

Peningkatan Kompetensi Digital Pada Mahasiswa Melalui Pelatihan Microsoft Office dan Penggunaan Email Profesional

Helza Triana^{1*}, Febri Dristyan², Clara Alyuson³, Vivi Marlina⁴

^{1,2,3,4} Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Politeknik Jambi

^{1*} helza@politeknikjambi.ac.id, ² febri.dristyan@politeknikjambi.ac.id

Abstrak

Tuntutan kualifikasi tenaga kerja di era digital mengharuskan lulusan pendidikan vokasi menguasai kompetensi teknis sekaligus keterampilan administratif berbasis teknologi. Namun, sering kali ditemukan kesenjangan literasi digital profesional pada mahasiswa, khususnya dalam pengoperasian perangkat lunak perkantoran secara presisi dan tata krama komunikasi elektronik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi digital dan kesiapan karier mahasiswa. Kegiatan dilaksanakan secara luring pada 30 Juni 2026 di Aula Politeknik Jambi melalui pendekatan *peer tutoring* (tutor sebaya) berbasis pendampingan individu (*one-on-one tutoring*). Program ini melibatkan kolaborasi instruktur utama dan fasilitator dari Himpunan Mahasiswa program studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Teknologi Rekayasa Pemeliharaan Alat Berat, dan Teknologi Rekayasa Logistik. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan praktis peserta pada tiga aspek utama. Pada *Microsoft Word*, peserta mampu mengotomatisasi pemformatan dokumen, termasuk pembuatan *Table of Contents*, pengaturan *Page Setup*, serta penggunaan *Header* dan *Footer* untuk surat resmi. Pada *Microsoft Excel*, peserta berhasil mengatasi kendala *syntax error* dalam penerapan rumus matematis dan fungsi logika pencarian data. Selanjutnya, pada praktik korespondensi, mahasiswa terampil menerapkan etika pengiriman email profesional, meliputi penulisan baris subjek, penyusunan *body email*, dan kaidah pelampiran berkas (*attachment*). Penggunaan metode *peer tutoring* terbukti secara efektif mempercepat penyerapan materi sekaligus menciptakan lingkungan belajar yang interaktif dan minim kecemasan.

Kata Kunci : Literasi Digital, Tutor Sebaya, Microsoft Office, Surat Elektronik.

Abstract

The demand for workforce qualifications in the digital era requires vocational graduates to master both technical competencies and technology-based administrative skills. However, a gap in professional digital literacy is often found among students, particularly in operating office software precisely and practicing electronic communication etiquette. This community service program aims to improve the digital competence and career readiness of students. The training was conducted offline on June 30, 2026, at the Politeknik Jambi Auditorium using a peer tutoring method with a one-on-one tutoring approach. The program involved collaboration between main instructors and facilitators from the Student Associations of Software Engineering Technology, Heavy Equipment Maintenance Engineering Technology, and Logistics Engineering Technology. The results showed a significant improvement in participants' understanding and practical skills in three main areas. In Microsoft Word, participants were able to automate document formatting, including creating a Table of Contents, adjusting Page Setup, and utilizing Headers and Footers for formal letters. In Microsoft Excel, participants successfully overcame syntax errors when applying mathematical formulas and logic functions. Furthermore, in the correspondence practice, students demonstrated the ability to apply professional email etiquette, including writing clear subject lines, composing formal body emails, and properly attaching files. The implementation of the peer tutoring method proved effective in accelerating material comprehension while creating an interactive and low-anxiety learning environment.

Keyword : Digital Literacy, Peer Tutoring, Microsoft Office, Electronic Mail.

1. PENDAHULUAN

Transisi menuju era Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* telah mendisrupsi kualifikasi dan standar kompetensi tenaga kerja di berbagai sektor. Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) saat ini tidak hanya menuntut lulusan perguruan tinggi vokasi untuk memiliki keterampilan teknis (*hard skills*) yang linier, tetapi juga mewajibkan penguasaan kompetensi dasar administratif dan komunikasi digital (Enita et al., 2025). Kemampuan mengoperasikan perangkat lunak perkantoran standar seperti *Microsoft Office* (khususnya *Word*, *Excel*, dan *PowerPoint*) serta etika korespondensi melalui surat elektronik (email) merupakan fondasi esensial yang menjadi indikator awal bagi perusahaan dalam menilai profesionalisme dan kesiapan kerja seorang kandidat (Maryani et al., 2025).

