

Penggunaan Bahasa Formal dan Informal Dalam Komunikasi Email Bisnis Sekretaris di Era Digital

Maria Estri Wahyuningsih¹, Lucia Yeni Wijayatri², Agnes Sobalisa³

Program Studi Sekretari, Universitas Tarakanita^{1,2,3}

estri@utarki.ac.id¹, luciayenicb@utarki.ac.id², agnessobalisa@gmail.com³

Abstract

This study on the use of formal and informal language in secretarial business email communications aims to determine how formal and informal language is used in secretarial business email communications. This study used a qualitative descriptive method. The results of this study are very useful for developing the secretarial profession's competency. Secretaries need to have a good understanding of the principles of formal business communication in order to compose professional and effective emails. Secretaries also need to understand the dynamics of digital communication that allow for more flexible language use. Secretaries are able to use language in business communications in the era of globalization.

Keywords: formal and informal language; communication; email; business; digital era

Abstrak

Penelitian penggunaan bahasa formal dan informal dalam komunikasi email bisnis sekretaris bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan bahasa formal dan informal dalam komunikasi pada email bisnis sekretaris. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini sangat bermanfaat bagi pengembangan kompetensi profesi sekretaris. Sekretaris perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai prinsip-prinsip komunikasi bisnis formal agar dapat menyusun email yang profesional dan efektif. Sekretaris juga perlu memahami dinamika komunikasi digital yang memungkinkan penggunaan bahasa yang lebih fleksibel. Sekretaris mampu menggunakan bahasa dalam komunikasi bisnis di era globalisasi.

Kata kunci: bahasa formal dan informal; komunikasi; email; bisnis; era digital

A. Pendahuluan

Komunikasi bisnis merupakan pertukaran informasi dan fondasi utama yang memperkuat profesionalisme sekaligus penggerak utama efektivitas kerja di lingkungan kantor. Menurut (Guffey, M., & Loewy, 2016) komunikasi bisnis adalah proses pertukaran informasi dalam konteks organisasi dengan tujuan tertentu, baik yang dilakukan secara internal maupun eksternal. Sebuah komunikasi yang efektif dapat tercapai jika pesan dapat dipahami sesuai maksud pengirim, tepat sasaran, dan menimbulkan umpan balik sesuai dengan yang diharapkan (Tubbs, S. L., & Moss, 2008). Pengelolaan informasi mencakup proses penyiapan dan penyampaian

informasi. Apabila salah satu proses mengalami hambatan, maka besar kemungkinan tujuan komunikasi tidak terjadi sehingga komunikasi menjadi tidak efektif.

Komunikasi bisnis yang efektif menunjukkan profesionalitas kinerja dan sistem kerja yang berlaku. Komunikasi bisnis dengan minimum kesalahpahaman mengindikasikan bahwa pelaku komunikasi bekerja dengan profesional, dalam arti memahami tugas dan cara penyelesaian tugasnya dengan baik. Hal ini didukung oleh sistem kerja yang jelas dan terstruktur, meliputi alur komunikasi, bentuk komunikasi, dan media komunikasi yang digunakan.

Dalam dinamika dunia kerja, komunikasi bisnis berkembang seiring berkembangnya teknologi. Saat ini bentuk komunikasi bisnis, baik lisan dan tertulis, disampaikan dengan menggunakan media komunikasi digital. Beberapa platform seperti *zoom meeting*, *google meet*, *microsoft teams* menjadi andalan komunikasi lisan, sedangkan komunikasi tertulis, *email* bisnis digunakan baik internal kantor maupun dengan pihak eksternal.

Penggunaan media komunikasi apapun, dapat dipastikan terkait dengan penggunaan bahasa komunikasi. Fokus tentang penggunaan email sebagai sarana komunikasi digital, penggunaan bahasa dalam email berfungsi sebagai representasi visual dari profesionalitas dan kompetensi seseorang. Pemilihan diksi yang tepat, struktur kalimat yang sistematis, serta kepatuhan terhadap kaidah tata bahasa yang baik tidak hanya memastikan pesan tersampaikan secara akurat, tetapi juga membangun kredibilitas pengirim pesan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan bahasa formal dan informal dalam komunikasi email bisnis yang digunakan sekretaris. Melalui penelitian ini diperoleh deskripsi penggunaan bahasa formal dan informal email sekretaris. Ruang lingkup penelitian ini meliputi penggunaan bahasa formal, yaitu penggunaan kata-kata formal dan penggunaan kalimat yang lengkap serta jelas; dan bahasa informal, yakni bahasa yang digunakan dalam komunikasi tidak resmi. Misalnya bahasa untuk percakapan sehari-hari dalam situasi yang tidak resmi. Penggunaan kata-kata informal, kalimat yang singkat, bahkan penggunaan simbol atau emotikon. Selain itu, efektivitas komunikasi merupakan kemampuan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seperti memahami informasi yang disampaikan. Efektivitas komunikasi email bisnis merupakan kemampuan email untuk menyampaikan pesan yang jelas dan efektif, kemampuan email untuk membangun hubungan yang baik dengan penerima pesan, kemampuan email untuk mencapai tujuan yang dikehendaki oleh pengirim pesan.

B. Landasan Teori

1. Kerangka Teori

Menurut (Chaer, 2011) bahasa formal merupakan ragam bahasa yang digunakan dalam situasi formal. Aturan ragam bahasa formal digunakan secara konsisten dari fonologi, morfologi, sintaksis, dan kosa kata. Bahasa informal merupakan ragam bahasa yang digunakan dalam situasi informal. Aturan tata bahasa biasanya tidak digunakan secara konsisten, sering dilanggar. Ragam tulis agar komunikasi dapat mencapai sasaran dengan baik, maka harus diupayakan menyusun struktur kalimat dan penggunaan tanda-tanda baca agar pembaca dapat menangkap bahasa tulisan dengan baik dan benar.

