

## Keterampilan yang Dibutuhkan oleh Tenaga Administrasi di Era Digital

**Linda Maryani, Agung Kuswantoro**

Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis,  
Universitas Negeri Semarang

[lindamaryani@students.unnes.ac.id](mailto:lindamaryani@students.unnes.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.383>

QRCBN 62-6861-1770-599

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam sistem kerja dan peran tenaga administrasi. Tuntutan terhadap kompetensi tenaga administrasi kini tidak hanya terbatas pada penguasaan keterampilan teknis (*hard skills*), tetapi juga mencakup keterampilan non-teknis (*soft skills*) yang mendukung efektivitas dan efisiensi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keterampilan-keterampilan utama yang diperlukan oleh tenaga administrasi di era digital, serta merumuskan strategi pengembangannya berdasarkan kajian literatur dari berbagai sumber ilmiah. Hasil kajian menunjukkan bahwa keterampilan yang dibutuhkan mencakup kemampuan dalam mengoperasikan teknologi digital, analisis data, serta penguasaan perangkat lunak administrasi *modern*. Di samping itu, *soft skills* seperti: komunikasi efektif, kolaborasi tim, adaptabilitas, berpikir kritis, manajemen waktu, serta pemahaman etika dan keamanan digital menjadi elemen penting yang harus dimiliki. Kajian ini juga mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi, seperti: rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan kompetensi yang meliputi: pelatihan berbasis digital, pembelajaran berkelanjutan, peningkatan infrastruktur dan penerapan manajemen perubahan yang efektif guna menciptakan tenaga administrasi yang adaptif,

profesional dan siap menghadapi tantangan era digital.

**Kata Kunci:** keterampilan administrasi, era digital, *hard skills*, *soft skills*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dunia kerja dan administrasi. Era digital menuntut setiap organisasi untuk beradaptasi dan bertransformasi agar tetap relevan dan kompetitif. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara kerja, tetapi juga menuntut adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kompetensi yang relevan. Dalam konteks administrasi perkantoran, peran administrator telah mengalami pergeseran signifikan, di mana penguasaan keterampilan teknis saja tidak lagi cukup untuk menjamin keberhasilan.

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa banyak pekerjaan rutin yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah digantikan oleh otomatisasi dan sistem berbasis teknologi digital. Hal ini berdampak pada tuntutan kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi. Sebagai contoh, pekerjaan seperti: kasir, *travel agent* dan *teller* bank diprediksi akan hilang atau tergantikan oleh teknologi di masa depan. Di sisi lain, munculnya profesi baru membutuhkan keterampilan yang belum pernah diajarkan sebelumnya, sehingga menuntut kemampuan belajar sepanjang hayat (*lifelong learning*) agar tetap relevan.

Dalam menghadapi dinamika ini, tenaga administrasi dituntut untuk memiliki keterampilan yang mumpuni, tidak hanya dalam aspek *hard skills* (keterampilan teknis) tetapi juga *soft skills* (keterampilan non-teknis). *Hard skills* mencakup kemampuan menggunakan perangkat lunak, analisis data dan penguasaan teknologi informasi lainnya yang bersifat praktis dan terfokus. Sementara *soft skills*, terdiri dari sejumlah kemampuan penting seperti: komunikasi yang baik, kerja sama tim, adaptasi cepat terhadap situasi baru, kemampuan inovatif, pemecahan masalah, manajemen waktu, kepemimpinan dan kemampuan mengambil keputusan secara tepat yang sangat

dibutuhkan di Era ini. Keterampilan ini menjadi krusial karena membentuk dasar interaksi individu dengan rekan kerja, atasan dan klien, serta mempengaruhi produktivitas, inovasi dan kepuasan kerja.