Meskipun mahasiswa generasi Z pada umumnya dikategorikan sebagai *digital native* yang sangat fasih menggunakan gawai, kefasihan tersebut kerap tidak berbanding lurus dengan literasi digital profesional (Ng, 2012). Hal ini dibuktikan oleh data lapangan hasil observasi dan wawancara awal dengan perwakilan mahasiswa dan dosen di lingkungan Politeknik Jambi pada awal tahun 2026, yang menunjukkan bahwa sekitar 65% mahasiswa mitra masih mengalami kendala teknis dalam tata kelola dokumen formal. Kelompok mitra sasaran ini kerap kesulitan dalam melakukan pemformatan laporan kerja yang sistematis, minim pemahaman logika pengolahan data tabular, hingga mengabaikan tata krama (*netiquette*) pengiriman email (seperti mengosongkan baris subjek atau keliru melampirkan berkas). Kesenjangan kompetensi pada kondisi awal mitra ini jika dibiarkan dapat berdampak negatif terhadap tingkat keterserapan kerja (*employability*) lulusan (Deha et al., 2024).

Merespons kondisi riil di lapangan tersebut, sebuah langkah intervensi akademis melalui pendekatan pengabdian masyarakat mutlak diperlukan. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara eksplisit adalah meningkatkan literasi dan kompetensi digital profesional mitra sasaran melalui kegiatan "Pelatihan Microsoft dan Penggunaan Email Profesional". Kegiatan praktik langsung ini diselenggarakan secara terpusat di Aula Politeknik Jambi pada hari Selasa, 30 Juni 2026.

Berbeda dengan kajian teoritis di kelas, pendekatan pelaksanaan program pengabdian ini bertumpu pada metode kolaboratif partisipatif. Tim pengabdian secara aktif melibatkan mitra dari Himpunan Mahasiswa lintas disiplin, yaitu Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak (TRPL), Teknologi Rekayasa Pemeliharaan Alat Berat (TRPAB), dan Teknologi Rekayasa Logistik (TRLOG). Keterlibatan himpunan mahasiswa ini difungsikan sebagai fasilitator praktik dengan menerapkan metode *peer-tutoring* (tutor sebaya). Pendekatan aksi pendampingan oleh rekan sebaya ini dirancang agar komunikasi menjadi lebih cair, menurunkan kecemasan belajar, dan mempercepat serapan materi teknis (Boud et al., 2014). Melalui sinergi nyata ini, diharapkan kapasitas kompetensi digital mitra dapat meningkat secara holistik, sehingga mereka lebih tangguh dan siap beradaptasi di tengah dinamika dunia kerja.

2. METODE

Karakteristik Peserta dan Durasi Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 30 Juni 2026 bertempat di Aula Politeknik Jambi. Rangkaian kegiatan utama dilaksanakan dengan total durasi 4 Jam efektif. Mahasiswa yang berasal dari berbagai program studi di lingkungan Politeknik Jambi. Kriteria mahasiswa tingkat akhir yang sedang mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja atau akan melaksanakan magang industri, sehingga materi tata kelola administrasi digital sangat relevan dengan kebutuhan mereka.

Pendekatan dan Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mengadopsi pendekatan *peer tutoring* atau pendampingan teman sebaya. Secara konseptual, *peer tutoring* merupakan strategi pembelajaran kolaboratif di mana mahasiswa dari tingkat akademik atau pemahaman yang lebih tinggi memfasilitasi proses belajar rekan sebayanya (Hidayat et al., 2023). Pendekatan ini dipilih karena terbukti secara empiris mampu menjembatani kesenjangan komunikasi hierarkis yang sering kali terjadi antara instruktur (dosen) dengan peserta pelatihan, sekaligus menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif, interaktif, dan adaptif (Goldberg-Stein et al., 2024).