Pendapat (Arifin, 2010) tentang ragam formal dilembagakan dan diakui oleh sebagian besar warga masyarakat penggunaannya sebagai bahasa resmi dan sebagai kerangka rujukan norma bahasa dalam penggunaannya. Ragam tidak formal adalah ragam yang tidak dilembagakan dan ditandai oleh ciri-ciri yang menyimpang dari norma ragam resmi. Ragam resmi memiliki sifat-sifat; mantap artinya sesuai dengan kaidah bahasa, dinamis artinya tidak statis, tidak kaku. Sifat yang lain, yakni bersifat cendekia karena digunakan oleh kalangan terpelajar. Ragam resmi juga memiliki sifat seragam. Proses pembakuan bahasa ialah proses penyeragaman bahasa.

(Sugono, 2004) mengemukakan bahwa ragam bahasa resmi dan tidak resmi dipengaruhi oleh sikap penutur terhadap kawan bicara atau sikap penulis terhadap pembaca. Sikap itu antara lain resmi, akrab, dingin, dan santai. Kedudukan kawan bicara atau pembaca terhadap penutur atau penulis akan mempengaruhi sikapnya. Jika terdapat jarak antara penutur dan kawan bicara atau penulis dan pembaca, akan digunakan ragam resmi. Makin formal jarak penutur dan kawan bicara, akan makin resmi dan makin tinggi tingkat keresmian bahasa yang digunakan. Makin rendah tingkat keformalan, makin rendah tingkat keresmian bahasa yang digunakan. Selain itu, (Sugono, 2004) juga berpendapat tentang ragam bahasa berdasarkan pokok persoalan. Dari pokok persoalan yang dibicarakan, ragam bahasa dibedakan menjadi beberapa jenis. Kegiatan sehari-hari di dalam bermacam lingkungan masyarakat terdapat pula penggunaan bahasa yang berbeda. Bahasa yang digunakan dalam lingkungan agama berbeda dengan bahasa yang digunakan dalam lingkungan olahraga, niaga, atau politik. Perbedaan tampak dalam pilihan atau penggunaan sejumlah kata, istilah, ungkapan yang khusus digunakan dalam setiap bidang. Variasi dalam bidang tata bahasa juga tampak dalam ragam bahasa menurut pokok persoalan. Ragam tulis, berurusan dengan tata cara penulisan ejaan. Aspek tata bahasa, kosakata. Ragam tulis unsur dasarnya huruf. Ragam bahasa tulis dituntut adanya kelengkapan unsur tata bahasa, baik bentuk kata maupun susunan kalimat, ketepatan pilihan kata, dan kebenaran penerapan kaidah ejaan, serta

tanda baca sesuai pedoman ejaan untuk membantu kejelasan pengungkapan diri ke dalam bentuk ragam bahasa tulis. Bahasa dalam situasi resmi tidak mesti baku karena topik pembicaraan juga menentukan pilihan penggunaan bahasa. Dalam pemilihan penggunaan bahasa dipengaruhi oleh situasi, kawan bicara, *setting*, topik, dan tujuan pembicaraan.

Komunikasi bisnis menurut (Guffey, M., & Loewy, 2016), komunikasi bisnis adalah proses pertukaran informasi dalam konteks organisasi dengan tujuan tertentu, baik yang dilakukan secara internal maupun eksternal. Dalam bisnis dibutuhkan seorang sekretaris yang berperan sebagai penghubung antara pimpinan dan pihak eksternal maupun internal (Suranto, 2011). Di era modern, komunikasi bisnis dilakukan dengan beberapa cara, antara lain menggunakan surat dan surat elektronik atau yang juga dikenal sebagai email. Di era digital, email menjadi media dominan yang digunakan oleh para sekretaris. Mengingat intensitas penggunaannya yang sangat tinggi, pemanfaatan email mensyaratkan kemampuan berkomunikasi efektif, jelas, dan sesuai etika.

Sebuah komunikasi yang efektif dapat tercapai bila pesan dapat dipahami sesuai maksud pengirim, tepat sasaran, dan menimbulkan umpan balik sesuai dengan yang diharapkan (Tubbs, S. L., & Moss, 2008). Beberapa peneliti mengemukakan indikator efektivitas komunikasi (Effendy, 2009), antara lain; kejelasan pesan (*clarity*), ketepatan (*accuracy*), kesesuaian konteks (*appropriateness*), dampak/hasil (*impact/outcome*). Dalam email bisnis, efektivitas diukur dari pesan yang dipahami penerima, menghasilkan respons positif, serta menjaga profesionalisme.

2. Penelitian Terdahulu

Menurut hasil penelitian yang dilakukan (Aji et al., 2024) bahwa penggunaan bahasa yang efisien dalam komunikasi bisnis formal sangat penting untuk keberhasilan interaksi perusahaan dengan *stakeholder*. Ini mencakup pemilihan kata yang tepat, struktur kalimat yang jelas, dan penyampaian pesan yang konsisten, yang semuanya berkontribusi pada penyampaian informasi yang efektif, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan kredibilitas perusahaan. Penggunaan media digital juga penting untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi bisnis yang efektif dapat mendukung kelangsungan operasional perusahaan selama masa krisis dan membangun kepercayaan serta moral karyawan. Efisiensi bahasa mendukung kejelasan komunikasi, memperkuat identitas perusahaan, dan mendukung pertumbuhan bisnis.

