifikasi, mencatat keputusan, dan menangani gangguan teknis dasar dalam situasi komunikasi virtual. Pengaruh lingkungan digital terhadap kompetensi komunikasi dirangkum dalam Tabel 3.

Tabel 3. Pengaruh Lingkungan Kerja Digital terhadap Komunikasi Bahasa Inggris

Karakteristik lingkungan digital	Tuntutan komunikasi	Implikasi bagi tugas sekretaris
Berkurangnya isyarat nonverbal	Pesan harus lebih eksplisit dan terstruktur	Menyusun email dan pesan yang tidak menimbulkan ambiguitas
Kecepatan pertukaran informasi	Respons harus cepat tetapi tetap akurat	Menentukan prioritas dan melakukan tindak lanjut
Komunikasi terdokumentasi	Isi pesan harus konsisten dan dapat ditelusuri	Menyimpan arsip komunikasi dan bukti keputusan
Penggunaan berbagai platform	Bahasa harus disesuaikan dengan karakter media	Membedakan gaya bahasa email, pesan instan, dan rapat virtual
Kolaborasi jarak jauh	Koordinasi harus jelas dan terjadwal	Mengatur rapat, berbagi dokumen, dan memantau penyelesaian tugas
Risiko keamanan informasi	Distribusi pesan dan dokumen harus terkendali	Memeriksa penerima, akses dokumen, dan kerahasiaan informasi

Berdasarkan ketiga pertanyaan penelitian tersebut, kompetensi komunikasi bahasa Inggris bagi sekretaris dapat dipahami sebagai kompetensi yang bersifat fungsional, kontekstual, dan terintegrasi. Kompetensi tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi digunakan secara bersamaan sesuai dengan tugas, tujuan, pihak yang terlibat, dan media komunikasi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi bahasa Inggris bagi sekretaris merupakan kemampuan yang bersifat multidimensional dan berbasis tugas. Kompetensi tersebut tidak hanya mencakup kemampuan menyimak, berbicara, membaca, dan menulis, tetapi juga kemampuan memahami konteks pekerjaan, menggunakan bahasa secara santun, serta berkomunikasi melalui media digital. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi sekretaris ditentukan oleh keterpaduan antara kompetensi linguistik, kompetensi pragmatik, pemahaman tugas kesekretarian, dan literasi digital.

Komunikasi lisan menjadi salah satu kompetensi utama karena digunakan dalam berbagai tugas, seperti memahami instruksi pimpinan, menangani panggilan telepon, menerima tamu, menyampaikan pesan, memberikan informasi, serta mengikuti rapat. Temuan ini sejalan dengan Prasetya (2021), yang menyatakan bahwa pembelajaran bahasa Inggris bidang sekretari perlu diarahkan pada komunikasi praktis dan situasi kerja autentik. Muhammad dan Utami (2023) juga menunjukkan bahwa mahasiswa administrasi perkantoran membutuhkan materi ESP yang sesuai dengan situasi sasaran di dunia kerja. Sementara itu, Fitriani dan Prasetya (2023) menempatkan kemampuan memahami instruksi dan percakapan sebagai bagian penting dari kompetensi bahasa

Inggris sekretaris profesional. Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa komunikasi lisan juga mencakup kemampuan memberikan respons secara tepat, melakukan klarifikasi, mempertahankan kelangsungan percakapan, dan mengatasi kesalahpahaman. Dengan demikian, kelancaran berbicara perlu didukung oleh kemampuan strategis agar komunikasi tetap berlangsung efektif ketika terdapat informasi yang tidak jelas atau hambatan dalam interaksi.

Selain komunikasi lisan, kemampuan memahami dan menyusun dokumen bisnis merupakan bagian penting dari pekerjaan sekretaris. Surat elektronik, surat bisnis, memo, agenda, notula, laporan singkat, jadwal perjalanan, dan bahan rapat memiliki tujuan, struktur, dan tingkat formalitas yang berbeda. Temuan ini mendukung Fitriani dan Prasetya (2023), yang mengidentifikasi kemampuan membaca dokumen bisnis serta menulis email, memo, dan laporan sebagai kebutuhan sekretaris profesional. Temuan tersebut juga sejalan dengan Solihat et al. (2021), yang menekankan bahwa materi membaca dan menulis bagi mahasiswa administrasi perkantoran perlu disesuaikan dengan dokumen yang digunakan dalam dunia kerja. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi tertulis tidak cukup dipahami sebagai ketepatan tata bahasa. Sekretaris juga perlu mampu menentukan informasi utama, menyusun pesan secara runtut, memeriksa ketepatan data administratif, menyesuaikan tingkat formalitas, dan mempertimbangkan karakteristik penerima. Oleh karena itu, komunikasi tertulis dalam pekerjaan sekretaris merupakan proses pengelolaan pesan bisnis secara menyeluruh.

