

**MENINGKATKAN DAYA SAING:  
STUDI TENTANG KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI MAHASISWA  
D-3 ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

**<sup>1</sup>Novi Desanti, <sup>2</sup>Edy Sutrisno, <sup>3</sup>Agus Tejo Sasongko**

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Pontianak

<sup>2</sup>Politeknik Negeri Pontianak

<sup>3</sup>Politeknik Negeri Pontianak

e-mail korespondensi: desantinovi@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses identifikasi pelatihan yang diperlukan bagi mahasiswa guna memasuki dunia kerja dengan mempertimbangkan kebutuhan individual mahasiswa dan tuntutan pasar kerja. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dengan ketiga metode ini peneliti akan mampu mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan penelitian. Data ini diambil dari mahasiswa aktif semester 6 yang telah melakukan praktik industri dan alumni yang telah bekerja. Dua kelompok informan tersebut berdasarkan pada kriteria kemampuan dalam mengidentifikasi kesenjangan atau gap antara kemampuan/keterampilan yang dibekali oleh program studi dan kemampuan/keterampilan yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Terdapat total 40 mahasiswa aktif dan alumni yang menjadi informan dalam penelitian ini. Temuan dari penelitian ini terdapat beberapa area utama yang memerlukan peningkatan keterampilan meliputi komunikasi (termasuk presentasi dan penulisan laporan bisnis), manajemen waktu dan produktivitas, negosiasi bisnis, penggunaan perangkat lunak yang relevan dengan industri, pengolahan data (termasuk SQL dan Database Management), serta pemahaman tentang bisnis digital dan keamanan informasi. Untuk mengatasi kesenjangan keterampilan ini, diperlukan upaya kolaboratif antara institusi pendidikan, industri, dan individu sendiri dalam memperbaiki kurikulum, menyediakan pelatihan yang relevan, dan mendorong pembelajaran mandiri untuk meningkatkan daya saing di pasar tenaga kerja yang semakin bergantung pada teknologi.

**Kata Kunci:** Mahasiswa, Pelatihan, Pengembangan Sumber Daya Manusia

**PENDAHULUAN**

Merujuk pada Program magang telah diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada pasal 21-30. Rincian peraturan mengenai program magang diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. Per.22/Men/IX/2009 tentang Penyelenggaraan Pemagangan Dalam Negeri, disebutkan bahwa permagangan merupakan bagian dari sistem pelatihan kerja yang dilakukan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja yang lebih berpengalaman dalam proses

produksi barang dan/atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu.

Praktik Industri adalah mata kuliah praktik murni yang ada di semester VI pada program studi D-3 Administrasi Bisnis bisa dikatakan sebagai magang mempunyai tujuan memberikan manfaat yang substansial bagi mahasiswa dengan memungkinkan mereka untuk mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan yang telah tempuh di kampus ke lingkungan kerja sebenarnya.

Praktik Industri juga memegang peran penting dalam mengisi kesenjangan (gap) yang terdapat dalam kurikulum. Kurikulum dirancang untuk memberikan pengetahuan teoritis yang kuat, Praktik Industri memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan tersebut dalam konteks dunia nyata.

Dalam beberapa kasus mahasiswa yang melakukan Praktik Industri, sering kali menyadari bahwa kompetensi yang telah mereka miliki tidak selalu sepenuhnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja yang sebenarnya. Meskipun mahasiswa memperoleh pengetahuan teoritis yang kuat di kampus, mereka mungkin kurang terbiasa dengan aplikasi praktisnya dalam situasi nyata ditempat kerja.

Dalam hal ini, pelatihan menjadi penting untuk mengisi kesenjangan (gap) tersebut. Pelatihan dapat dirancang khusus untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan oleh industri atau sektor tertentu, sehingga memungkinkan mahasiswa untuk menjadi lebih siap dan produktif saat memasuki dunia kerja.

Identifikasi kebutuhan adalah suatu kegiatan yang sistematis untuk mengumpulkan informasi tentang kebutuhan organisasi atau individu. Kegiatan ini dapat dilakukan untuk berbagai tujuan, seperti untuk perencanaan, pengembangan produk atau layanan, atau untuk perbaikan proses. Identifikasi kebutuhan adalah suatu kegiatan yang penting untuk dilakukan oleh organisasi. Identifikasi kebutuhan dapat membantu organisasi untuk program yang dilaksanakan memenuhi kebutuhan organisasi, menghindari pemborosan dan biaya dan meningkatkan efektivitas program yang dilaksanakan. Identifikasi kebutuhan pelatihan dapat dilakukan dengan berbagai metode, antara lain analisis pekerjaan, survey karyawan, wawancara karyawan dan analisis kinerja.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami secara mendalam suatu fenomena. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan dan analisis data bukan angka, seperti wawancara, observasi, atau analisis teks. Dengan metode ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan kontekstual tentang gejala yang akan diamati. Dipilihnya pendekatan ini dianggap mampu mengungkap pemahaman yang dalam tentang konteks, persepsi, dan pengalaman subjek yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, lembar pengamatan dan dokumen yang berhubungan dengan kurikulum dan pelatihan untuk mahasiswa yang telah diselenggarakan oleh jurusan Administrasi Bisnis. Wawancara adalah diskusi yang dilakukan dua orang untuk bertukar data dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu (Sugiyono, 2018), menyatakan bahwa dokumen merupakan sebuah rekaman atau catatan tentang peristiwa yang telah lampau. Observasi didefinisikan sebagai kegiatan pengamatan dan pencatatan yang teratur terhadap fenomena yang dilihat pada objek penelitian (Meleong, 2020).