Berbeda dengan penelitian (Putri et al., 2025) keterampilan komunikasi efektif terbukti menjadi elemen krusial dalam menunjang peran sekretaris sebagai garda depan pelayanan prima di era digital. Sekretaris tidak hanya dituntut untuk mahir dalam komunikasi lisan dan tulisan, tetapi juga harus mampu menguasai berbagai teknologi komunikasi digital serta menunjukkan

kecakapan interpersonal seperti empati, mendengarkan aktif, dan kemampuan menyesuaikan pesan sesuai audiens. Tantangan yang dihadapi antara lain adalah rendahnya literasi digital, kurangnya pelatihan komunikasi berbasis etika digital, serta kesenjangan dalam gaya komunikasi antargenerasi di lingkungan kerja multikultural.

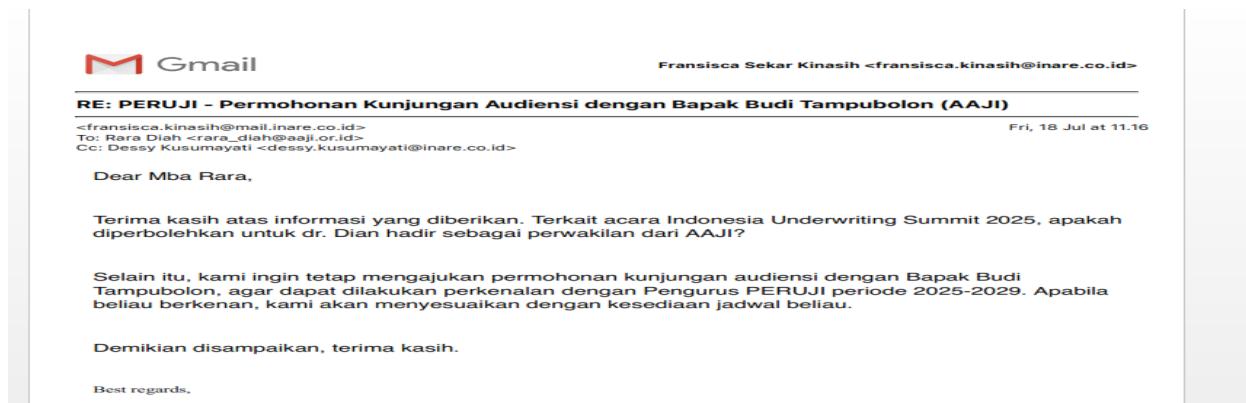
Hasil penelitian (Febriana et al., 2024) tentang penggunaan bahasa informal dalam suatu *digital marketing*, khususnya konten promosi, menunjukkan suatu efektivitas yang signifikan terutama untuk target audiens generasi muda (milenial dan gen z). Keberhasilan ini didukung oleh beberapa faktor kunci yakni; bahasa informal menciptakan kedekatan dan autentisitas dengan audiens, selaras dengan pola komunikasi digital sehari-hari target pasar, memungkinkan *brand* untuk menunjukkan kepribadian yang lebih *relatable* dan meningkatkan *engagement* dan potensi *viral marketing*.

Salah satu hambatan dalam komunikasi organisasi, yakni hambatan semantik. Istilah yang digunakan dalam komunikasi memiliki arti ganda yang berbeda, bersifat ambigu, rumit antara pengirim pesan dan penerima pesan menurut hasil penelitian (Muh. Iqram Budiman, 2024).

Penelitian (Aeni et al., 2025) mendapatkan kesimpulan bahwa jaringan komunikasi memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung kinerja organisasi secara menyeluruh. Jaringan komunikasi tidak hanya menjadi media pertukaran informasi, namun berfungsi sebagai sarana pembentukan peran sosial, penguatan koordinasi internal, penyesuaian terhadap dinamika eksternal, dan peningkatan efektivitas kerja.

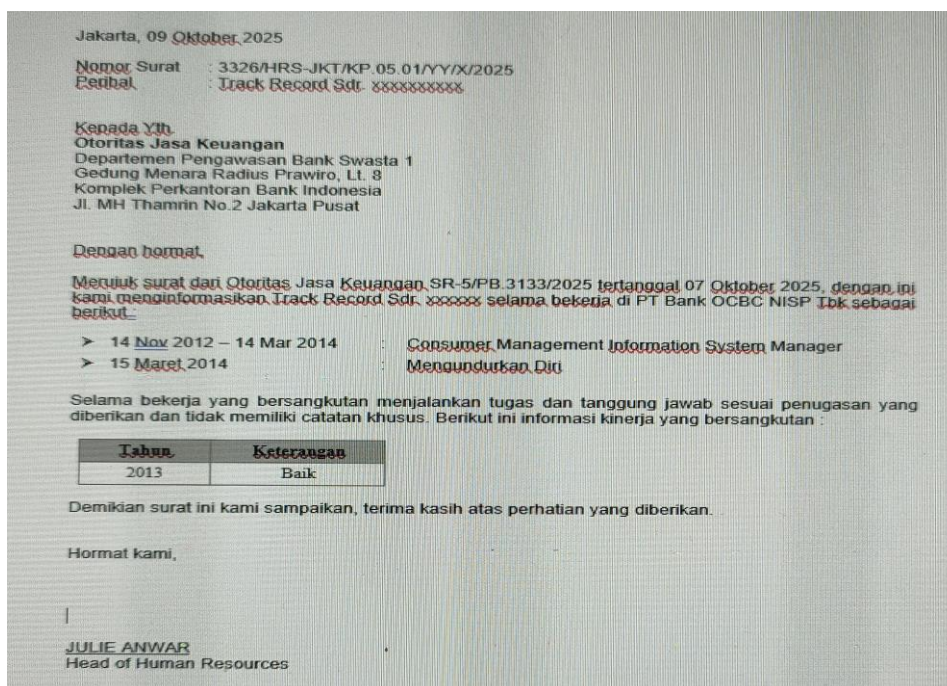
3. Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk mengetahui penggunaan bahasa formal dan informal dalam komunikasi email bisnis sekretaris di era digital. Sistematis sesuai urutan penyusunan email mulai dari bagian paling atas dari email, bagian pembuka, isi, dan bagian akhir. Bagian yang muncul pada email merupakan surat pengantar dan lampiran email berupa surat. Bagian-bagian surat yang terlampir dalam email terdiri atas; kop surat, nomor surat, tanggal surat, alamat dalam surat, perihal, salam pembuka, paragraf pembuka, paragraf isi, paragraf penutup, salam penutup, nama dan jabatan, lampiran dan tembusan surat. Peneliti mencermati penggunaan bahasa dari semua bagian surat lalu mengelompokkan surat yang menggunakan bahasa formal dan nonformal beserta alasan menggunakan bahasa. Berikut contoh tampilan pada badan email dan surat pada lampiran email.