Kesantunan profesional juga menjadi unsur penting dalam kompetensi komunikasi sekretaris. Kemampuan ini terlihat dalam penggunaan sapaan, permintaan, penjelasan, konfirmasi, penolakan, dan respons terhadap keluhan. Temuan tersebut mendukung Kamil dan Muhammad (2021), yang menegaskan bahwa kompetensi komunikasi profesional perlu dikembangkan berdasarkan kebutuhan bahasa dan tugas nyata di tempat kerja. Harun et al. (2025) juga menunjukkan bahwa pemberi kerja tidak hanya menilai ketepatan bahasa, tetapi juga kemampuan menggunakannya sesuai dengan konteks sosial dan profesional. Dalam kerangka kompetensi komunikatif, ketepatan struktur perlu dipadukan dengan kompetensi sosiolinguistik dan strategis. Dengan demikian, sekretaris yang menguasai tata bahasa belum tentu mampu berkomunikasi secara efektif apabila tidak dapat menyesuaikan pilihan kata, nada, bentuk sapaan, dan tingkat formalitas dengan kedudukan serta kepentingan pihak yang terlibat.

Transformasi digital memperluas konteks penggunaan bahasa Inggris dalam pekerjaan sekretaris. Komunikasi tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka dan dokumen cetak, tetapi juga dilakukan melalui email, aplikasi pesan, konferensi video, sistem pengelolaan dokumen, dan platform kolaborasi daring. Temuan ini sejalan dengan Musty (2023), yang menunjukkan bahwa teknologi digital telah mengubah pekerjaan administratif dan kompetensi sekretaris profesional. Novianti dan Wahyanti (2021) juga menemukan bahwa penggunaan berbagai aplikasi digital menjadi bagian dari

adaptasi sekretaris terhadap perubahan sistem kerja. Meskipun penelitian terdahulu lebih banyak menekankan penguasaan perangkat dan aplikasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan teknis harus disertai kemampuan menyusun pesan yang jelas, singkat, santun, aman, dan terdokumentasi. Oleh karena itu, literasi digital dalam pekerjaan sekretaris tidak hanya berarti kemampuan mengoperasikan teknologi, tetapi juga kemampuan memilih media, menyesuaikan bentuk pesan, menjaga kerahasiaan informasi, dan memastikan tindak lanjut komunikasi.

Keterkaitan antara kompetensi lisan, tertulis, pragmatik, dan digital menunjukkan bahwa kebutuhan bahasa Inggris sekretaris bersifat fungsional dan berorientasi pada pelaksanaan tugas. Temuan ini mendukung pendekatan ESP yang menjadikan kebutuhan pekerjaan sebagai dasar pengembangan materi dan kegiatan pembelajaran. Muhammad dan Utami (2023) menegaskan bahwa analisis kebutuhan diperlukan agar pembelajaran sesuai dengan kebutuhan, kekurangan, dan tujuan peserta didik dalam situasi sasaran. Kamil dan Muhammad (2021) juga menekankan pentingnya menghubungkan pembelajaran komunikasi profesional dengan tuntutan industri dan kesiapan kerja. Berdasarkan temuan penelitian ini, pembelajaran bahasa Inggris bagi mahasiswa sekretari dan administrasi perkantoran perlu diarahkan pada tugas autentik, seperti menangani panggilan telepon, menerima tamu, menulis email bisnis, menyusun agenda dan notula, menangani keluhan, serta mengikuti rapat virtual. Pembelajaran juga perlu melatih kemampuan klarifikasi, kesantunan, penyesuaian tingkat formalitas, dan penggunaan platform digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat temuan terdahulu mengenai pentingnya bahasa Inggris, komunikasi profesional, dan teknologi bagi sekretaris, sekaligus menyatukan ketiga aspek tersebut dalam satu kerangka kompetensi. Penelitian sebelumnya cenderung membahas kebutuhan pembelajaran bahasa Inggris, pengukuran kemampuan, dan adaptasi teknologi secara terpisah. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemetaan kompetensi komunikasi bahasa Inggris berdasarkan hubungan antara bentuk kemampuan, tugas sekretaris, konteks profesional, dan media komunikasi. Kerangka tersebut menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi sekretaris terbentuk melalui keterpaduan kompetensi linguistik, kompetensi pragmatik, pemahaman tugas kesekretarian, dan literasi digital. Dengan demikian, kemampuan bahasa Inggris bukan hanya persyaratan tambahan, tetapi menjadi bagian penting dari kemampuan sekretaris dalam mengelola informasi, memberikan pelayanan, mendukung koordinasi pimpinan, dan menjaga citra profesional organisasi.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi komunikasi bahasa Inggris bagi sekretaris di lingkungan kerja digital bersifat multidimensional, fungsional, dan berbasis tugas. Kompetensi tersebut mencakup komunikasi lisan, komunikasi tertulis, pemahaman informasi dan dokumen bisnis, kesantunan profesional, serta komunikasi digital. Dalam pelaksanaan tugas kesekretarian,

kompetensi tersebut digunakan untuk memahami dan menyampaikan informasi, menangani panggilan telepon, menerima tamu, mengelola korespondensi dan dokumen, mengoordinasikan agenda dan rapat, serta mendukung komunikasi pimpinan dengan pihak internal maupun eksternal.