Data ini diambil dari mahasiswa aktif semester 6 yang telah melakukan praktik industri dan alumni yang telah bekerja, dengan melihat keterampilan dan pengetahuan yang mereka miliki setelah mereka mendapatkannya melalui magang dan keterampilan dan pengetahuan yang belum mereka miliki atau perlu peningkatan keterampilan. Indikator penilaian dilakukan dengan menggunakan analisis pekerjaan, wawancara kerja dan analisis kinerja.

Peneliti telah membuat kelompok informan sebagai berikut (1)mahasiswa aktif semester VI D-3 Administrasi Bisnis yang telah menyelesaikan mata kuliah Praktik Industri. (2) Lulusan DIII Administrasi Bisnis yang sudah bekerja. Alasan menentukan 2 kelompok informan tersebut berdasarkan pada kriteria kemampuan dalam mengidentifikasi kesenjangan atau gap antara kemampuan/keterampilan yang dibekali oleh program studi dan kemampuan/keterampilan yang dibutuhkan oleh dunia kerja. Berdasarkan data tempat Praktik Industri diketahui bahwa ada 40 perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan Praktik Industri, maka akan dilakukan wawancara berdasarkan data tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tahap Pertama adalah Mengumpulkan Informasi**

Pada tahap ini, pelatih atau perancang pelatihan mengumpulkan data yang relevan terkait kebutuhan pelatihan, peserta, serta tujuan organisasi. Informasi ini dapat diperoleh melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan utama tahap ini adalah memperoleh gambaran komprehensif tentang situasi saat ini dan kebutuhan spesifik yang harus dipenuhi melalui pelatihan. Tahap pengumpulan informasi dilakukan dengan pendekatan yang lebih spesifik dan relevan. Wawancara mendalam dilakukan dengan mahasiswa aktif untuk memahami kebutuhan, harapan, dan tantangan yang mereka hadapi dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja. Topik-topik seperti keterampilan yang mereka rasa kurang, mata kuliah yang dirasa paling bermanfaat, serta area pengembangan diri yang mereka anggap penting dapat digali.

Untuk alumni yang telah bekerja, observasi di tempat kerja dapat memberikan wawasan berharga tentang keterampilan dan pengetahuan yang benar-benar dibutuhkan dalam praktik profesional. Ini dilakukan melalui kunjungan singkat ke berbagai perusahaan. Wawancara dengan alumni dapat fokus pada kesenjangan yang mereka rasakan antara pendidikan yang mereka terima dan tuntutan pekerjaan mereka saat ini. Pertanyaan dapat mencakup keterampilan apa yang mereka rasa kurang dipersiapkan saat lulus, pelatihan tambahan apa yang mereka butuhkan setelah mulai bekerja, dan saran mereka untuk kurikulum atau program pelatihan yang lebih relevan dengan kebutuhan industri.

Dokumentasi juga memainkan peran penting dalam tahap ini. Analisis terhadap kurikulum saat ini, silabus mata kuliah, dan laporan evaluasi program dapat memberikan gambaran tentang konten yang sudah diajarkan dan area yang mungkin perlu penguatan. Kombinasi data dari mahasiswa aktif, alumni yang bekerja, dan sumber-sumber eksternal ini akan memberikan dasar yang kuat untuk tahap analisis berikutnya, memastikan bahwa pelatihan yang dirancang benar-benar menjembatani kesenjangan antara pendidikan tinggi dan kebutuhan dunia kerja.

## **Tahap Kedua Analisis Informasi yang Telah Dikumpulkan**

Pada tahap ini, data mentah diolah dan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi kesenjangan keterampilan, prioritas pelatihan, serta pendekatan yang paling sesuai. Hasil dari tahap ini adalah pemahaman yang jelas tentang apa yang perlu dicapai melalui pelatihan dan bagaimana mencapainya.

Penelitian ini mengungkap adanya kesenjangan signifikan antara kurikulum pendidikan tinggi dan tuntutan dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi bisnis dan perkantoran. Kurikulum yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri di Era 4.0 masih belum sepenuhnya mampu menjawab perubahan cepat di dunia kerja. Banyak mahasiswa dan alumni merasa bahwa pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh selama studi tidak sepenuhnya aplikatif dalam lingkungan kerja, terutama dalam aspek teknologi informasi dan komunikasi.

Peningkatan kompetensi mahasiswa menjadi sangat penting untuk mengatasi kesenjangan tersebut. Kemampuan dalam penggunaan aplikasi perkantoran, keterampilan komunikasi yang efektif, serta pemahaman tentang teknologi digital menjadi kebutuhan utama yang harus diperkuat. Kompetensi ini tidak hanya membantu mahasiswa dalam beradaptasi dengan tuntutan kerja, tetapi juga meningkatkan daya saing mereka di pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif.

Dalam menghadapi tantangan di dunia kerja, pelatihan tambahan menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi mahasiswa dan alumni. Kesenjangan antara keterampilan yang diperoleh selama masa studi dan tuntutan profesional sering kali menghambat kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan cepat di lingkungan kerja. Pelatihan yang tepat dapat membantu menjembatani kesenjangan ini, memastikan bahwa mereka memiliki kompetensi yang diperlukan untuk berfungsi secara efektif dalam peran mereka.

Selain itu, pelatihan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah keterampilan yang mungkin tidak cukup terfokus dalam kurikulum pendidikan mereka. Ini memungkinkan mereka untuk lebih siap dalam menghadapi situasi kerja yang kompleks dan menantang, yang mungkin tidak sepenuhnya diprediksi atau dibahas dalam konteks akademis. Dengan meningkatkan kompetensi melalui pelatihan, mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan yang lebih praktis dan relevan dengan kondisi lapangan kerja saat ini.