Meskipun demikian, implementasi digitalisasi dan pengembangan kompetensi di era ini masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital yang masih lebar, di mana tidak semua individu memiliki akses yang sama terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga menjadi hambatan signifikan, karena banyak yang merasa nyaman dengan cara kerja lama dan enggan mempelajari hal baru. Kurangnya kemampuan dalam *hard skills* dan *soft skills* berkontribusi pada menurunnya efisiensi dan mutu pekerjaan, yang mengakibatkan sejumlah program dan proyek perusahaan tidak mampu memenuhi ekspektasi yang telah ditetapkan. Rizki Ismail *et al.* (2025) mengidentifikasi tantangan yang dihadapi meliputi: keterbatasan keterampilan teknologi di kalangan staf dan resistensi terhadap perubahan sistem. Hasil ini menegaskan bahwa digitalisasi mampu menciptakan sistem administrasi yang lebih efisien jika didukung oleh pelatihan intensif, perbaikan infrastruktur dan strategi manajemen perubahan yang tepat. Implementasi langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja administrasi secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam keterampilan-keterampilan yang esensial bagi tenaga administrasi di era digital ini. Pemahaman yang komprehensif mengenai keterampilan yang dibutuhkan akan menjadi dasar bagi pengembangan program pelatihan dan pendidikan yang relevan, guna mempersiapkan tenaga administrasi yang adaptif, inovatif dan mampu berkontribusi secara optimal dalam lingkungan kerja yang terus berubah.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah kajian literatur (*literature review*). Pendekatan ini

melibatkan pengumpulan, evaluasi dan sintesis informasi dari berbagai sumber ilmiah yang relevan, seperti: artikel jurnal, buku dan publikasi ilmiah lainnya. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mensintesis temuan-temuan kunci terkait keterampilan yang dibutuhkan oleh tenaga administrasi di era digital.

## **PEMBAHASAN**

### **Definisi Administrasi**

Musaneff (1996:1) dalam bukunya Manajemen Kepegawaian di Indonesia menyebutkan bahwa administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Administrasi dapat dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap berbagai kegiatan dalam sebuah organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Salah satu bentuk rumusan pengertian administrasi secara luas yang sederhana antara lain menyebutkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Zakhiroh, 2013). Administrasi yang efektif menjadi dasar keberhasilan organisasi, baik dalam sektor publik maupun swasta, karena memungkinkan pengelolaan yang terorganisasi dan responsif terhadap kebutuhan internal maupun eksternal.

### **Definisi Tenaga Administrasi**

Tenaga administrasi merupakan individu atau staf yang bertugas melaksanakan berbagai kegiatan administratif, seperti: pengelolaan surat-menyurat, data, keuangan, arsip, kepegawaian, sarana dan prasarana, hingga layanan publik. Peran mereka penting dalam mengelola operasional organisasi untuk mendukung tercapainya efisiensi, efektivitas, serta peningkatan kualitas layanan. Di lingkungan sekolah, tenaga administrasi dikenal dengan istilah Tata Usaha (TU), yang

mencakup pelaksanaan urusan administrasi keuangan, kepegawaian, kurikulum dan tugas lainnya sebagaimana diatur dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008. Siagian (2014) menyatakan bahwa tenaga administrasi bertanggung jawab atas tugas-tugas rutin seperti: pencatatan, pengarsipan, penyusunan laporan dan koordinasi kegiatan kantor. Dalam perkembangan saat ini, peran tenaga administrasi telah bergeser menjadi lebih strategis karena keterlibatannya dalam pengelolaan informasi, komunikasi digital, serta mendukung proses pengambilan keputusan berbasis teknologi.