Gambar 1 Tampilan badan email

Sumber: Informan 2025



Gambar 2 Tampilan surat pada lampiran email

Sumber: Informan 2025

4. Definisi kategori

Definisi kategori bahasa formal dalam email bisnis yakni bahasa yang digunakan dalam komunikasi resmi. Penggunaan kata-kata formal dan penggunaan kalimat yang lengkap dan jelas. Bahasa informal yakni bahasa yang digunakan dalam komunikasi tidak resmi. Misalnya bahasa untuk percakapan sehari-hari dalam situasi yang tidak resmi. Penggunaan kata-kata informal, kalimat yang singkat, bahkan penggunaan simbol atau emotikon. Efektivitas komunikasi merupakan kemampuan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seperti memahami

informasi yang disampaikan. Efektivitas komunikasi email bisnis merupakan kemampuan email untuk menyampaikan pesan yang jelas dan efektif, kemampuan email untuk membangun hubungan yang baik dengan penerima pesan, kemampuan email untuk mencapai tujuan yang dikehendaki oleh pengirim pesan.

5. Definisi operasional

Efektivitas komunikasi merupakan kemampuan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seperti memahami informasi yang disampaikan. Efektivitas komunikasi email bisnis merupakan kemampuan email untuk menyampaikan pesan yang jelas dan efektif, kemampuan email untuk membangun hubungan yang baik dengan penerima pesan, kemampuan email untuk mencapai tujuan yang dikehendaki oleh pengirim pesan.

C. Metode Penelitian

Penelitian tentang penggunaan bahasa formal dan informal dalam komunikasi email bisnis sekretaris di era digital menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang langsung diperoleh dari informan penelitian yaitu para lulusan diploma tiga sekretari Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita yang telah bekerja sebagai sekretaris di perusahaan. Para sekretaris sebagai pengguna bahasa formal dan informal dalam komunikasi email bisnis sekretaris di era digital merupakan populasi penelitian ini. Pengguna bahasa formal dan informal dalam komunikasi email bisnis sekretaris di era digital memiliki jumlah populasi yang sangat besar dan tidak memungkinkan digunakan secara keseluruhan, maka data diambil secara *sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan pengambilan sampel tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih (Rahayu, n.d.). Populasi sulit diakses karena memiliki kesibukan pekerjaan. *Judgment sampling* yang digunakan dalam penelitian ini karena pertimbangan tertentu yang dianggap relevan oleh peneliti. Data pada penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari sampel penelitian, yaitu alumni yang sudah bekerja sebagai sekretaris di perusahaan swasta dan pemerintah. Data yang telah diperoleh dari informan berupa informasi tentang penggunaan bahasa formal dan informal dalam email bisnis melalui link *google form* kemudian diklasifikasi, dianalisis, dan dideskripsikan.

D. Hasil dan Pembahasan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi organisasi. Email bisnis menjadi salah satu media komunikasi yang paling dominan

dalam kegiatan administrasi perkantoran modern (Cristina, N., & Andreea, 2017). Demi efektivitas dan efisiensi, generasi milenial menggunakan teknologi modern untuk mendukung aktivitas mereka (Ambarwati, M. F. L., & Sitompul, 2020). Bagi sekretaris sebagai tenaga profesional yang bertugas mendukung aktivitas pimpinan serta mengelola komunikasi organisasi, kemampuan menggunakan bahasa yang tepat dalam email menjadi kompetensi penting. Dalam konteks ini, penggunaan bahasa formal dan informal dalam komunikasi email bisnis menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji, khususnya di tengah dinamika komunikasi digital yang semakin fleksibel. Efektivitas komunikasi menjadi hal penting bagi para informan dalam berkomunikasi, secara khusus komunikasi bentuk tulisan surat. Para informan penelitian menyatakan bahwa penggunaan bahasa, baik formal atau informal, mendukung efektivitas komunikasi. (Effendy, 2009), menyatakan beberapa indikator efektivitas komunikasi, antara lain: kejelasan pesan, ketepatan, kesesuaian konteks, dan dampak hasil (Effendy, 2009).