Lebih jauh lagi, pelatihan berperan penting dalam mempersiapkan mahasiswa untuk beradaptasi dengan perubahan cepat di dunia kerja, terutama dengan perkembangan teknologi dan tuntutan industri yang terus berkembang. Tanpa pelatihan yang memadai, kesenjangan kompetensi ini dapat terus membesar, sehingga mengurangi efektivitas dan produktivitas lulusan di tempat kerja. Oleh karena itu, pelatihan bukan hanya sebagai solusi sementara, tetapi sebagai investasi jangka panjang dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif.

Untuk menjawab tujuan penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi terhadap 40 informan yang terdiri dari mahasiswa aktif yang telah melaksanakan Praktik Industri dan alumni yang telah bekerja. Bidang pekerjaan para informan sangat beragam, ada wirausaha (studio photo. percetakan, *video editing*/dokumentasi, pemasaran online), tenaga administrasi, sekretaris, *customer services*, *marketing*, dan perbankan.

Pertanyaan dari wawancara telah disusun berdasarkan teori atau rujukan yang telah dipilih peneliti dengan mempertimbangan kesesuaian dengan keadaan dilapangan. Hasil wawancara menunjukkan adanya kesenjangan yang terungkap antara keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh mahasiswa dan alumni dengan tuntutan pekerjaan yang mereka jalani. Banyak dari mereka merasa bahwa ilmu pengetahuan yang mereka peroleh selama masa studi tidak sepenuhnya aplikatif dalam dunia kerja. Berikut disampaikan tabulasi hasil wawancara.

Tabel 1. Tabulasi Hasil Wawancara

<b>Jenis Pelatihan</b>	<b>Kondisi nyata</b>	<b>Pelatihan yang diharapkan</b>
Keterampilan Presentasi dan Public Speaking	Kurang percaya diri saat presentasi dan berbicara di depan umum	Pelatihan Keterampilan Komunikasi (komunikasi interpersonal, presentasi, penulisan laporan bisnis)
Manajemen Waktu dan Produktivitas	Kesulitan mengatur waktu kuliah, tugas dan kegiatan lain	Pomodoro Technique Mastery, Time Management Essentials
Keterampilan Negosiasi	Kurang memahami teknik negosiasi yang efektif dalam konteks bisnis	Pelatihan tentang aspek hukum dan strategi dalam negosiasi kontrak bisnis. Pelatihan

---

		kemampuan berkomunikasi secara efektif dan meyakinkan selama proses negosiasi.
Penggunaan Software Bisnis Terkini	Kurang familiar dengan software yang sering digunakan dalam dunia kerja	Pelatihan Aplikasi Keterampilan Komunikasi (komunikasi interpersonal, presentasi, penulisan laporan bisnis)Perkantoran (Microsoft Office, aplikasi manajemen proyek, aplikasi pengolah data.
Keterampilan Analisis Data	Pemahaman yang terbatas tentang analisis data dan pengambilan keputusan bisnis	Pelatihan Analisis Data dan Pengambilan Keputusan (analisis data statistik, visualisasi informasi)
Starategi pemasaran digital	Perlu pemahaman lebih banyak terkait bisnis digital	Pelatihan cara meningkatkan persentase pengunjung, strategi pembuatan dan distribusi konten video untuk pemasaran.
Service Excellence	Kurang praktik pelayanan prima	Pelatihan pengembangan kemampuan untuk menemukan solusi kreatif dalam situasi pelayanan yang kompleks. Pelatihan cara memberikan pelayanan prima melalui berbagai saluran (telepon, email, chat, dll).
Kewirausahaan Praktis	Kurang memahami menyusun model bisnis dan rencana keuangan, aspek legal dan perizinan dalam memulai	Pelatihan Kewirausahaan dan Pemasaran (pengembangan ide

---

---

	bisnis, keterampilan pitching dan mencari pendanaan, strategi pemasaran dan branding usaha startup	bisnis, perencanaan pemasaran, pemasaran digital)
Manajemen perkantoran praktis	Dunia kerja membutuhkan sistem manajemen dokumen digital, paperless office, keamanan data dan privasi lingkungan kantor, etika dan profesionalisme di tempat kerja, penerapan teknologi smart office	Norton, McAfee, Zapier, IFTTT, Evernote, Microsoft OneNote
Pemasaran digital	Kurang pengetahuan terkait dengan strategi konten digital	Pelatihan pembuatan blog, video, podcast, infografis, pemasaran media sosial (facebook, instagram, X, LinkedIn), email marketing, Pay per click advertising (google ads, facebook ads), e-commerce
Arsip digital	Perkantoran modern lebih banyak menggunakan manajemen arsip digital, sistem indeks dan klasifikasi dokumen digital, penggunaan software manajemen dokumen elektronik, proses digitalisasi dokumen fisik, keamanan arsip digital dan manajemen akses, retensi dan penghapusan arsip digital, integrasi sistem arsip dengan alur kerja organisasi, metadata dan penggunaannya dalam manajemen arsip	Microsoft SharePoint, Laserfiche, M-Files, Google Drive, Alfresco
Komputer Perkantoran	Kekurangan penguasaan aplikasi komputer yang relevan dengan kebutuhan perkantoran dan bisnis	Microsoft Outlook, Google Calendar, Google Docs, Adobe Acrobat, Microsoft SharePoint, Slack, Microsoft Teams, Dropbox, Google Drive, Microsoft OneNote