### Definisi Keterampilan

Keterampilan merujuk pada kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan secara akurat dan efisien, yang umumnya diperoleh melalui: proses pembelajaran, latihan, serta pengalaman yang terus-menerus diasah. Para pakar memandang keterampilan dari beragam sudut pandang. Marvin Dunette, misalnya, menyatakan bahwa keterampilan administratif mencakup kecakapan dalam mencatat, mengelola informasi dan mengenali kendala dengan cara yang cepat dan tepat. Di sisi lain, Budi W. Soetjipto dan Fauzi mendefinisikan keterampilan sebagai kemampuan menjalankan tugas tertentu, baik yang bersifat fisik maupun mental. Adapun menurut Sri Widiastuti, keterampilan merupakan kecakapan untuk melaksanakan pekerjaan secara efisien dan tepat. Keterampilan mencakup berbagai dimensi, seperti: intelektual, fisik, sosial, komunikasi dan manajerial, yang dapat dikembangkan melalui pelatihan, pengalaman kerja dan praktik rutin.

Menurut Robbins dan Coulter (2016), keterampilan dibagi menjadi tiga kategori utama:

- a. *Technical skills*: kemampuan menggunakan alat, teknologi atau prosedur tertentu.
- b. *Human skills*: kemampuan berinteraksi, bekerja sama, dan membangun hubungan interpersonal.
- c. *Conceptual skills*: kemampuan berpikir analitis dan memecahkan masalah secara strategis.

Dalam konteks tenaga administrasi, ketiga jenis keterampilan ini saling berhubungan dan menjadi penentu

keberhasilan dalam menjalankan tugas administratif secara efektif.

### **Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan**

Terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi pengembangan keterampilan, antara lain:

- a. Faktor Individual (*Personal Factor*): Merujuk pada kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang diperoleh dan dikembangkan secara optimal guna menyelesaikan tugas serta menghadapi situasi pembelajaran yang sedang berlangsung.
- b. Faktor Pembelajaran: Mencakup berbagai aspek seperti: kondisi fisik, aspek psikologis, pengalaman sebelumnya, sikap individu, tingkat motivasi, serta lingkungan tempat belajar.
- c. Faktor Kepribadian: Melibatkan karakteristik khas seperti: sifat agresif, kebutuhan akan interaksi sosial, dan bentuk perilaku lainnya yang dapat berdampak positif atau negatif tergantung pada konteks situasional.
- d. Jenis Kelamin: Dipengaruhi oleh struktur tubuh, latar belakang pengalaman, norma budaya dalam aktivitas tertentu, serta dorongan untuk meraih prestasi.
- e. Usia: Berkaitan dengan dampak usia secara kronologis maupun tingkat kematangan individu terhadap kesiapan dan kemampuan dalam mempelajari serta melaksanakan suatu tugas tertentu.

### **Era Digital**

Era digital merupakan fase perkembangan di mana teknologi informasi dan komunikasi memainkan peran sentral dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di sektor pekerjaan, pendidikan dan interaksi sosial. Transformasi ini ditandai oleh penggunaan yang semakin luas terhadap perangkat digital dan sistem yang terhubung melalui internet. Di era ini, informasi dapat disampaikan dengan lebih cepat, akurat dan transparan melalui berbagai saluran komunikasi digital. Menurut Budiana (2022), era digital adalah suatu masa ketika pola pikir manusia telah terbuka terhadap kemudahan

teknologi, yang memungkinkan konektivitas tinggi dan mempermudah aktivitas sehari-hari melalui perangkat teknologi *modern*.

### **Pengaruh Era Digital**

Perkembangan era digital telah mengubah secara signifikan cara kerja organisasi, termasuk dalam lingkup administrasi. Integrasi teknologi digital menjadikan proses kerja lebih cepat, efisien dan otomatis, sehingga menuntut tenaga kerja untuk mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perangkat serta sistem digital yang ada. Kemajuan teknologi *modern* tidak hanya mempermudah penyelesaian aktivitas sehari-hari, tetapi juga membawa konsekuensi baik positif maupun negatif dalam kehidupan masyarakat. Salah satu dampak negatif yang muncul, seperti: penggunaan media sosial secara berlebihan, dapat mengurangi interaksi langsung di lingkungan sekitar. Oleh karena itu, di tengah kemajuan era digital, masyarakat dituntut untuk tetap bersikap bijak, menjunjung etika, serta mempertahankan nilai-nilai sosial, moral dan budaya agar tidak kehilangan jati diri sebagai bangsa yang beradab.