Tabel 1 Rekap Tanggapan Pertanyaan tentang Intensitas Penggunaan E-mail dalam Pekerjaan Sehari-hari

Intensitas Penggunaan Email	Jumlah informan	Nomor Informan
Selalu/Setiap Hari	8	1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 15
Sangat Sering	2	11, 13
Sering/Lumayan Sering	2	14, 16
Cukup Sering	1	12
Jarang	4	2, 7, 10, 17

Sumber: Olahan Data Peneliti

Berdasarkan tanggapan para informan, mayoritas informan menyatakan bahwa tidak terdapat pedoman atau standar khusus dalam penulisan email di lingkungan kerja mereka. Sebanyak sebelas informan mengungkapkan bahwa penulisan email dilakukan berdasarkan kebiasaan individu atau penyesuaian terhadap situasi komunikasi, tanpa adanya aturan tertulis yang bersifat formal dan mengikat. Kondisi ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi melalui email masih bersifat fleksibel dan sangat bergantung pada pengalaman serta pemahaman masing-masing individu. Di sisi lain, terdapat empat informan yang menyatakan bahwa di tempat kerja mereka tersedia pedoman atau standar penulisan email. Pedoman tersebut umumnya berkaitan dengan aspek formalitas bahasa, struktur email, serta tata cara komunikasi resmi yang harus dipatuhi, terutama dalam konteks komunikasi profesional. Keberadaan pedoman ini dipandang membantu menjaga konsistensi komunikasi dan mencerminkan profesionalisme organisasi. Sementara itu, dua informan menyebutkan adanya pedoman yang bersifat terbatas atau bersyarat. Pedoman ini tidak berlaku secara umum untuk seluruh komunikasi email, melainkan hanya diterapkan pada kasus-kasus tertentu, seperti komunikasi dengan regulator, pihak eksternal, atau

penggunaan elemen khusus seperti format tanda tangan (*signature*) email. Dalam situasi tersebut, standar penulisan dianggap penting untuk menjaga citra organisasi dan memenuhi tuntutan formalitas.

Tabel 2 Rekap Tanggapan tentang Adakah Standar/Pedoman Penulisan E-mail?

Deskripsi	Jumlah Informan	Informan Nomor
Tidak ada pedoman/standar	11	1, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
Ada pedoman/Standar	4	2, 15, 16, 17
Pedoman terbatas/bersyarat (hanya untuk kasus tertentu seperti regulator/ <i>signature</i> saja)	2	4, 5

Sumber: Olahan Data Peneliti

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar organisasi belum memiliki standar penulisan email yang terstruktur, sementara sebagian kecil lainnya telah menerapkan pedoman, baik secara menyeluruh maupun terbatas. Hal ini mengindikasikan adanya variasi praktik komunikasi tertulis di lingkungan kerja, serta membuka peluang bagi organisasi untuk mengembangkan pedoman komunikasi email guna meningkatkan efektivitas, konsistensi, dan profesionalisme komunikasi internal maupun eksternal.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap tujuh belas sekretaris dari berbagai perusahaan menunjukkan bahwa penggunaan bahasa formal masih menjadi pilihan utama dalam komunikasi email bisnis, terutama pada bagian surat resmi yang dilampirkan dalam email. Namun demikian, ditemukan pula penggunaan unsur bahasa informal, terutama dalam bentuk salam pembuka dan salam penutup yang menggunakan bahasa Inggris, meskipun isi surat menggunakan bahasa Indonesia. Selain itu, terdapat variasi lain seperti penggunaan sapaan “selamat siang” setelah salam pembuka, serta penggunaan bahasa formal maupun informal dalam bagian surat pengantar email. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi email bisnis sekretaris di era digital tidak lagi sepenuhnya kaku, melainkan menunjukkan adanya adaptasi terhadap perubahan gaya komunikasi profesional yang lebih dinamis.

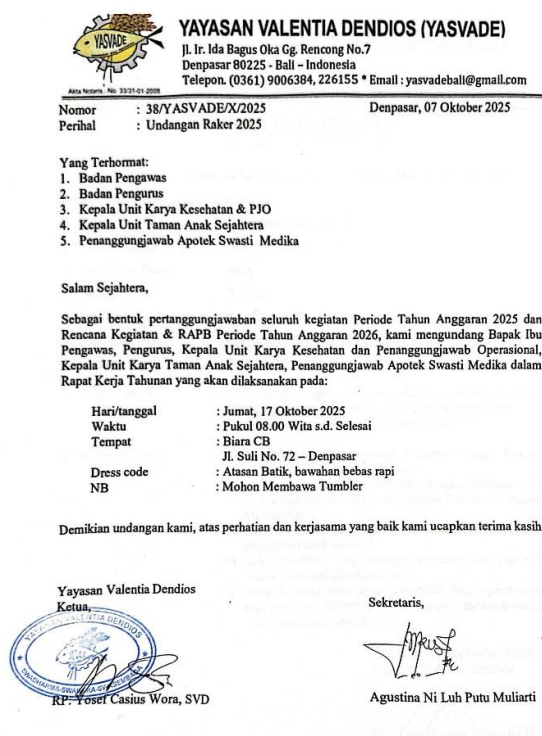
Hasil penelitian ini adalah dominasi penggunaan bahasa formal pada surat resmi yang dilampirkan dalam email. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun media komunikasi telah beralih dari surat cetak ke media digital, prinsip-prinsip komunikasi bisnis formal tetap dipertahankan. Bahasa formal dipilih karena mampu mencerminkan profesionalitas organisasi serta memberikan kesan resmi kepada penerima pesan.

Tabel 3 Dominasi Bahasa Formal dalam Surat yang Dilampirkan pada Email

Penggunaan Bahasa	Jumlah informan	Alasan Informan
Bahasa Formal	14	kesopanan, etika, profesionalisme atau berkesan resmi dalam komunikasi, berkaitan dengan kerjaan spesifik, budaya perusahaan, dan pihak tertentu (regulator atau eksternal lainnya)
Bahasa Formal dan Informal (keduanya)	2	tergantung konteks
Bahasa Informal	1	untuk komunikasi internal (efisien & ringkas)

Sumber: Olahan Data Peneliti

Dalam praktik administrasi perkantoran, surat resmi merupakan dokumen yang memiliki fungsi legal, administratif, dan representatif bagi organisasi. Oleh karena itu, penggunaan bahasa formal dalam surat yang dilampirkan pada email tetap menjadi standar yang harus dipatuhi. Bahasa formal ditandai oleh penggunaan struktur kalimat yang baku, pilihan kata yang sopan, serta penggunaan istilah yang sesuai dengan norma bahasa Indonesia yang baik dan benar.