---

Sumber: Hasil wawancara, diolah, 2024

Pelatihan Keterampilan Komunikasi (komunikasi interpersonal, presentasi, penulisan laporan bisnis) merupakan pelatihan yang dibutuhkan mengingat masih banyak mahasiswa yang kurang percaya diri saat presentasi dan berbicara di depan umum. Kurang percaya diri saat presentasi dan berbicara di depan umum adalah tantangan yang sering dihadapi oleh mahasiswa dan lulusan, yang dapat menghambat kemampuan mereka untuk menyampaikan ide secara efektif. Rasa kurang percaya diri ini sering kali muncul karena kurangnya pengalaman dan latihan dalam situasi yang menuntut keterampilan berbicara di depan audiens. Akibatnya, banyak yang merasa gugup, cemas, atau tidak mampu mengatur alur pembicaraan dengan baik, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas presentasi mereka. Ketidakmampuan ini bukan hanya mengurangi daya tarik presentasi, tetapi juga dapat menyebabkan pesan yang ingin disampaikan tidak diterima dengan jelas oleh audiens. Kemampuan berbicara di depan umum memiliki peran penting dalam meningkatkan kemampuan presentasi dan *public speaking*, karena keterampilan ini dapat membuat seseorang untuk menyampaikan ide, informasi, dan pesan dengan jelas, efektif, dan meyakinkan. Melalui praktik dan pengalaman berbicara di depan audiens, mahasiswa dapat mengembangkan kepercayaan diri, memperlancar kemampuan mengorganisasi materi presentasi, serta belajar untuk beradaptasi dengan berbagai situasi dan audiens. Kemampuan ini juga membantu dalam membangun hubungan baik dengan pendengar, dan menunjang keterampilan komunikasi secara keseluruhan, yang sangat berharga dalam berbagai aspek di dunia kerja. Oleh karena itu, mengatasi rasa kurang percaya diri melalui latihan dan pengalaman yang terarah sangat penting untuk membantu mahasiswa dan lulusan mengembangkan kemampuan presentasi yang lebih baik dan lebih percaya diri di tempat kerja. Pelatihan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mahasiswa ini antara lain komunikasi interpersonal, presentasi, penulisan laporan bisnis. Tingkat percaya diri yang baik membuat mahasiswa memiliki kecenderungan menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam menyampaikan presentasi (Meriani, Pamungkas, Sipayung, & Fariha, 2024).

Temuan penelitian ini juga mengungkapkan masalah umum yang sering dihadapi oleh mahasiswa dalam mengelola kegiatan akademis dan non akademis mereka. Kesulitan dalam mengatur waktu antara kuliah, tugas, dan kegiatan lain merupakan masalah yang sangat terkait dengan berbagai tanggung jawab. Kegiatan perkuliahan seringkali membuat mahasiswa berlomba dengan waktu.

Mahasiswa dituntut untuk mengikuti perkuliahan, mengerjakan tugas, dan seringkali terlibat dalam berbagai kegiatan ekstrakurikuler. Beban tugas yang semakin berat, ditambah dengan jadwal kuliah yang padat, membuat mahasiswa kesulitan untuk mengalokasikan waktu secara efektif. Akibatnya, mereka sering merasa tertekan dan kewalahan. Selain tuntutan akademik, mahasiswa juga memiliki kehidupan sosial yang mereka jalani. Tekanan untuk bergaul dengan teman, mengikuti organisasi, atau sekadar bersantai dapat mengganggu konsentrasi belajar. Mereka seringkali merasa terjebak dalam dilema antara mengejar prestasi akademik dan menikmati kehidupan sosial. Salah satu kesulitan terbesar adalah kurangnya keterampilan manajemen waktu. Banyak mahasiswa yang belum terbiasa mengatur waktu secara efektif. Mereka seringkali menunda-nunda pekerjaan, atau malah mencoba mengerjakan banyak tugas sekaligus. Hal ini justru membuat mereka semakin stres dan tidak produktif. Selain itu, ketidakmampuan untuk memprioritaskan tugas juga menjadi kendala besar. Mahasiswa seringkali kesulitan menentukan tugas mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu. Hal ini dapat berdampak pada produktivitas mahasiswa secara keseluruhan (Arifin, 2021). Pelatihan manajemen waktu dan produktivitas seperti Pomodoro Technique Mastery, Time Management Essentials merupakan pelatihan yang disarankan merupakan dapat menjadi solusi dengan mahasiswa dengan keterampilan penting untuk mengoptimalkan penggunaan waktu mereka, menetapkan prioritas, dan meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas akademis maupun non-akademis. Implementasi pelatihan semacam ini tidak hanya dapat meningkatkan prestasi akademik, tetapi juga mempersiapkan mahasiswa dengan keterampilan yang berharga untuk karir masa depan mereka.

Kurangnya pemahaman terkait teknik negosiasi yang efektif dalam konteks bisnis juga menjadi temuan lain dalam penelitian ini. Kemampuan negosiasi adalah keterampilan yang sangat krusial dalam dunia bisnis, namun seringkali kurang diperhatikan. Baik mahasiswa maupun alumni yang baru memasuki dunia kerja seringkali merasa kesulitan dalam menghadapi situasi negosiasi. Mereka kurang memahami teknik-teknik yang efektif untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak. Akibatnya, peluang bisnis yang potensial bisa terlewatkan atau bahkan merugikan perusahaan. Pelatihan negosiasi yang komprehensif sangat diperlukan untuk mengatasi masalah ini. Mahasiswa perlu dipersiapkan sejak dini dengan pengetahuan tentang aspek hukum dan strategi dalam negosiasi kontrak bisnis.

Mereka perlu memahami bagaimana merumuskan proposal yang menarik, menyusun kontrak yang mengikat, dan mengatasi berbagai objeksi yang mungkin muncul selama negosiasi. Sementara itu, alumni yang sudah bekerja juga perlu meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif dan meyakinkan selama proses negosiasi. Teknik lobi dan negosiasi dalam bisnis juga memerlukan proses komunikasi yang efektif (Tambunan & Siahaan, 2022). Pelatihan negosiasi tidak hanya mengajarkan tentang teknik-teknik tertentu, tetapi juga membantu peserta untuk mengembangkan soft skills yang penting seperti kemampuan mendengarkan, berempati, dan membangun hubungan yang baik. Dengan mengikuti pelatihan ini, mahasiswa dan alumni dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menghadapi negosiasi dan mencapai hasil yang lebih baik. Selain itu, pelatihan ini juga dapat membantu mereka untuk menghindari konflik dan membangun kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis.