### **Manfaat Teknologi Digital**

Dengan kemajuan teknologi digital, layanan administrasi mengalami perubahan model yaitu melalui: aplikasi, *web* dan juga sistem yang dilakukan lembaga, mempermudah peserta didik maupun dosen untuk mendapatkan layanan administrasi baik di bidang pendidikan, kependidikan, serta administrasi pendidikan. Adapun manfaat perkembangan media teknologi dan informasi menurut Benny A. (2017) dalam Risnawati dan Suhartomo (2024) adalah sebagai berikut:

- a. Memudahkan akses informasi antara satu dengan yang lainnya.
- b. Mampu mempersingkat waktu dalam pekerjaan, sehingga tugas dapat dicapai sesuai target, secara efektif, efisien dan tepat waktu.
- c. Komunikasi tanpa batas, artinya informasi yang diperlukan mudah diakses tanpa ada batasan.

- d. Terciptanya *paperless*, penyebaran informasi yang dulu masih menggunakan cara manual melalui: kertas, berupa: koran, kertas laporan dan lain sebagainya, sekarang informasi dapat diakses dengan mudah tanpa menggunakan kertas dan jika sewaktu-waktu membutuhkan informasi dapat ditemukan dengan cepat dan lebih akurat.

### **Keterampilan yang Dibutuhkan oleh Tenaga Administrasi di Era Digital**

Era digital telah mengubah prospek pekerjaan secara drastis, menuntut tenaga administrasi untuk memiliki kombinasi keterampilan yang lebih kompleks dan adaptif. Keterampilan ini dapat dikategorikan menjadi *hard skills* dan *soft skills*.

#### **1. Hard Skills**

*Hard skills* merujuk pada kemampuan teknis atau spesifik yang dapat dipelajari, diukur dan sering kali dibuktikan melalui sertifikasi atau pengalaman kerja. Bagi tenaga administrasi di era digital, penguasaan *hard skills* yang kuat sangat krusial untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi kerja. Kemampuan *hard skills* yang dibutuhkan antara lain:

- a. Penguasaan Teknologi Digital dan Perangkat Lunak Administrasi: Tenaga administrasi harus mahir dalam menggunakan berbagai perangkat lunak dan aplikasi digital yang mendukung operasional kantor. Ini mencakup penguasaan *Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)*, *Google Workspace*, serta aplikasi berbasis *cloud* untuk kolaborasi dan penyimpanan data. Digitalisasi administrasi, seperti: pengarsipan digital dan otomatisasi dokumen, telah terbukti mempercepat proses pengolahan data hingga 50% dan meminimalkan kesalahan manual (*human error*). Kemampuan ini juga mencakup penggunaan teknologi untuk menghasilkan dan menyalurkan informasi melalui media sosial profesional seperti *LinkedIn* dan lainnya.
- b. Analisis Data: Di era informasi, data melimpah dan



dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Tenaga administrasi diharapkan memiliki kemampuan dasar dalam menganalisis data untuk mendukung keputusan manajerial. Meskipun survei menunjukkan bahwa kemampuan menganalisis data masih rendah di beberapa perusahaan, ini merupakan keterampilan yang semakin penting untuk dikembangkan.