Gambar 3 Penggunaan Bahasa Formal

Sumber: Informan 2025

Dominasi bahasa formal juga berkaitan dengan fungsi sekretaris sebagai representasi organisasi dalam komunikasi tertulis. Ketika sekretaris mengirimkan surat resmi melalui email, informan tidak hanya bertindak sebagai individu, tetapi juga sebagai perwakilan perusahaan. Oleh karena itu, penggunaan bahasa formal menjadi bagian dari upaya menjaga citra profesional organisasi. Selain itu, penggunaan bahasa formal dalam surat resmi juga berkaitan dengan kebutuhan dokumentasi dan arsip. Dokumen yang dikirim melalui email sering disimpan sebagai arsip digital dan dapat digunakan kembali sebagai bukti administratif. Dengan demikian, penggunaan bahasa formal membantu menjaga konsistensi dan kejelasan komunikasi dalam jangka panjang. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi komunikasi berkembang pesat, norma-norma komunikasi bisnis formal tetap dipertahankan dalam praktik administrasi perkantoran. Hal ini sesuai dengan prinsip komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya kejelasan, ketepatan, dan profesionalitas dalam penyampaian pesan tertulis.



Gambar 4 Penggunaan Campur Bahasa

Sumber: Informan 2025

Meskipun bahasa formal masih mendominasi dalam isi surat resmi, penelitian ini menemukan adanya penggunaan bahasa informal pada bagian salam pembuka dan salam penutup dalam email bisnis. Bentuk yang paling umum adalah penggunaan salam berbahasa Inggris seperti “Dear”, “Best regards”, “Warm regards”, atau “Thank you”.

Fenomena ini menunjukkan adanya pengaruh globalisasi dan budaya komunikasi internasional dalam praktik komunikasi bisnis di Indonesia. Bahasa Inggris sering digunakan sebagai bahasa pengantar dalam komunikasi bisnis global, sehingga penggunaannya dalam email bisnis menjadi semakin umum, bahkan ketika isi pesan menggunakan bahasa Indonesia. Penggunaan salam pembuka dan penutup berbahasa Inggris juga mencerminkan upaya untuk menciptakan kesan komunikasi yang lebih modern dan profesional. Dalam banyak perusahaan, terutama yang memiliki hubungan bisnis dengan mitra internasional, penggunaan istilah bahasa Inggris dalam email dianggap sebagai bagian dari standar komunikasi profesional. Selain itu, penggunaan bahasa Inggris dalam salam pembuka dan penutup juga dapat memberikan kesan yang lebih ringkas dan fleksibel dibandingkan dengan salam dalam bahasa Indonesia yang cenderung lebih panjang. Misalnya, salam “Dear Sir/Madam” atau “Dear Mr. Ahmad” sering dianggap lebih praktis dibandingkan dengan bentuk salam formal dalam bahasa Indonesia seperti “Dengan hormat”.

Penggunaan bahasa Inggris dalam email yang berbahasa Indonesia juga menunjukkan adanya fenomena campur kode (*code mixing*) dalam komunikasi bisnis. Campur kode ini mencerminkan adaptasi bahasa terhadap kebutuhan komunikasi yang lebih fleksibel di era digital. Dalam konteks ini, sekretaris perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat menentukan kapan penggunaan bahasa formal atau informal lebih tepat digunakan. Hal ini penting untuk menjaga keseimbangan antara kesan profesional dan kedekatan interpersonal dalam komunikasi bisnis. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka konsisten untuk menggunakan bahasa formal dalam korespondensi. Mereka berpendapat bahwa bahasa formal memberi kesan profesionalitas, membawa citra positif perusahaan, serta sebagai bentuk penghormatan kepada pihak yang dituju. Selain itu, bahasa formal tidak berkesan bertele-tele sehingga dapat dipahami dengan mudah.

Dalam penelitian ini menemukan penggunaan sapaan “selamat siang” setelah salam pembuka dalam email bisnis. Praktik ini menunjukkan adanya variasi dalam gaya komunikasi yang digunakan oleh sekretaris dalam menyusun email. Penggunaan sapaan waktu seperti “selamat pagi”, “selamat siang”, atau “selamat sore” dapat berfungsi sebagai bentuk kesopanan dan penghormatan kepada penerima pesan. Sapaan tersebut juga dapat menciptakan kesan komunikasi yang lebih personal dan ramah.

Dalam konteks komunikasi digital, penggunaan sapaan waktu sering dianggap sebagai strategi untuk membangun hubungan interpersonal yang lebih baik antara pengirim dan penerima email. Email merupakan media komunikasi tertulis yang bersifat formal, penggunaan sapaan waktu dapat membantu menciptakan suasana komunikasi yang lebih hangat. Penggunaan sapaan waktu setelah salam pembuka juga menunjukkan adanya pergeseran dalam struktur komunikasi bisnis. Dalam format surat resmi tradisional, salam pembuka biasanya langsung diikuti oleh isi surat tanpa tambahan sapaan waktu. Oleh karena itu, penggunaan sapaan waktu dalam email dapat dianggap sebagai bentuk adaptasi terhadap gaya komunikasi digital yang lebih fleksibel. Variasi ini menunjukkan bahwa komunikasi email bisnis tidak selalu mengikuti format surat resmi secara kaku, melainkan mengalami penyesuaian sesuai dengan konteks komunikasi dan hubungan antara pengirim dan penerima pesan.