Hasil penelitian juga menemukan bahwa informan merasa kurang familiar dengan perangkat lunak yang sering digunakan di dunia kerja, mengindikasikan adanya kesenjangan keterampilan teknologi. Informan merasa tidak cukup menguasai perangkat lunak yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja, yang dapat berdampak serius pada kesiapan kerja dan produktivitas individu saat memasuki dunia kerja. Hal ini menyoroti pentingnya pemahaman yang memadai tentang teknologi di era yang semakin digital. Namun pada kenyataannya sebagai pekerja dibagian administrasi perkantoran dituntut memiliki kemampuan bukan saja bidang administrasi perkantoran tetapi juga kemampuan digital (Ramadhan & Muhyadi, 2021) . Tidak familiarnya mahasiswa dan alumni dengan perangkat lunak penting dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah ketidaksesuaian antara kurikulum pendidikan dan kebutuhan industri yang terus berkembang. Kesenjangan tersebut terutama terlihat dalam bidang teknologi informasi, khususnya dalam penggunaan aplikasi perkantoran dan bisnis. Informan menyatakan bahwa mereka membutuhkan pelatihan komputer yang lebih mendalam dan praktis. Kesenjangan ini teridentifikasi sebagai faktor yang menghambat kinerja dan produktivitas para informan dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah mereka pelajari. Selain itu, akses terbatas terhadap teknologi dan pelatihan yang relevan juga menjadi penghambat, ditambah dengan pesatnya perkembangan teknologi yang membuat beberapa individu kesulitan untuk mengikuti perkembangan terbaru dalam perangkat lunak profesional.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya kolaboratif dari berbagai pihak. Institusi pendidikan perlu memperbarui kurikulum mereka agar mencakup pelatihan perangkat lunak yang relevan, sedangkan perusahaan dapat memberikan program magang atau pelatihan yang berfokus pada keterampilan teknologi praktis. Di sisi lain, individu juga perlu proaktif dalam meningkatkan keterampilan mereka melalui pembelajaran mandiri dan kursus online. Dengan pendekatan terpadu ini, diharapkan kesenjangan keterampilan dapat dipersempit, sehingga meningkatkan kesiapan kerja dan daya saing di pasar tenaga kerja yang semakin bergantung pada teknologi. Informan menyatakan membutuhkan pelatihan manajemen dokumen digital, yang menyiratkan bahwa adanya kesulitan dalam pengorganisasian dan pencarian dokumen elektronik. Mereka menyarankan pelatihan penggunaan software manajemen dokumen seperti SharePoint atau Laserfiche.

Temuan lain dari penelitian ini adalah adanya kebutuhan khusus yang diungkapkan oleh sebagian informan terkait keterampilan pengolahan data. Dari total 40 informan yang diwawancarai, 9 orang di antaranya atau sekitar 22,5% secara spesifik menyebutkan pentingnya penguasaan aplikasi pengolah data tingkat lanjut. Mereka merasa bahwa kemampuan dalam menggunakan SQL (*Structured Query Language*) dan *Database Management System* menjadi sangat penting dalam dunia kerja saat ini. Para informan yang menyatakan kebutuhan akan pelatihan SQL dan *Database Management System* berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Beberapa diantara mereka bekerja di bidang keuangan dan akuntansi, di mana pengolahan data menjadi kegiatan rutin yang membutuhkan keterampilan khusus. Selain itu, 17 atau 42,5% informan yang bekerja dibidang pemasaran, yang menganggap penguasaan SQL dan *Database Management System* sebagai keahlian yang sangat berharga dalam mengelola data penjualan. Penggunaan aplikasi yang tepat dalam hal ini SQL mampu meningkatkan kinerja staf dan memaksimalkan proses data dalam memantau persediaan barang (Hasibuan, Susilo, Supardi, Prawira, & Suardi, 2022).

Alumni dan mahasiswa menyatakan perlunya peningkatan keterampilan pengolahan data, terutama dalam analisis data kompleks dan pembuatan laporan, mereka merekomendasikan pelatihan lanjutan Excel. Microsoft Excel sebagai bagian dari aplikasi perkantoran berguna untuk membantu kegiatan perkantoran seperti pencatatan keuangan dan pelaporan (Hermanto, Dzikria, & Narulita, 2021).

Pada sisi lain masih terkait dengan kebutuhan pelatihan perkantoran modern dirasa perlu untuk meningkatkan kemampuan dalam hal ini, terutama dalam koordinasi tim jarak jauh dan secara online. Pelatihan penggunaan tools seperti Microsoft Teams atau Slack dianggap penting. Otomatisasi tugas juga dianggap penting bagi informan, yang merasa banyak waktu terbuang untuk tugas-tugas yang berulang-ulang. Mereka mengusulkan pelatihan penggunaan tools otomatisasi seperti Zapier atau makro Excel.