- c. Keterampilan Komputer dan Teknologi Informasi (TI): Kemampuan ini mencakup pemahaman dasar tentang *hardware* dan *software*, serta kemampuan untuk memecahkan masalah TI sederhana. Survei menunjukkan bahwa penguasaan keterampilan komputer dan TI masih perlu ditingkatkan di kalangan karyawan.
- d. Manajemen Proyek (Dasar): Meskipun sering dikaitkan dengan peran manajerial, pemahaman dasar manajemen proyek menjadi penting bagi tenaga administrasi untuk mengelola tugas dan inisiatif kecil secara efisien, terutama dalam lingkungan kerja yang semakin terintegrasi dan berbasis proyek.
- e. Pemasaran Digital (Dasar): Bagi tenaga administrasi yang mungkin terlibat dalam komunikasi eksternal atau mendukung tim pemasaran, pemahaman dasar pemasaran digital menjadi relevan. Survei sepenuhnya oleh bagian marketing di beberapa perusahaan, yang mengindikasikan kebutuhan akan peningkatan kompetensi ini.

## 2. *Soft Skills*

*Soft skills* merupakan keterampilan non-teknis yang meliputi: kemampuan interpersonal dan intrapersonal, yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan individu dalam menjalin hubungan, bekerja sama, serta menyesuaikan diri di lingkungan profesional. *Soft skill* berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang baik serta menciptakan kesadaran akan budaya dan rasa kebersamaan di lingkungan kerja. Dampaknya, *soft skill* turut mendukung kualitas hasil kerja yang

diharapkan. Penilaian terhadap *soft skill* dilakukan melalui sejumlah indikator yang dapat diamati dan diukur. Adapun indikator-indikator tersebut meliputi:

- a. Komunikasi Efektif: kemampuan berkomunikasi dengan baik, baik secara verbal maupun non-verbal, adalah fondasi utama dalam administrasi perkantoran. Komunikasi yang efektif mendukung kelancaran interaksi antara staf dan klien, mendorong peningkatan kualitas layanan pelanggan, serta memperlancar hubungan internal dalam organisasi. Kemampuan ini mencakup keterampilan dalam menyampaikan gagasan secara jelas, mendengarkan dengan baik, dan berinteraksi dalam berbagai konteks, termasuk komunikasi dalam Bahasa Inggris dasar.
- b. Kerja Sama Tim: lingkungan kerja *modern* semakin kolaboratif. Tenaga administrasi harus mampu bekerja sama dalam tim, berkolaborasi dan mengoordinasikan upaya individu untuk mencapai tujuan bersama. Survei menunjukkan bahwa pemahaman mengenai kerja sama tim masih perlu ditingkatkan di beberapa perusahaan.
- c. Adaptabilitas dan Fleksibilitas: era digital ditandai dengan perubahan yang cepat. Tenaga administrasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan teknologi baru, perubahan kebijakan dan dinamika lingkungan kerja yang tidak menentu. Kemampuan ini sangat penting untuk menghadapi tantangan dan menciptakan peluang di masa depan.
- d. Pemecahan Masalah dan Berpikir Kritis: dengan berkurangnya beban tugas-tugas rutin melalui otomatisasi, tenaga administrasi kini dituntut untuk berperan lebih aktif dalam memberikan kontribusi pada inovasi dan penyelesaian masalah. Kemampuan menganalisis situasi sulit dan mengkondisikan diri dalam suasana kerja yang beragam sangat penting.
- e. Manajemen Waktu: kemampuan mengelola waktu secara efektif sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan

tugas-tugas administrasi.

- f. Kreativitas dan Inovasi: tenaga administrasi diharapkan mampu berpikir kreatif dan *out-of-the-box* untuk menemukan solusi baru dan meningkatkan proses kerja.
- g. Etika dan Keamanan Digital: dengan semakin banyaknya data yang dikelola secara digital, pemahaman tentang etika dan keamanan digital menjadi sangat penting untuk menjaga kerahasiaan dan integritas informasi perusahaan.

### **Strategi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi di Era Digital**

Untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang di era digital, diperlukan strategi pengembangan kompetensi yang komprehensif bagi tenaga administrasi.