Gambar 5 Penggunaan Sapaan Waktu

Sumber: Informan 2025

Selain surat resmi yang dilampirkan, email bisnis biasanya juga dilengkapi dengan surat pengantar atau pesan singkat yang menjelaskan tujuan pengiriman dokumen. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan bahasa dalam surat pengantar email dapat bersifat formal maupun informal.

Dalam beberapa kasus, sekretaris menggunakan bahasa formal dalam surat pengantar email, terutama ketika email tersebut dikirim kepada pihak eksternal seperti klien, mitra bisnis, atau instansi pemerintah. Bahasa formal dipilih untuk menjaga kesan profesional serta menunjukkan

penghormatan kepada penerima pesan. Namun, dalam situasi lain, terutama ketika email dikirim kepada rekan kerja internal atau pihak yang sudah memiliki hubungan kerja yang dekat, penggunaan bahasa informal menjadi lebih umum. Bahasa informal biasanya ditandai dengan penggunaan kalimat yang lebih sederhana, gaya komunikasi yang lebih santai, serta penggunaan ungkapan yang lebih personal. Variasi ini menunjukkan bahwa pemilihan bahasa dalam email bisnis sangat dipengaruhi oleh konteks komunikasi serta hubungan antara pengirim dan penerima pesan. Sekretaris perlu mempertimbangkan berbagai faktor sebelum menentukan gaya bahasa yang akan digunakan. Kemampuan untuk menyesuaikan gaya bahasa dengan situasi komunikasi merupakan bagian penting dari kompetensi komunikasi profesional sekretaris. Dengan menggunakan bahasa yang tepat, sekretaris dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas sekaligus menjaga hubungan profesional dengan berbagai pihak.

Tabel 4 Rekap Tanggapan tentang Faktor Informan Memilih Bahasa Formal

Deskripsi	Jumlah Informan	Informan Nomor
Profesionalisme/Resmi (ingin terlihat/terasa profesional, sesuai kaidah resmi)	8	3, 6, 7, 8, 11, 15, 16, 17
Kesopanan & Etika Kerja (berkomunikasi yang sopan, hormat, menjaga batasan & norma dalam bekerja)	7	1, 7, 6, 9, 11, 13, 16
<i>Audience</i> (berkaitan dengan pihak penerima pesan seperti regulator, eksekutif, atau pihak eksternal)	4	4, 6, 9, 10, 12
Citra perusahaan (menjaga <i>image</i> /reputasi)	4	3, 5, 12, 16
Kebiasaan/Kenyamanan	2	5, 14
Kejelasan & Ketepatan	1	2

Sumber : Olahan Data Peneliti

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa formal dan informal dalam email bisnis dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kesan profesional, kesopanan, serta hubungan antara sekretaris dengan pihak penerima email.

1. Kesan Profesional

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi penggunaan bahasa dalam email bisnis adalah kebutuhan untuk menciptakan kesan profesional. Dalam dunia bisnis, komunikasi tertulis sering dianggap sebagai representasi dari citra organisasi. Oleh karena itu, penggunaan bahasa yang tepat menjadi sangat penting.

Bahasa formal sering digunakan untuk menunjukkan profesionalitas serta menjaga kredibilitas organisasi. Dengan menggunakan bahasa formal, sekretaris dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan memiliki struktur yang jelas dan mudah dipahami oleh penerima.

2. Kesopanan dalam Komunikasi

Faktor lain yang mempengaruhi penggunaan bahasa dalam email bisnis adalah aspek kesopanan. Dalam budaya komunikasi bisnis, kesopanan merupakan nilai penting yang harus dijaga dalam setiap interaksi profesional. Penggunaan bahasa formal sering dianggap sebagai bentuk penghormatan kepada penerima pesan, terutama jika penerima memiliki posisi yang lebih tinggi dalam hierarki organisasi atau berasal dari institusi lain. Namun demikian, kesopanan tidak selalu harus diwujudkan melalui bahasa yang sangat formal. Dalam beberapa situasi, penggunaan bahasa yang lebih santai namun tetap sopan dapat membantu menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan nyaman.

3. Hubungan Interpersonal antara Sekretaris dan Penerima Email

Hubungan interpersonal antara sekretaris dan penerima email juga mempengaruhi gaya bahasa yang digunakan. Komunikasi interpersonal dapat membangun hubungan yang efektif dan harmonis (Rahayu, S., Muhammad, Darwis, F., Salsal Bilah, A., 2023). Jika hubungan kerja antara kedua pihak sudah terjalin dengan baik dan bersifat lebih informal, penggunaan bahasa yang lebih santai seringkali dianggap lebih sesuai. Sebaliknya, jika email dikirim kepada pihak yang belum dikenal atau memiliki hubungan kerja yang bersifat formal, penggunaan bahasa formal menjadi pilihan yang lebih aman. Dalam konteks ini, sekretaris perlu memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik agar dapat menyesuaikan gaya bahasa dengan situasi komunikasi yang dihadapi.

