

## FUNGSI ADMINISTRATIF DALAM MENDUKUNG PROFESIONALISME KARYAWAN DI ERA DIGITAL

V. Naniek Risnawati<sup>1</sup>, AF. Toni Suhartomo<sup>2</sup>

ASM Santa Maria Semarang

[naniekrisnawati@yahoo.com](mailto:naniekrisnawati@yahoo.com)<sup>1</sup>, [aftoni\\_asm@yahoo.com](mailto:aftoni_asm@yahoo.com)<sup>2</sup>

**Abstract.** *In the digital era, administrative functions have a crucial role in supporting employee professionalism, especially in the context of providing excellent service in the field of education. Efficient administration occurs when employees have quick and easy access to the information needed to deliver high-quality services in developing their institutions. Digitized administrative processes enable swift responses to problem-solving and enhance efficiency in service handling. Moreover, through the use of digital technology, information can be managed more effectively, allowing for greater service and more accurate needs fulfillment. Thus, advanced administrative functions in the digital era not only support employee professionalism but also serve as a key component in providing satisfactory customer service.*

**Keyword:** *administrative, digital era, excellent service*

**Abstraksi.** *Dalam era digital, fungsi administratif memiliki peran penting dalam mendukung profesionalisme karyawan, terutama dalam konteks pelayanan prima dalam bidang pendidikan. Administrasi yang efisien terjadi ketika karyawan memiliki akses yang cepat dan mudah terhadap informasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi dalam mengembangkan lembaganya. Proses administratif yang terdigitalisasi memungkinkan respons yang cepat terhadap penyelesaian masalah dan meningkatkan efisiensi dalam penanganan layanan. Selain itu, melalui penggunaan teknologi digital, informasi dapat dikelola dengan lebih baik, memungkinkan layanan yang lebih besar dan pemenuhan kebutuhan yang lebih akurat. Dengan demikian, fungsi administratif yang canggih dalam era digital tidak hanya mendukung profesionalisme karyawan tetapi juga merupakan kunci dalam memberikan pelayanan prima yang memuaskan.*

**Kata kunci:** *administrasi, era digital, pelayanan prima*

*maju dan berkualitas. Pada hakekatnya*

### PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan global yang semakin terbuka di dalam lingkup pendidikan, tenaga kependidikan atau tenaga administrasi (karyawan) dituntut untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, keterampilan, membangun hubungan baik serta melakukan inovasi guna mendukung profesionalisme kinerjanya, sehingga membawa harapan baru untuk melayani pelanggan secara maksimal. Tenaga administrasi (karyawan) mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan lembaganya agar lebih

tenaga administrasi (karyawan) bertugas melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam lembaga yang dapat digunakan sebagai keterangan bagi pimpinan dalam membuat keputusan.

Oleh karena itu karyawan administrasi harus memiliki kemampuan administrasi yang baik dan tertib, memberikan pelayanan secara prima serta dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi seperti computer, mikro elektronik dan telekomunikasi, serta professional dalam

melaksanakan tugas pelayanannya. Dengan kata lain karyawan administrasi bertugas memberikan pelayanan yang berkualitas segala pekerjaan operatif kantor, cepat tanggap, berempati, serta memiliki pengetahuan, ketrampilan dan kepribadian yang menarik. Bahkan dengan kemajuan dan perubahan Ilmu pengetahuan dan teknologi di era digital ini karyawan administrasi sebagai pelaksana/operator fungsi administratif harus kompeten dalam mendukung fungsi pokok sehingga terwujud

## KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. PROFESIONALISME

Profesional asal katanya profesi yang berarti suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian para anggotanya. Profesional mengisyaratkan suatu kebanggaan pada pekerjaan, komitmen pada kualitas, dedikasi pada kepentingan pelanggan dan keinginan tulus untuk membantu. Sikap profesional yang dikembangkan dan diterapkan akan membentuk tenaga atau karyawan unggulan. Hal yang membedakan antara karyawan biasa dan karyawan profesional antara lain adanya kesungguhan dan daya kreativitas dalam bekerja.

Dengan kata lain profesional menurut Priansa Donni (2014) menunjuk pada dua hal yaitu;

- a) orang yang menyandang suatu profesi,
- b) penampilan seseorang yang melakukan pekerjaan sesuai profesinya.

Sedangkan Triwidodo T. (2005) orang yang profesional bercirikan;

- a) mampu bergaul dengan baik,
- b) berkepribadian dalam arti mampu tampil prima dan bersikap dewasa secara mantab,
- c) sehat dan disiplin diri,,
- d) mempunyai wawasan yang luas tentang

efektivitas dan efisiensi program yang sudah direncanakan oleh Lembaga.