Pelatihan dalam bidang bisnis digital sangat penting bagi alumni dan mahasiswa untuk menambah kompetensi mereka dalam menghadapi dunia kerja yang semakin berkembang. Penelitian ini mendapati bahwa informan merasa perlu untuk memiliki pemahaman yang lebih baik terkait bisnis digital. Dengan pemahaman yang baik tentang bisnis digital, terutama dalam pemasaran digital dan pembuatan konten, mereka akan lebih siap untuk memasuki dunia kerja, memiliki keterampilan yang relevan, dan mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tren bisnis. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar informan menyadari pentingnya keterampilan dan pengetahuan di bidang digital untuk dapat bersaing di pasar yang semakin terintegrasi dengan teknologi. Kurangnya pemahaman tentang bisnis digital dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, banyak individu yang mungkin belum mendapatkan pendidikan atau pelatihan yang memadai dalam aspek-aspek digital, seperti pemasaran online, analisis data, dan e-commerce. Kedua, perkembangan teknologi yang sangat cepat membuat banyak orang kesulitan untuk mengikuti tren terbaru dan menerapkannya dalam bisnis. Ketidakhahaman ini dapat menghambat kemampuan untuk beradaptasi dan berinovasi dalam menjalankan bisnis mereka. Pelatihan dapat memberikan keunggulan kompetitif, meningkatkan daya saing, dan membantu mereka memanfaatkan peluang bisnis baru. Pengetahuan terkait strategi pemasaran digital, analisis data, dan produksi konten berkualitas tinggi, memungkinkan mereka berinovasi dalam berbagai bidang, terutama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan melalui platform digital agar dapat berinteraksi dengan pelanggan dan menanamkan posisi mereka di pasar yang semakin bersaing (Felix, et al., 2023).

Informan juga mengungkapkan memerlukan pelatihan pengembangan kemampuan situasi pelayanan yang kompleks melalui berbagai saluran seperti telepon, *email* dan *chat*. Hal lain yang juga diungkapkan oleh informan adalah kesulitan dalam membuat, menangani keluhan pelanggan melalui platform digital.

Proses ini memerlukan keterampilan komunikasi yang berbeda dibandingkan dengan interaksi tatap muka, karena pesan tertulis dapat lebih mudah disalahartikan tanpa adanya isyarat non-verbal. Kecepatan merespon keluhan pelanggan menjadi hal yang penting, mengingat pelanggan di era digital mengharapkan tanggapan yang cepat dan efisien. Selain itu, pebisnis dituntut mampu mengelola berbagai platform digital secara bersamaan, seperti media sosial, email, dan chat langsung, yang masing-masing memiliki karakteristik unik. Pelatihan dalam menangani keluhan online dan pemahaman mendalam tentang produk atau layanan perusahaan juga menjadi kunci keberhasilan, agar dapat dipastikan bahwa setiap masalah diselesaikan dengan memuaskan. Penanganan keluhan pelanggan secara elektronik dapat membantu perusahaan dalam mengelola keluhan pelanggan dengan efektif (Alfauzaina, et al., 2024). Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan ini, informan menyarankan berbagai pelatihan yang melibatkan penggunaan software spesifik yang dikhususkan sesuai dengan kebutuhan mereka, dan pengembangan keterampilan digital. Pelatihan diperlukan untuk membantu mahasiswa dan alumni dalam mengelola emosi, memberikan layanan yang profesional, dan menyelesaikan masalah secara efektif demi menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Temuan lain mengungkapkan bahwa keamanan informasi menjadi hal penting untuk dipelajari karena kurangnya pemahaman tentang risiko keamanan data. Mereka menyarankan pelatihan keamanan siber dasar dan manajemen password yaitu praktik dan sistem yang digunakan untuk secara efektif menyimpan, mengorganisir, dan mengelola berbagai kata sandi yang digunakan seseorang untuk berbagai akun online dan aplikasi. Tujuan utamanya adalah meningkatkan keamanan digital dan mempermudah pengguna dalam mengelola banyak kata sandi yang kompleks, hal ini dilakukan agar terhindar dari pencurian data dari pihak-pihak yang mencari keuntungan dari data yang dicuri (Nugraha & Nasution, 2024). Sebagai akibat dari pencurian data yang vital adalah seperti data banking dan informasi pribadi, yang dapat digunakan untuk kepentingan bisnis atau kejahatan lainnya (Hermawan, Anggoro, Devi, & Faruqi, 2023). Penelitian ini juga menemukan bahwa menyatakan perlunya perhatian lebih terhadap keamanan data di kantor atau dalam kegiatan bisnis menunjukkan adanya kesadaran mengenai isu ini. Dalam era digital saat ini, di mana informasi menjadi salah satu aset terpenting bagi perusahaan, perlindungan terhadap data sensitif harus menjadi prioritas utama.

Hal ini mencerminkan bahwa hampir setengah dari informan menyadari potensi risiko yang dapat muncul akibat kelalaian dalam menjaga keamanan data. Keamanan data tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga mencakup kebijakan dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap individu dalam organisasi. Informan juga mengungkapkan kekhawatiran ini, jelas bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran di kalangan karyawan mengenai praktik terbaik dalam melindungi informasi. Ketika karyawan memahami pentingnya menjaga data, mereka lebih cenderung untuk bertindak secara proaktif dalam melindungi informasi yang mereka akses. Hal ini sangat penting dalam menjaga hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Pelatihan bagi mahasiswa yang ingin berwirausaha menggunakan pemasaran digital sangat penting untuk memahami dinamika ini. Mahasiswa perlu belajar bagaimana cara mengelola media sosial secara efektif, memberikan respons yang cepat dan akurat, serta membangun hubungan yang kuat dengan konsumen. Dengan pelatihan yang tepat, mahasiswa dapat memahami pentingnya interaksi dalam media sosial dan bagaimana hal ini dapat mempengaruhi perilaku pengguna dan tingkat kepercayaan mereka terhadap merek. Pelatihan ini juga dapat membantu mahasiswa untuk mengembangkan strategi pemasaran digital yang efektif dan memaksimalkan potensi media sosial dalam membangun bisnis mereka. Pemasaran melalui media sosial telah menjadi salah satu strategi utama dalam dunia bisnis digital.