Metode *Peer Tutoring* (tutor sebaya) melalui melibatkan aktif anggota Himpunan Mahasiswa dari tiga program studi: Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak (TRPL), Teknologi Rekayasa Pemeliharaan Alat Berat (TRPAB), dan Teknologi Rekayasa Logistik (TRLOG). Para perwakilan himpunan ini difungsikan sebagai fasilitator pendamping praktik. Pelaksanaan metode *Peer Tutoring* dalam kegiatan ini dibagi kedalam tiga tahapan sistematis :

1. Tahapan Pembekalan (Training of Trainers / ToT)

Sebelum kegiatan utama dilaksanakan pada 30 Juni 2026, mahasiswa yang ditunjuk sebagai tutor sebaya diberikan pembekalan intensif oleh tim dosen pengabdian. Pembekalan ini tidak hanya terfokus pada kenyamanan persepsi mengenai materi teknis (*Microsoft Word, Excel, Power Point, Etika Email/Profesional*), tetapi juga mencakup pelatihan pedagogi dasar. Tutor sebaya dilatih mengenai cara berkomunikasi yang empatik, memberikan umpan balik (*feedback*) yang konstruktif, serta strategi memecahkan kendala teknis peserta di lapangan.

2. Tahapan Sesi Pleno (Pemaparan Materi Terpusat)

Pada hari pelaksanaan di Aula Politeknik Jambi, tim dosen pengabdian bertindak sebagai instruktur utama (*Lead Trainer*) yang memberikan pemaparan konsep dan demonstrasi teknis di depan peserta. Pada tahap ini, tutor sebaya menyebar secara strategis diseluruh area aula untuk memastikan tidak ada peserta yang tertinggal pada langkah - langkah dasar.

3. Tahapan Pendamping Praktik Langsung (*Hands-on Peer Tutoring*)

Tahap ini merupakan inti dari penerapan metode *Peer Tutoring*. Peserta diinstruksikan untuk menyelesaikan studi rill, seperti menyusun draf persuratan di Word dan mengolah kalkulasi otomatis di Excel.

- **Pendampingan Individu (One - on - One Tutoring)**

Pendekatan praktik difokuskan pada pendampingan personal bagi setiap peserta, mengingat tingkat pemahaman awal peserta yang bervariasi, para tutor sebaya secara proaktif memantau progres masing - masing individu secara langsung di meja peserta. Ketika seorang peserta menemui kendala teknis yang spesifik seperti terjadinya *error* saat memasukkan formula (rumus) pada Excel, kebingungan mengatur *margin* dan *layout* pada Word, atau kesulitan menyusun tata letak draf email, tutor sebaya akan duduk berdampingan dengan peserta tersebut. Asistensi diberikan secara *one-on-one* (satu lawan satu) berupa bimbingan teknis (*Troubleshooting*), koreksi langsung serta demonstrasi langkah demi langkah sehingga peserta benar - benar mampu menyelesaikannya secara mandiri.

- **Sinergi Lintas Disiplin**

Kolaborasi Hima dari TRPL (berfokus pada resolusi kendala *software*), TRPAB (berfokus pada presisi operasional/kelengkapan data), dan TRLOG (berfokus pada tata kelola administratif) memberikan kekayaan perspektif saat mendampingi peserta, sehingga penanganan masalah (*troubleshooting*) dapat dilakukan secara komprehensif.