1. Pemetaan Kebutuhan Kompetensi: langkah awal yang krusial adalah memetakan kebutuhan pengembangan kompetensi secara berkala. Ini dilakukan dengan mengukur kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki pegawai dengan standar kompetensi jabatan yang relevan di era digital.
2. Pelatihan Berbasis Teknologi Digital: menyediakan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan level kompetensi masing-masing tenaga administrasi. Pemanfaatan teknologi pembelajaran *online* dan *platform* digital memungkinkan pembelajaran kapan saja dan di mana saja, meningkatkan efektivitas pelatihan, dan menjangkau jumlah pegawai yang signifikan. Materi pelatihan harus mencakup penguasaan perangkat lunak administrasi, pengarsipan digital dan keterampilan komunikasi dasar.
3. Pembelajaran Berkelanjutan (*Lifelong Learning*): organisasi perlu menyediakan proses pembelajaran berkelanjutan berbasis digital. Hal ini sejalan dengan tujuan *Corporate University*, yaitu melakukan pembelajaran di tempat kerja dan memanfaatkan sumber daya yang telah tersedia. Survei menunjukkan bahwa penyediaan proses pembelajaran berkelanjutan

berbasis digital masih kurang di beberapa perusahaan, menunjukkan area yang perlu ditingkatkan.

4. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal: berpartisipasi dalam forum diskusi, komunitas belajar, detasering, maupun magang pada instansi lain dapat memperkaya pengetahuan dan pengalaman tenaga administrasi. Pengalaman magang, misalnya, terbukti dapat meningkatkan keterampilan *soft skills* dan kesiapan kerja secara signifikan.
5. Pengembangan Budaya Digital: mendorong pengembangan budaya digital di lingkungan kerja sangat penting. Ini mencakup adaptasi terhadap perkembangan teknologi, penggunaan alat digital dan kontribusi produktif dalam proses kerja yang berkaitan dengan transformasi digital.
6. Peningkatan Infrastruktur dan Akses Teknologi: mengatasi kesenjangan digital dengan memastikan semua tenaga administrasi memiliki akses yang sama terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Ini termasuk penyediaan perangkat dan jaringan internet yang memadai, terutama di daerah terpencil
7. Manajemen Perubahan yang Efektif: mengatasi resistensi terhadap perubahan dengan strategi manajemen perubahan yang efektif, termasuk sosialisasi yang memadai dan dukungan bagi karyawan yang enggan belajar hal baru.

### **Dampak Pengembangan Kompetensi**

Pengembangan kompetensi *hard skills* dan *soft skills* pada tenaga administrasi di era digital adalah investasi jangka panjang yang sangat penting. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kapabilitas individu pegawai, tetapi juga akan mendorong transformasi organisasi menuju birokrasi yang lebih efisien, inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Dwiwarman (2025) menunjukkan bahwa kombinasi antara *soft skills* dan *hard skills* memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan kompetensi karyawan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 54%. Di sisi

lain, studi yang dilakukan oleh Rahayu dan Puspasari (2025) mengungkapkan bahwa kemampuan dalam menguasai teknologi serta pengembangan *soft skills* secara bersama-sama berdampak signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa, dengan pengaruh sebesar 71,6%. Peningkatan kompetensi ini akan menghasilkan tenaga administrasi yang mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif, serta mendukung kemandirian ekonomi melalui penguasaan keterampilan administrasi bisnis *modern* (Fauji et al., 2025). Dengan demikian, organisasi dapat mengoptimalkan kontribusi administrasi perkantoran untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif.

### **Hambatan Tenaga Administrasi di Era Digital**

#### **1. Kesenjangan Keterampilan Digital**

Banyak staf administrasi belum menguasai penggunaan perangkat lunak kantor, sistem manajemen dokumen digital, aplikasi kolaborasi, atau teknik riset *online*. Literasi digital yang rendah juga ditemukan di kalangan aparatur pemerintah dan tenaga kependidikan.

#### **2. Resistensi terhadap Perubahan (*Change Resistance*)**

Pegawai, terutama yang sudah nyaman dengan metode konvensional, sering enggan menerima sistem teknologi baru. Ketidaknyamanan ini memperlambat adopsi dan menghambat efisiensi kerja.