Media sosial memungkinkan untuk berinteraksi langsung dengan konsumen, membangun hubungan yang lebih personal, dan meningkatkan tingkat kepercayaan respons. Ketika sebuah perusahaan aktif dalam media sosial, mereka dapat memberikan respons yang cepat dan akurat terhadap pertanyaan, komentar, dan masukan dari konsumen, maka konsumen akan lebih cenderung untuk terus menggunakan jejaring sosial tersebut di masa depan. Selain itu, pengguna yang merasa puas dengan interaksi mereka dengan perusahaan cenderung untuk merekomendasikan jejaring sosial tersebut kepada orang lain. Hal ini membantu dalam memperluas jangkauan pemasaran dan meningkatkan loyalitas merek. Hal ini membantu dalam membangun kepercayaan konsumen, karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu Kurangnya pengetahuan tentang strategi konten digital dapat menyebabkan mahasiswa atau alumni tidak dapat memanfaatkan potensi penuh dari platform digital.

Pengembangan dan penerapan konten yang tepat dapat berdampak pada hasil yang diharapkan yaitu content creator marketing sangat penting peranannya dalam usaha menarik pelanggan untuk melihat produk yang dipromosikan serta diharapkan dari hal tersebut dan pada akhirnya membeli produk yang dipasarkan (Qhorni & Putra, 2023).

Jika kita mengacu pada kemajuan kegiatan perkantoran modern, maka semakin mengandalkan manajemen digital seperti kearsip digital (*e-filling*) yang mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam pengelolaan informasi sebuah perusahaan. Dengan menggunakan sistem indeks dan klasifikasi dokumen digital memungkinkan perusahaan untuk melakukan pengorganisasian dan menemukan data yang dibutuhkan lebih cepat dan akurat, sementara perangkat lunak manajemen dokumen elektronik membantu dalam penyimpanan, pencarian, dan kolaborasi dokumen secara efisien. Selain itu, proses digitalisasi dokumen fisik menjadi langkah penting untuk mengonversi arsip tradisional ke format digital yang mudah diakses dan disimpan. Keamanan arsip digital dan manajemen akses yang ketat diperlukan untuk melindungi informasi sensitif, termasuk implementasi protokol enkripsi dan kontrol akses berbasis peran. Selain itu, retensi dan penghapusan arsip digital menjadi komponen penting untuk mematuhi peraturan dan mengelola kapasitas penyimpanan secara efektif. Integrasi sistem arsip dengan alur kerja organisasi memungkinkan automasi berbagai proses administratif dan memastikan dokumen yang relevan tersedia saat dibutuhkan. Metadata memainkan peran penting dalam manajemen arsip digital, memberikan konteks tambahan untuk setiap dokumen yang membantu pencarian dan pemulihan data yang lebih cepat. Dengan penerapan manajemen arsip digital yang tepat, perkantoran modern dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, aman, dan terorganisir, yang pada akhirnya mendukung produktivitas dan kepatuhan terhadap regulasi. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa saat ini perusahaan sangat memerlukan manajemen arsip digital, karena dapat mengoptimalkan dan menciptakan efisiensi tempat penyimpanan, memudahkan pendataan, pengawasan. Dengan arsip digital mempercepat menemukan arsip yang dibutuhkan (Anisah, et al., 2021).

Fakta menunjukkan adanya minat dan keinginan yang kuat di kalangan mahasiswa dan alumni untuk mengembangkan keterampilan dalam bidang pemasaran dan berwirausaha. Hal ini dapat dikaitkan dengan peluang bisnis yang semakin terbuka luas, terutama dengan berkembangnya era digital dan

ekonomi berbasis online. Kemauan untuk berwirausaha di kalangan informan tersebut dapat dipandang sebagai respon terhadap kondisi pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif dan sulitnya mencari pekerjaan. Dengan memiliki keterampilan kewirausahaan, mereka dapat menciptakan peluang kerja sendiri dan tidak tergantung pada ketersediaan lapangan pekerjaan yang terbatas. Selain itu, perkembangan teknologi digital telah membuka banyak peluang bisnis baru yang dapat dimanfaatkan dengan baik oleh para wirausahawan muda yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pemasaran digital. Informan juga menyampaikan bahwa mereka berharap dengan mendapatkan pemasaran mereka memahami strategi yang efektif untuk mempromosikan produk dan jasa, sementara pelatihan kewirausahaan akan membekali mereka dengan kemampuan untuk memulai dan mengelola bisnis mereka sendiri. Pembelajaran terkait kewirausahaan telah mereka dapatkan pada saat kuliah mampu semakin mendorong keinginan mereka untuk berwirausaha (Isabel & Puspitowati, 2024).

### **Tahap Ketiga Pembuatan Rencana Pelatihan Berdasarkan Hasil Analisis**

Rencana ini mencakup penentuan tujuan pembelajaran yang spesifik, pemilihan metode dan materi pelatihan yang sesuai, serta penyusunan jadwal dan alokasi sumber daya. Perancang pelatihan juga mempertimbangkan aspek-aspek seperti format pelatihan (misalnya, tatap muka atau daring), durasi, dan metode evaluasi yang akan digunakan. Rencana pelatihan yang komprehensif ini akan menjadi panduan dalam pelaksanaan pelatihan, memastikan bahwa semua elemen penting telah dipertimbangkan dan diintegrasikan secara efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Rencana pelatihan yang komprehensif untuk mahasiswa dan alumni Program Studi D-III Administrasi Bisnis telah disusun berdasarkan hasil penelitian yang mengidentifikasi kebutuhan spesifik di lapangan. Tujuan utama mencakup peningkatan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, negosiasi bisnis, penguasaan perangkat lunak yang relevan, pengolahan dan analisis data, pemahaman bisnis digital, manajemen dokumen digital, pelayanan pelanggan melalui platform digital, dan pengembangan keterampilan kewirausahaan. Rencana ini dirancang untuk mengatasi gap antara pendidikan formal dan tuntutan dunia kerja yang dinamis.