Dengan demikian untuk mendukung profesionalisme karyawan administratif di era digital, beberapa faktor yang perlu diperhatikan antara lain: kualitas pelayanan secara prima, terampil dalam administratif dan mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi yang mendukung tugas-tugas operatif yang dibutuhkan lembaga.

tugas pekerjaannya,

- e) iman yang kuat sehingga mampu mempertahankan kejujuran,
- f) dapat menghargai orang lain serta mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada siapapun dengan tulus.

Konsep Profesionalisme menurut Halim (2018) merupakan sikap seseorang yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik serta dilandasi dengan tingkat pengetahuan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidangnya (Halim 2008:13). Sedangkan Sedarmayanti (2010) Profesionalisme sebagai pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ruswanda (2018) menyatakan bahwa konsekuensi bagi karyawan yang profesional yaitu pekerjaan yang dilakukannya menjadi sumber penghasilan.

Adapun Indikator profesionalisme menurut Siagian (2009) meliputi: kemampuan, kualitas, sarana, prasarana, jumlah sumber daya manusia dan teknologi informasi

- 1) Kemampuan: kecakapan menguasai suatu keahlian sebagai bawaan sejak lahir atau hasil latihan mengerjakan sesuatu dengan tindakan.
- 2) Kualitas: keadaan yang hubungannya dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang melebihi target atau harapan.

- 3) Sarana dan prasarana seperangkat alat untuk melaksanakan proses kegiatan, baik sebagai peralatan pembantu maupun utama, untuk mewujudkan tujuan yang diharapkan
- 4) Jumlah sumber daya manusia sebagai potensi seseorang untuk membantu suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.
- 5) Teknologi informasi sebagai alat bantu kerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

## 2.2 KARYAWAN KANTOR

Karyawan kantor sering dikenal sebagai tenaga administratif biasanya melakukan pekerjaan profesional, manajerial yang berkaitan dengan akademisi, keuangan, teknologi informasi dan sebagainya untuk mendukung kelancaran suatu lembaga atau organisasi.

Menurut Hasibuan (2003), karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. sedangkan Subri (2003), mengemukakan karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu Negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Sedangkan UU no 20 th 2003 pasal 39 (1) Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Berdasarkan beberapa pengertian di atas karyawan dapat diartikan sebagai orang yang bertugas menjalankan kegiatan administrasi untuk memperlancar tugas-tugas dalam organisasi.

Karakteristik karyawan organisasi yang dinilai baik (dalam Shari, 2015)

sebagai berikut

- 1) Komunikator yang baik. artinya mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik dan dapat mengekspresikan dirinya secara jelas baik lisan maupun tulisan. Sedangkan komunikasi antar karyawan yang tidak akurat dan tidak tepat akan berdampak buruk bagi perusahaan.
- 2) Pekerja keras secara objektif meskipun kadang-kadang harus diingatkan
- 3) Mampu bekerja secara tim., dan mampu membawa diri dengan baik untuk memajukan perusahaannya
- 4) Mudah beradaptasi, mampu dan mau belajar hal-hal baru dan mau melakukannya dengan baik, supel dimata umum
- 5) Optimis, percaya diri, dan selalu memotivasi diri, bertanggung jawab, siap melaksanakan pekerjaan apapun diluar tugasnya sehari-hari yang berhubungan dengan pemecahan masalah perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- 6) Membantu orang lain untuk menjalin hubungan persahabatan dengan rekan kerja dan menjaga kondisi kantor yang kondusif.
- 7) Jujur terhadap pekerjaannya dan sesamanya, cukup kritis, sanggup menerima masukan, saran yang bersifat membangun.
- 8) Sopan dan beretika dalam kehidupan sehari-hari. Selalu memperhatikan 3 S (Salam, Senyum dan Sapa) serta bersikap rendah hati untuk mengucapkan Terima kasih, Minta tolong dan Minta Maaf yang sama. Ada aturan kerja yang dibuat dan harus diikuti. Ada sopan santun di setiap tempat yang harus dijaga
- 9) Disiplin dan tepat waktu tidak menunda-nunda pekerjaan, "Waktu adalah Uang"
- 10) Menghormati privasi karyawan lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik karyawan yang baik yaitu karyawan jujur, yang mampu menghargai karyawan lain, menghormati privasi karyawan lain, bekerja keras dan penuh semangat, disiplin dalam bekerja, dan mau terus belajar untuk menjadi karyawan yang lebih baik

## **2.3 ERA DIGITAL**

### **2.3.1 PENGERTIAN ERA DIGITAL**

Era digital merupakan era dimana masyarakat modern menggunakan sistem digital media komunikasi elektronik dalam kehidupan sehari-hari yang ditandai dengan transformasi produk media seperti e-book, internet, surat kabar digital, perpustakaan, dan e-shop.. Dengan sistem di era digital ini arus informasi melalui media komunikasi bersifat jelas, akurat, dan cepat.