#### **3. Keterbatasan Infrastruktur dan Sumber Daya**

Keterbatasan anggaran untuk perangkat keras, jaringan, pelatihan, atau *software* membuat implementasi digital tidak optimal. Kurangnya dukungan manajemen dalam menyediakan sumber daya teknis dan pelatihan menyebabkan kegagalan transformasi digital.

#### **4. Keamanan dan Privasi Data**

Risiko kebocoran data dan serangan siber sangat mengancam sistem administrasi berbasis digital. Regulasi yang belum memadai di Indonesia juga menjadi hambatan untuk proteksi data pengguna dan pegawai.

#### **5. Integrasi Sistem Lama (*Legacy Systems*)**

Mengintegrasikan sistem digital baru dengan sistem yang sudah berjalan dapat menimbulkan masalah

kompatibilitas dan migrasi data.

6. Budaya Organisasi yang Kurang Mendukung

Budaya yang belum adaptif terhadap digitalisasi, kurang dukungan dari pimpinan dan komunikasi yang tidak efektif menghambat perubahan.

7. Ketimpangan Akses dan Infrastruktur di Tingkat Lokal

Daerah-daerah tertentu, akses internet dan perangkat masih rendah, sehingga tenaga administrasi sulit menjalankan sistem digital.

### **Solusi dalam Menghadapi Tantangan**

1. Pelatihan Berkelanjutan

Prioritaskan program peningkatan kapasitas digital seperti: pelatihan MS Office, sistem manajemen dokumen, riset *online* dan keamanan data.

2. Manajemen Perubahan (*Change Management*)

Libatkan staf dalam proses sosialisasi, jelaskan manfaat jangka panjang, dan bangun kultur organisasi yang adaptif.

3. Investasi Infrastruktur

Pastikan akses internet yang memadai, perangkat keras dan perangkat lunak memadai, serta dukungan teknis.

4. Perkuat Regulasi & Kebijakan Keamanan

Buat kebijakan formal tentang privasi data, struktur permission, enkripsi, serta kepatuhan sesuai standar. Setiap bentuk inovasi digital perlu diiringi dengan penerapan sistem keamanan siber yang andal, pengelolaan data yang transparan, serta kebijakan perlindungan data yang menjunjung tinggi hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Untuk menjaga keamanan data, beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi:

- a. Pengamanan Melalui Enkripsi: Melindungi dokumen digital dengan teknologi enkripsi bertujuan agar data hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki otorisasi.

- b. Penerapan Autentikasi Multi-Faktor (MFA): Penggunaan MFA menambah lapisan keamanan tambahan guna mengurangi risiko akses ilegal terhadap sistem.
  - c. Pencadangan Data Secara Berkala: Melakukan *backup* data secara rutin bertujuan untuk mencegah kehilangan informasi akibat kerusakan perangkat maupun ancaman siber.
5. Integrasi Sistem *Legacy*
- Kembangkan strategi yang jelas untuk mengintegrasikan sistem lama dengan sistem baru, termasuk migrasi data dan pelatihan pengguna.

## PENUTUP

Era digital menuntut tenaga administrasi untuk memiliki kombinasi keterampilan teknis dan non-teknis guna menunjang profesionalisme kerja dan mendukung transformasi organisasi. Keterampilan teknis mencakup: penguasaan teknologi digital, perangkat lunak administrasi dan kemampuan analisis data, sementara keterampilan non-teknis meliputi: komunikasi efektif, kerja sama tim, fleksibilitas, kreativitas, serta kesadaran terhadap etika dan keamanan digital. Keberhasilan tenaga administrasi dalam menghadapi tantangan era digital sangat bergantung pada kesiapan individu dan dukungan organisasi dalam menyediakan pelatihan yang relevan, akses teknologi yang memadai, serta lingkungan kerja yang adaptif terhadap perubahan. Upaya pengembangan kompetensi secara berkelanjutan merupakan langkah strategis untuk menciptakan tenaga administrasi yang kompeten, produktif dan berdaya saing tinggi dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi di tengah dinamika digitalisasi yang terus berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