Metode dan materi pelatihan yang dapat diusulkan meliputi berbagai pendekatan interaktif dan praktis. Workshop komunikasi efektif, pelatihan manajemen waktu, simulasi negosiasi bisnis, dan praktikum perangkat lunak. Seminar bisnis digital, pelatihan keamanan informasi, dan membekali peserta dengan pengetahuan dan keterampilan yang sangat dibutuhkan di era digital. Format pelatihan yang direncanakan menggabungkan sesi tatap muka dan daring untuk memaksimalkan fleksibilitas dan jangkauan, dengan durasi program intensif selama 3 bulan yang diikuti oleh sesi follow-up dan mentoring.

Evaluasi program akan dilakukan secara menyeluruh menggunakan berbagai metode, termasuk pre-test dan post-test, penilaian berbasis proyek, simulasi, dan survei kepuasan peserta. Alokasi sumber daya meliputi tim instruktur yang terdiri dari akademisi dan praktisi industri, fasilitas laboratorium komputer, platform e-learning, dan materi pelatihan yang komprehensif. Rencana ini dirancang untuk dapat beradaptasi terhadap kebutuhan industri yang terus berubah, dengan fokus pada pengembangan keterampilan praktis yang relevan. Melalui pendekatan blended learning dan evaluasi berkelanjutan, program ini bertujuan untuk secara efektif mempersiapkan mahasiswa dan alumni menghadapi tantangan dunia kerja modern, meningkatkan daya saing mereka, dan membuka peluang karir yang lebih luas.

## **PENUTUP**

Jurusan Administrasi Bisnis dapat melakukan program pelatihan intensif yang berfokus pada keterampilan spesifik yang dibutuhkan industri. Pelatihan dapat dijadwalkan selama libur semester atau di akhir pekan untuk menghindari konflik dengan jadwal kuliah reguler. Untuk memberikan perspektif dan pengalaman langsung dari dunia kerja, institusi dapat mengundang praktisi industri sebagai instruktur tamu. Selain itu, Jurusan Administrasi Bisnis dapat membuat kewirausahaan digital terpadu yang berlangsung selama satu semester. Program ini dapat diintegrasikan ke dalam kurikulum sebagai mata kuliah pilihan atau proyek akhir, memberikan mahasiswa pengalaman praktis dalam menjalankan bisnis digital sambil mengasah berbagai keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja modern.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alfauzaina, Srimayartib, Wijayantoc, Ainid, Auliae, Putraf, & Wisandran, A. (2024). Edukasi dan Simulasi Pengujian Sistem Aplikasi Customer Care Penanganan Keluhan Elektronik untuk Meningkatkan Layanan di Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang. *Engagement & Emergence Journal*, 31-39.
2. Anisah, Wahyuningsih, D., Helmud, E., Suwanda, T., Romadiana, P., & Irawan, D. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Arsip Digital. *Jurnal SISFOKOM*, 419-425.
3. Arifin, I. (2021). Peran Manajemen Waktu dalam Meningkatkan Produktivitas Belajar Mahasiswa Teknologi Rekayasa Intenet Politeknik Elektronika Negeri Surabaya dengan Tinjauan Keagamaan. *Sultra Education Journal (Sejud)*, 45-51.
4. Felix, A., Cerlysia, Sheng, L. D., Hendra, M., Tjalani, R., & Colin, V. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Digital: Mengoptimalkan Uniqueness untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Common*, 164-175.
5. Hasibuan, W. R., Susilo, J., Supardi, Prawira, & Suardi. (2022). Sosialisasi Sistem Informasi Persediaan Barang pada PT. Immunotec Profarmasia. *Jurnal Pengabdian Bareleng*, 20-27.
6. Hermanto, A., Dzikria, I., & Narulita, L. F. (2021). Peningkatan Kompetensi Petugas Klinik dalam Menggunakan Aplikasi Perkantoran Untuk Meningkatkan Pelayanan Pasien. *Jurnal Altifani*, 168-176.
7. Hermawan, Anggoro, Devi, & Faroqi. (2023). Studi Literatur: Ancaman Serangan Siber Artificial Intellegence (AI) terhadap Keamanan Data di Indonesia. *SITASI*, 581-591.
8. Isabel, B., & Puspitowati, I. (2024). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan, Efikasi Diri Kewirausahaan, dan Norma Sosial Terhadap Niat Berwirausaha. *Jurnal Manjerial dan Kewirausahaan*, 11-20.
9. Kuantitatif, M. P. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakatya.
10. Meleong. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakatya.
11. Meriani, T. N., Pamungkas, G., Sipayung, M. F., & Fariha, N. F. (2024). Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Kemampuan Public Speaking Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial*, 35-40.
12. Nugraha, R. A., & Nasution, M. I. (2024). Ancaman Penyalahgunaan Data Pribadi sebagai Dampak Penggunaan Sistem Informasi Manajemen. *Journal of Informatics and Busines*, 197-201.
13. Qhorni, H. A., & Putra, R. P. (2023). Komunikasi Pemasaran melalui Digital Konten Tips dan Trik. *Bandung Conference Series: Communication Management* (pp. 839-843). Bandung: Bandung

Conference Series.

14. Ramadhan, A. N., & Muhyadi. (2021). Tuntutan Profesionalisme Bidang Administrasi Perkantoran Di Era Digital. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 29-38.
15. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
16. Tambunan, T. M., & Siahaan, C. (2022). Implementasi Teknik Lobi dan Negosiasi yang Efektif dalam Melakukan Bisnis. *Massive: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 56-67.