Menurut Haris (2016) era digital merupakan masa terjadinya proses pergeseran dari ekonomi berbasis industri ke ekonomi berbasis informasi dengan menggunakan komputer atau perangkat teknologi lainnya sebagai media atau komunikasi.

Sedangkan Budiana (2021) Era digital yakni masa atau zaman ketika manusia telah terbuka pikirannya terhadap teknologi yang serba terkoneksi. Hal ini mempermudah pekerjaan masyarakat dengan menyediakan alat-alat teknologi canggih dalam kehidupan sehari-hari.

### **2.3.2 PENGARUH ERA DIGITAL**

Perkembangan teknologi di zaman modern yang semakin canggih selain membantu masyarakat menyelesaikan tugas sehari-hari, juga mempunyai dampak terhadap kehidupan masyarakat yaitu dampak positif maupun dampak negatif. Sebagai contoh perkembangan media sosial di Internet yang memberikan dampak negatif

yaitu membuat masyarakat semakin malas berhubungan dengan lingkungan di sekitarnya. Terlebih dengan berkembangnya era digital, maka masyarakat perlu memiliki sikap bijak dan tetap bersifat manusiawi, beretika, mempunyai nilai-nilai sosial dan moralitas agar tetap dapat mempertahankan nilai-nilai budaya yang beradab.

### **2.3.3 MANFAAT TEKNOLOGI DIGITAL**

Nicholas Gane (dalam Selwyn, 2011) mengatakan bahwa teknologi internet secara langsung mengubah pola kehidupan sehari-hari, termasuk cara bekerja, akses dan pertukaran informasi, berbelanja, bertemu orang-orang, dan memelihara dan mengatur hubungan sosial yang ada. Sedangkan Selwyn (2011) menjelaskan salah satu manfaat teknologi digital yaitu sebagai perbaikan keefektifan pengorganisasian lembaga pendidikan. Dengan menggunakan komputer, sebagai salah satu produk teknologi digital, lembaga pendidikan dapat lebih mudah untuk mengelola data administrasi, meliputi data siswa, data guru, maupun data pendidikan itu sendiri.

Dengan kemajuan teknologi digital maka 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) ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memudahkan akses informasi antara satu dengan yang lainnya.
- 2) Mampu mempersingkat waktu dalam pekerjaan, sehingga tugas dapat dicapai sesuai target, secara efektif, efisien dan tepat waktu.

- 3) Komunikasi tanpa batas, artinya informasi yang diperlukan mudah diakses tanpa ada batasan.
- 4) 4) Terciptanya paperless, penyebarluasan 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.

## 2.4 KUALIFIKASI KARYAWAN KANTOR

### 2.4.1 KUALIFIKASI KARYAWAN

Karyawan kantor di institusi Pendidikan wajib memiliki kualifikasi dan kompetensi tertentu untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif. Kualifikasi akademik adalah ijazah jenjang pendidikan akademik yang harus dimiliki oleh staf sesuai dengan jenis, jenjang, dan satuan pendidikan formal di tempat penugasan. Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh staf dalam melaksanakan tugas keprofesionalan. Profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi (UU Guru dan Dosen, 2005).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian kualifikasi adalah keterampilan yang diperlukan untuk melakukan sesuatu atau menduduki jabatan tertentu (Pusat Bahasa Depdiknas, 2001: – 603) Secara etimologis kata kualifikasi diadopsi dari bahasa Inggris *qualification* yang berarti *training, test, diploma, etc. that qualifies a person* Manser (1995: 337).

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kualifikasi di atas, maka kualifikasi dapat diartikan sebagai keterampilan atau kemampuan yang harus dimiliki atau diperoleh seseorang agar mampu melaksanakan suatu pekerjaan secara berkualitas. Oleh karena itu kualifikasi dan kompetensi yang harus dikuasai karyawan tata usaha di era digital yaitu dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat tanggap, berempati, memiliki pengetahuan dan keterampilan, serta kepribadian yang menarik.

### 2.4.2 KAPABILITAS PERUSAHAAN DI ERA DIGITAL

Menurut Ansoff dan Donnel (1990) Perusahaan yang berada pada lingkungan bisnis dengan situasi turbulensi tinggi membutuhkan kemampuan untuk menyelaraskan dinamika lingkungan bisnis yang selalu berubah, sehingga diperlukan kapabilitas internal yang adaptif, yaitu mampu menyesuaikan lingkungan eksternal secara real-time.