Budiana, I. (2022). Menjadi Guru Profesional Di Era Digital. *JIEBAR : Journal Of Islamic Education: Basic And Applied*

- Research*, 2 (2), 144–161.  
<https://doi.org/10.33853/jiebar.V2i2.234>
- Diah Ayu Septi Fauji, S., Ema Nurzainul Hakimah, D. K., Puspasari, I. D., & Havida Za'farotul Jannah, G. E. (2025). Pengembangan Kompetensi Administrasi Bisnis Bagi Masyarakat Di Era Digital. *Nitisastra : Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 1 (1), 1–9.
- Dwiwarman, D. A. (2025). Pengaruh Keterampilan Soft Skills Dan Hard Skills Terhadap Pengembangan Kompetensi Karyawan Di Era Digital (Studi Kasus: Perumahan Mahkota Alvaro). *Jurnal Minfo Polgan*, 14 (1), 94–106.
- Mashudin, A. (2025). Transformasi Administrasi Publik Di Era Digital: Inovasi Dan Tantangan. *RIGGS: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 4 (1), 449–456.  
<https://doi.org/10.31004/Riggs.V4i1.433>
- Nahuway, V. F. (2024). Manajemen Perkantoran Modern Di Era Digitalisasi : Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3 (1), 303–315.
- Nugroho, D. P., Sutrisno, & Prabowo, H. (2024). Pengaruh Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Value Management Research*, 1 (2), 87–96.  
<https://journal.yaalmada.org/index.php/vmr>
- Pandi, A. (2022). MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan) Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Mts. Hidayatul Muhsinin. *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4 (1), H.164.  
<http://ejournal.insud.ac.id/index.php/mpi/index>
- Prawestri, A. S., & Cahayani, A. (2025). Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Etika Administrasi Publik Dalam Era Digital: Tantangan Dan Solusi. *Multidisiplin Ilmu Sosial*, 6 (12).
- Rahayu, P. A., & Puspasari, D. (2025). *Pengaruh Penguasaan Teknologi Dan Pengembangan Soft Skills Terhadap Kesiapan Kerja Pada Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Di Universitas Negeri Surabaya*. 10, 2101–2110.
- Risnawati, V. N., & Suhartomo, A. T. (2024). Fungsi Administratif Dalam Mendukung Profesionalisme Karyawan Di Era Digital. *Jurnal Stie Semarang (Edisi*



- Elektronik*), 16 (2), 153–161.  
<https://doi.org/10.33747/Stiesmg.V16i2.715>
- Rizki Ismail, M., Setiawan Saputra, T., Sari, A. S., & Wulandari, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Efektivitas Administrasi (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Kota Palembang Bagian Staff Umum Dan Kepegawaian). *Pengaruh Digitalisasi Terhadap (Ismail, Dkk.) Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3 (1), 1065–1069.  
<https://doi.org/10.5281/Zenodo.14709024>
- Rosi, Y. A. (2023). Pentingnya Pengembangan Keterampilan Soft Skill Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran(JTPP)*, 01 (01), 148–155.  
<https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jtpp/article/view/30/27>
- Sibarani, Y. P., Marsofiyati, M., & Utari, E. D. (2025). Literatur Review: Pengaruh Soft Skill Dalam Keterampilan Administrasi Perkantoran. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8 (5), 141–150.
- Ummah, M. S. (2019). Strategi Pengembangan Kompetensi Asn Di Era Transformasi Digital. *Sustainability (Switzerland)*, 11 (1), 1–14.  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_sistem\\_pembetungan\\_terpusat\\_strategi\\_melestari](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_sistem_pembetungan_terpusat_strategi_melestari)
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19 (2), 59–70.