Instrumen dan Prosedur Evaluasi

Untuk mengukur efektivitas dan tingkat keberhasilan program, tim pengabdian menetapkan prosedur evaluasi yang terdiri dari dua tahap, yakni evaluasi proses dan evaluasi hasil. Evaluasi Proses dilakukan melalui observasi langsung selama sesi praktik berlangsung guna menilai tingkat partisipasi dan antusiasme peserta dalam menyelesaikan studi kasus yang diberikan. Evaluasi Hasil dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner digital (*Google Form*) untuk *Pre - Test* dan *Post - Test* guna mengukur peningkatan kognitif peserta. Selain itu, digunakan juga instrumen rubrik penilaian unjuk kerja (*performance rubric*) untuk memvalidasi kelayakan draf dokumen *Word*, *Excel*, dan *Email* yang telah dipraktikkan oleh para peserta di akhir sesi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN**Pelaksanaan Kegiatan dan Tingkat Keberhasilan Peserta**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Peningkatan Kompetensi Digital Pada Mahasiswa Melalui Pelatihan Microsoft Office dan Penggunaan Email Profesional" telah direalisasikan pada hari Selasa, 30 Juni 2026, bertempat di Aula Politeknik Jambi. Pelaksanaan kegiatan ini berjalan dengan lancar dan partisipatif, melibatkan mahasiswa lintas program studi dan tingkat semester. Dari total 50 peserta yang terdaftar, tingkat partisipasi mencapai 100%. Sinergi antara instruktur utama (tim dosen) dan fasilitator pendamping dari Himpunan Mahasiswa (Hima) TRPL, TRPAB, dan TRLOG menjadi faktor kunci dalam menjaga kondusivitas dan alur pelatihan.

Evaluasi Peningkatan Kompetensi (*Pre - Test* dan *Post - Test*)

Berdasarkan catatan evaluasi, hasil kegiatan ini didukung oleh data peningkatan yang terukur. Sebelum pemaparan materi, panitia memberikan *pre-test* untuk mengukur kemampuan dasar, dilanjutkan dengan *post-test* di akhir kegiatan. Hasilnya menunjukkan rata-rata nilai *pre-test* peserta berada pada angka 46,5. Setelah pelatihan dan pendampingan, nilai rata - rata *post - test* meningkat secara signifikan menjadi 85,0.

Peningkatan ini juga didukung oleh hasil angket kepuasan peserta, di mana sebanyak 92% peserta menyatakan bahwa materi yang diberikan sangat relevan dengan kebutuhan administrasi tugas akhir dan dunia kerja, serta metode penyampaian dinilai sangat jelas dan aplikatif.

Pembahasan Kompetensi dan Kendala Pelaksanaan

Materi teknis difokuskan pada penyelesaian studi kasus yang relevan. Pada praktik Microsoft Word, sebagian besar mahasiswa sebelumnya terbiasa melakukan pemformatan secara manual. Melalui demonstrasi instruktur, peserta berhasil mengotomatisasi pembuatan *Table of Contents* dan menggunakan standar *Page Setup* untuk dokumen formal. Peserta juga sukses mempraktikkan tata cara penyisipan *Header* dan *Footer* pada studi kasus pembuatan surat resmi.

Pada sesi Etika Komunikasi Digital, evaluasi awal menunjukkan kebiasaan mahasiswa yang sering mengirim email kosong tanpa konteks. Melalui simulasi, peserta berhasil dilatih untuk mengisi *subject line* dengan informatif, menyusun *body email* yang formal, menggunakan fitur *signature*, serta memastikan kaidah penamaan *file* lampiran (*attachment*).

Kendala pelaksanaan yang paling menonjol dalam kegiatan ini adalah disparitas (perbedaan) tingkat keterampilan dasar antar peserta, terutama pada sesi Microsoft Excel. Fokus utama Excel adalah penggunaan rumus dasar hingga menengah. Hambatan terbesar yang dialami sebagian peserta pada awal sesi adalah terjadinya *syntax error* (kesalahan sintaks) saat mengetikkan tanda pemisah berupa koma atau titik koma di dalam rumus. Keterbatasan waktu juga menjadi tantangan, sehingga instruktur

dan tim fasilitator harus bekerja ekstra untuk memastikan tidak ada peserta yang tertinggal dalam simulasi kalkulasi perhitungan.

Efektivitas Metode Pendampingan Individu dan Relevansi

Pencapaian peningkatan kompetensi dan hasil evaluasi yang positif di atas tidak terlepas dari efektivitas metode *peer tutoring* (pendampingan sebaya) yang diterapkan. Ketika pemaparan materi dari instruktur sedang berlangsung, para anggota Hima TRPL, TRPAB, dan TRLOG secara proaktif memantau progres di layar masing-masing peserta.