Menurut Wang dan Ahmed (2007), perusahaan perlu memiliki kapabilitas yaitu: *adaptive capability*, *absorptive capability*, dan *innovative capability*. *Adaptive capability* adalah kemampuan untuk mengenali dan memanfaatkan peluang yang muncul dari pasar. *adaptive capability* diukur dengan kemampuan merespons peluang, memantau pasar, pelanggan, dan pesaing, serta mengalokasikan sumber daya untuk upaya pemasaran. *Absorptive capability* adalah kemampuan mengevaluasi dan menggunakan pengetahuan dari luar organisasi dan diukur dengan intensitas penelitian dan pengembangan. *Innovative* adalah kemampuan untuk mengembangkan produk dan pasar baru. *innovative capability* diukur dari jumlah inovasi produk atau jasa, inovasi proses, dan pemecahan masalah baru.

## 2.5 PELAYANAN PRIMA

### 2.5.1 PENGERTIAN PELAYANAN PRIMA

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan”. Sedangkan secara harafiah pelayanan prima (*excellent service*) berarti pelayanan yang terbaik. Rahmayanty (2010) menyatakan pelayanan prima meliputi

- 1) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- 3) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- 4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.
- 5) Berdasarkan pendapat beberapa ahli pelayanan prima dapat diartikan pelayanan yang dapat memberikan manfaat melebihi harapan.

### 2.5.2 Tujuan Dan Fungsi Pelayanan Prima

Pelayanan Prima memiliki tujuan yang mendukung dalam fungsi administratif. Menurut Daryanto, tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut.

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang

ditawarkan

- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 7) Untuk mempertahankan pelanggan

Selain tujuan yang telah dijelaskan di atas, Pelayanan Prima juga memiliki fungsi dalam pekerjaan administratif. Menurut Daryanto (2014: 2), fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- 3) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
- 5) Memenangkan persaingan pasar
- 6) Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan

Dengan memperhatikan beberapa hal di atas bahwa karyawan kantor (fungsi administratif) diharapkan mampu bersinergi dengan fungsi edukatif untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Permasalahan yang penting dikemukakan adalah Bagaimanakah Fungsi Administratif Dalam Mendukung Kegiatan Pendidikan di Era Digital?

## PEMBAHASAN

### 3.1 PROFESIONALITAS

Profesionalitas menunjukkan kualitas seseorang dalam menjalankan profesinya. Hal tersebut dilakukan dengan mengaplikasikan keahlian, skill, maupun

pengetahuan terhadap tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab mereka di kantor. Istilah ini berbeda dengan profesionalisme yang lebih mengacu pada sikap mental untuk menjaga komitmen terhadap profesi, termasuk meningkatkan mutu profesionalitasnya.

Kemudian profesionalitas juga dapat dianggap sebagai cara mengkomunikasikan pengetahuan terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan kantor. Konsepnya pun bukan yang sederhana, sebab karyawan kantor akan berhubungan dengan berbagai pihak dari tempat kerja hingga masyarakat luas.

Karyawan kantor dianggap sebagai karyawan profesional terlihat pada saat mereka bekerja dianggap expert atau ahli dalam bidang tertentu sekaligus mempunyai tanggung jawab atau responsibility saat mengambil keputusan. Status ini dapat diperoleh secara formal maupun informal.

### 3.1.1 KARAKTERISTIK PROFESIONALITAS

Pengakuan formal bisa didapatkan melalui institusi atau Lembaga Pendidikan formal, sementara yang informal diberikan masyarakat atau pengguna jasa profesi yang bersangkutan. Karakteristik profesionalitas mencakup:

- 1) Bangga dengan pekerjaannya dan mampu memperlihatkan komitmen serta kualitas;
- 2) Bertanggung jawab terhadap profesi atau pekerjaannya.
- 3) Mampu mengantisipasi sesuatu dan

- berinisiatif untuk menyelesaikan masalah;
- 4) Dapat menuntaskan pekerjaan tepat waktu tanpa meninggalkan masalah yang fatal;
- 5) Mempunyai dorongan untuk terus belajar untuk mengembangkan diri dalam meningkatkan kemampuan dan skill;
- 6) Bersedia menyimak kebutuhan sesama karyawan, klien, atau pelanggan;
- 7) Dipercaya pihak lain karena jujur, loyal, dan berani berterus terang;
- 8) Terbuka terhadap kritik yang sifatnya membangun.
- 9) Tahu tentang visi dan misi lembaga tempat bekerja
- 10) Taat pada peraturan yang berlaku
- 11) Memiliki kompetensi yang dapat diandalkan
- 12) Memiliki tanggung jawab dan integritas
- 13) Memiliki perencanaan kerja yang baik
- 14) Memiliki kemampuan untuk memotivasi