Tabel 5 Rekap Tanggapan tentang Faktor Informan Memilih Bahasa Informal

Deskripsi	Jumlah Informan	Informan Nomor
Kedekatan relasi dengan penerima (sudah kenal dekat/ lebih akrab)	7	1, 3, 4, 6, 14, 16, 17
Efisien & Kemudahan dipahami (sederhana, <i>to the point</i>)	3	9, 11, 12

situasi informal (percakapan sehari-hari/obrolan di luar pekerjaan) & platform non-email (Teams, WA, & Medsos)	3	2, 8, 13
--	---	----------

Sumber : Olahan Data Peneliti

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi bisnis di era digital mengalami proses adaptasi yang cukup signifikan. Prinsip-prinsip komunikasi formal tetap dipertahankan, praktik komunikasi email bisnis menunjukkan adanya fleksibilitas dalam penggunaan bahasa. Penggunaan bahasa formal dan informal secara bersamaan dalam email bisnis mencerminkan upaya untuk menyeimbangkan antara kebutuhan profesionalitas dan efisiensi komunikasi. Dalam lingkungan kerja yang semakin dinamis, komunikasi yang terlalu kaku dapat menghambat kelancaran interaksi profesional. Oleh karena itu, sekretaris perlu memiliki kemampuan komunikasi yang adaptif agar dapat menyesuaikan gaya bahasa dengan kebutuhan komunikasi yang berbeda-beda. Kemampuan ini menjadi semakin penting di era digital, komunikasi berlangsung dengan cepat dan melibatkan berbagai pihak dari latar belakang budaya yang berbeda.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa formal mendominasi dalam komunikasi email bisnis sekretaris, terutama pada surat resmi yang dilampirkan dalam email. Penggunaan bahasa formal dan informal dalam email bisnis dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kebutuhan untuk menjaga kesan profesional, mempertahankan kesopanan dalam komunikasi, serta menyesuaikan dengan hubungan interpersonal antara sekretaris dan penerima email. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi bisnis di era digital mengalami proses adaptasi yang menggabungkan prinsip komunikasi formal dengan gaya komunikasi yang lebih fleksibel. Oleh karena itu, sekretaris perlu memiliki kompetensi komunikasi yang adaptif agar dapat menyampaikan pesan secara efektif sekaligus menjaga citra profesional organisasi.

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting bagi pengembangan kompetensi profesi sekretaris. Pertama, sekretaris perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai prinsip-prinsip komunikasi bisnis formal agar dapat menyusun email yang profesional dan efektif. Kedua, sekretaris juga perlu memahami dinamika komunikasi digital yang memungkinkan penggunaan bahasa yang lebih fleksibel. Dengan memahami konteks komunikasi, sekretaris dapat menentukan kapan penggunaan bahasa formal atau informal lebih tepat digunakan. Ketiga, kemampuan

menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi bisnis juga menjadi kompetensi penting bagi sekretaris di era globalisasi. Penggunaan istilah bahasa Inggris dalam email bisnis menunjukkan bahwa komunikasi profesional saat ini semakin bersifat internasional. Pengembangan keterampilan komunikasi tertulis, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris, menjadi bagian penting dari peningkatan profesionalitas sekretaris di era digital.

Daftar Pustaka

- Aeni, S. N. U. R., Studi, P., Dan, K., Islam, P., Manajemen, J., Komunikasi, D. A. N., & Dakwah, F. (2025). *MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA ORGANISASI (Studi Pada Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Banyumas)*.
<https://journal.unpak.ac.id/index.php/wahana/article/view/1602/1306>
- Aji, A. S. B., Winter, R. I., Azhari, M. A. Al, Raditya, R. C., Javier, M. N., & Anggraeni, N. D. (2024). Analisis Efisiensi Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Komunikasi Bisnis Formal di PT Home Center Indonesia (Informa). *Jurnal Bahasa Daerah Indonesia*, 1(3), 7.
<https://doi.org/10.47134/jbdi.v1i3.2662>
- Ambarwati, M. F. L., & Sitompul, P. (2020). Electronic business transactions for millennial generation. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(10 Special Issue), 115–121.
- Arifin, E. Z. (2010). *Cermat Berbahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi*. Akademika Pressindo.
- Chaer, A. (2011). *Tata Bahasa Praktis Bahasa Indonesia*. Rineka Cipta.
- Cristina, N., & Andreea, H. (2017). Using Business Etiquette Nowadays. Qualitative Research on Business Phoning, Emailing and Meetings. *Ovidius University Annals: Economic Sciences Series*, XVII(2), 444–448.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Febriana, I., Lubis, A. P., Lubis, E. H., Simanungkalit, J., Rahmi, S. N., Elfrain, T., Siahaan, G., Ekonomi, I., & Ekonomi, F. (2024). Efektivitas Penggunaan Bahasa Informal dalam Pemasaran Digital Studi Kasus : Iklan Promosi Effectiveness of Using Informal Language in Digital Marketing Case Study: Promotional Advertising. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1, 3358–3362. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
- Guffey, M., & Loewy, D. (2016). *Essentials of Business Communication*. Cengage Learning.
- Muh. Iqram Budiman. (2024). *Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan Dan Bawahan Di PT. Multilogistik Di Era Digitalisasi*. 1–103.
- Putri, A. M., Lestari, A. T., Damayanti, I. D., Salsabila, N., Yulianti, R., Rahmaningtyas, W., & Rahmaningtyas. (2025). Keterampilan Komunikasi Efektif Sekretaris Sebagai Kunci Pelayanan Prima Di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(6), 153–161.
<https://www.ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/5000/4423>
- Rahayu, S., Muhammad, Darwis, F., Salsal Bilah, A., & K. (2023). Interpersonal Communication Builds Effective Relationships In Social Context Komunikasi Interpersonal Membangun Hubungan Efektif Dalam Konteks Sosial. *JURNAL ISO*, 3(2), 169–174. <https://doi.org/10.53697/iso.v3i2>
- Rahayu, A. (n.d.). *Teknik Pengambilan Sampel*. <https://binus.ac.id/malang/2022/08/teknik-pengambilan-sampel/>
- Sugono, D. (2004). *Berbahasa Indonesia dengan Benar*. PT Penebar Swadaya.
- Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal (1st ed.)*. Graha Ilmu.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). *Human Communication*. McGraw-Hill Education.