Hasil penelitian menegaskan bahwa penguasaan tata bahasa dan kosakata umum belum memadai untuk memenuhi tuntutan komunikasi profesional. Efektivitas komunikasi sekretaris ditentukan oleh keterpaduan antara kompetensi linguistik, kompetensi pragmatik, pemahaman tugas kesekretarian, dan literasi digital. Sekretaris perlu mampu menggunakan bahasa Inggris secara jelas, tepat, santun, dan adaptif sesuai dengan tujuan, penerima, situasi, serta media komunikasi yang digunakan.

Temuan tersebut berimplikasi pada perlunya pembelajaran bahasa Inggris pada program studi Sekretari dan Administrasi Perkantoran yang berbasis tugas autentik. Pembelajaran dapat diarahkan pada kegiatan seperti menangani komunikasi telepon, menerima tamu, menulis korespondensi bisnis, menyusun agenda dan notula, menangani keluhan, serta berkomunikasi melalui surat elektronik, konferensi video, dan platform kolaborasi. Penelitian ini masih terbatas pada jumlah dan cakupan artikel yang dianalisis sehingga kerangka kompetensi yang dihasilkan memerlukan pengujian lebih lanjut. Penelitian berikutnya dapat melibatkan sekretaris profesional, pimpinan, pengguna lulusan, dan mahasiswa untuk memvalidasi, mengembangkan, serta menilai penerapan kerangka tersebut dalam kondisi kerja nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Kamil, M., & Muhammad, A. M. (2021). Professional communication competence in English for occupational purposes (EOP) courses: A systematic literature review and proposal of a framework. *Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability*, 12(2), 260–278. <https://doi.org/10.21153/jtlge2021vol12no2art1075>
- 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.
- Bashari, N. M., Suhairom, N., Salleh, S., & Syed Azman, S. M. (2023). The cutting-edge secretarial office technology management competency in millennial era. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5), 2426–2449. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i5/16100>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328–352. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238>
- Deschênes, A.-A. (2024). Digital literacy, the use of collaborative technologies, and perceived social proximity in a hybrid work environment: Technology as a social binder. *Computers in Human Behavior Reports*, 13, 100351. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2023.100351>
- Fitriani, N., & Prasetya, R. E. (2023). Pengukuran kemampuan bahasa Inggris bagi sekretaris profesional: Evaluasi penerapan TOEIC. *Jurnal Serasi*, 21(1), 26–40. <https://doi.org/10.36080/js.v21i1.2487>
- Hariyani, R. (2021). Identifikasi kebutuhan keterampilan sekretaris melalui konten lowongan pekerjaan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Serasi*, 19(2), 1–8.

- Harun, H., Abdullah, H., Baharun, H., & Selamat, S. (2025). Rethinking communicative competence: Employers' perspectives of English language use in professional settings. *Issues in Language Studies*, 14(2), 135–147. <https://doi.org/10.33736/ils.10628.2025>
- Hoaihongthong, S., Laorach, C., & Laonayor, P. (2024). Digital competencies of secretarial students in Thailand. *International Journal of Education and Practice*, 12(3), 953–967. <https://doi.org/10.18488/61.v12i3.3815>
- Muhammad, A. S., & Utami, A. T. (2023). Needs analysis of ESP (English for Specific Purposes) for office administration students. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1522–1526. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6013>
- Musty, B. (2023). Analyzing the changing role of professional secretary in dealing with the impact of digital technology: A case study on professional secretaries in Indonesia. *International Journal of Business, Economics, and Social Development*, 4(1), 12–19. <https://doi.org/10.46336/ijbesd.v4i1.380>
- Novianti, A. D., & Wahyanti, C. T. (2021). The role of secretaries in the adaptation to new habits. *International Journal of Social Science and Business*, 5(4), 507–513. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i4.39537>
- Prasetya, R. E. (2021). Analisis kebutuhan pembelajaran bahasa Inggris bidang sekretaris dan administrasi perkantoran. *Jurnal Serasi*, 19(1), 44–54.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Solihat, S. M., Darmahusni, & Sumarni, S. (2021). Evaluating reading-writing materials for office administration students. *JEES (Journal of English Educators Society)*, 6(1), 52–58. <https://doi.org/10.21070/jees.v6i1.656>
- Strauss, C., Harr, M. D., & Pieper, T. M. (2025). Analyzing digital communication: A comprehensive literature review. *Management Review Quarterly*, 75(4), 3119–3157. <https://doi.org/10.1007/s11301-024-00455-8>
- Viriyapanyanont, T. (2024). The compilation of a handbook of vocabulary and expressions in English for secretary and office administration course by using documentary research method. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews*, 4(3), 409–416. <https://doi.org/10.60027/ijssasr.2024.4254>