### 3.1.2 KARYAWAN PROFESIONAL VS TIDAK PROFESIONAL

Sebagai bahan refleksi berikut ini komparasi ciri karyawan yang profesional dengan karyawan yang tidak professional

<b>Karyawan Profesional</b>	<b>Karyawan Tidak Profesional</b>
- Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	- Sering terlambat di kantor.
- Tidak melempar tanggung jawab.	- Menunda pekerjaan.
- Memiliki motivasi tinggi.	- Tidak jujur.
- Percaya diri.	- Bicara keras yang mengganggu.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersedia menerima kritik.</li> <li>- Melakukan hal yang terbaik.</li> <li>- Kreatif dan inovatif.</li> <li>- Meminta bantuan bukan kelemahan.</li> <li>- Cepat tanggap dan aktif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak menepati <i>deadline</i>.</li> <li>- Bergumam pada waktu kerja.</li> <li>- Terlalu banyak bercanda dan bergosip.</li> <li>- E-mail Panjang dan tidak memiliki struktur yang jelas</li> <li>- Mudah menyerah pada tugas padahal tidak mencobanya.</li> </ul>
--	--

### SIMPULAN

Pekerjaan administratif memegang peran penting dalam setiap lembaga pendidikan karena bidang yang dikerjakan oleh administrasi adalah segala informasi yang sangat diperlukan dalam suatu lembaga. Pengelolaan bidang administrasi secara profesional akan memungkinkan lembaga mendapatkan data yang tepat, akurat, dan cepat, sebagai dasar pengembangan lembaga sesuai dengan tuntutan era digital saat ini. Mengingat krusialnya peran informasi di era digital ini membuat orang sering menyebut kondisi seperti sekarang ini sebagai era informasi.

Fungsi administratif yang dijalankan para karyawan kantor di institusi pendidikan bukanlah merupakan fungsi yang hanya melengkapi fungsi edukatif. Untuk itu para karyawan kantor perlu memiliki kompetensi yang tidak “main-main”. Untuk itu pengambil kebijakan di Institusi Pendidikan yang bersangkutan haruslah membina dan melatih untuk mewujudkan karyawan kantor yang memiliki kemampuan bukan saja bidang administrasi perkantoran tetapi juga kemampuan digital dan kemauan untuk selalu meningkatkan kompetensinya tersebut secara terus-menerus berkesinambungan

### PUSTAKA

- Ansoff I, Donnel EM. 1990. *Implanting Strategic Management*. Englewood Cliffs (NJ): Prentice Hall.
- Benny A. Pribadi. 2017. *Teknologi dan Media dalam Pembelajaran*, Jakarta: Kencana
- Budiana, I. 2021. *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>
- Daryanto dan Ismanto S.. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fakhrudin, F., Derriawan, D., & Tabroni, T. 2021. *Strategi Bisnis Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Kapabilitas SDM, Inovasi dan Manajemen Perubahan Dimediasi Daya Saing Pada Jasa Konsultan Wahana Prakarsa Utama*.
- Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Bumi Aksara
- Haris, A. R. (2016). *Issues In Digital Era*. Research Gate, 1–14.
- Hartono, R., & Anshori, M., I. (2019). *Peran Kerja Keras dan Kerja Cerdas Melalui Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawam Agent Asuransi*.



- Manser, Martin H. 1995. *Oxford LEARNER'S POCKET DICTIONARY New Edition*. Walton Street : Oxford University Press
- Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah Madrasah*.
- Priansa Doni. 2014. *Keseekretarisa Profesional Berkompeten Cerdas Terampil*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti. 2010. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran Suatu Pengantar*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Selwyn, Neil. 2011. *Education and Technology Key Issues and Debates*. India: Replika Press Pvt Ltd.
- Siagian Sondang. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Bumi Aksara
- Triwidodo T. 2005. *Pengembangan Kepribadian Sekretaris*. Jakarta : PT Grasindo Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Undang-Undang No. 14 tahun 2005 *Tentang Guru dan Dosen*
- Undang-Undang No. 20 tahun 2003 *Sistem Pendidikan Nasional*
- Wang CL, Ahmed PK. 2007. Dynamic capabilities: A review and research agenda Dynamic capabilities: A review and research agenda. *International Journal of Management Reviews*. 9(1):31-51.doi: 10.1111/j.1468-2370.2007.00201.
- Zulkarnaen, Wildan, 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.