Pendekatan pendampingan individu (*one-on-one tutoring*) terbukti sangat vital dalam mengatasi kendala disparitas keterampilan di atas. Ketika seorang peserta kebingungan misalnya saat formula Excel memunculkan notasi #N/A atau #VALUE! tutor sebaya langsung menghampiri meja peserta untuk melakukan *troubleshooting*. Peserta tidak perlu mengangkat tangan dan menghentikan narasumber yang sedang menjelaskan. Hal ini menciptakan suasana belajar yang kondusif dengan tingkat kecemasan yang rendah (*low learning anxiety*). Kehadiran mahasiswa Hima lintas disiplin ilmu juga memberikan dinamika yang positif mahasiswa TRPL terampil membantu dalam logika perangkat lunak, sementara mahasiswa TRPAB dan TRLOG memastikan presisi format pelaporan.



Gambar 1. Kegiatan Pelatihan Microsoft Office dan Penggunaan Email Profesional

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertajuk "Peningkatan Kompetensi Digital Pada Mahasiswa Melalui Pelatihan Microsoft Office dan Penggunaan Email Profesional" telah terlaksana dengan sukses. Program pelatihan ini terbukti efektif dalam menjembatani kesenjangan literasi digital terapan di kalangan mahasiswa, sekaligus mengakselerasi kesiapan karier mereka untuk terjun ke Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI).

Keberhasilan program ini dibuktikan oleh indikator hasil yang terukur, yakni adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta secara signifikan. Berdasarkan data evaluasi, nilai rata-rata *pre-test* peserta sebesar 46,5 mengalami peningkatan menjadi 85,0 pada saat evaluasi *post-test*. Selain itu, capaian positif ini dikonfirmasi melalui hasil angket yang menunjukkan 92% peserta merasa sangat puas terhadap relevansi materi pelatihan dengan kebutuhan penyelesaian tugas akhir dan administrasi dunia kerja.

Akselerasi pemahaman peserta dalam kegiatan ini sangat dipengaruhi oleh efektivitas penerapan metode *peer tutoring* (tutor sebaya) berbasis pendampingan individu (*one-on-one tutoring*). Keterlibatan aktif Himpunan Mahasiswa dari program studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak (TRPL), Teknologi Rekayasa Pemeliharaan Alat Berat (TRPAB), dan Teknologi Rekayasa Logistik (TRLOG) berhasil menciptakan ekosistem belajar yang kondusif, inklusif, dan minim kecemasan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Deha, D., Fil, S., & Kom, M. I. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Logistik*, 2(2). <https://ejournal.lemondial.ac.id/index.php/smc/article/view/57>
- Enita, E. (Enita), Sari, P. V. (Puspita), Suryani, S. (Siti), Rohamah, S. (Siti), Fauzi, S. (Suhendar), Nurhayati, N. (Nurhayati), Sugesti, R. (Renita), Preptiani, M. (Meita), Arifah, D. (Dwi), Saiutami, K. (Kurniati), Meliawati, M. (Meliawati), Yunilawati, R. (Rina), Chandra, E. (Edi), Supriyadi, S. (Supriyadi), Komar, S. (Samsul), & Fatimah, N. (Nasri). (2025). *Administrasi Pendidikan*. <https://repository.ganeshakreasisemesta.com/publications/619220/>
- Goldberg-Stein, S., Bhargavan-Chatfield, M., Donnelly, L. F., Hernandez, D., Kunst, M. M., Sharpe, R. E., & Broder, J. (2024). Applying Implementation Science Principles to Design the ACR Peer Learning Pathway: A Case Study. *Journal of the American College of Radiology*, 21(1), 103–106. <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2023.11.002>
- Hidayat, R., Nasir, N., Fadzli, S. A. M., Rusli, N. S., Kamaruzzaman, N. N., Sheng, V. Y. Z., Mohammad, N. H. H., & Shukeri, A. S. (2023). Peer Tutoring Learning Strategies in Mathematics Subjects: Systematic Literature Review. *European Journal of Educational Research*, 12(3), 1407–1423. <https://doi.org/10.12973/EU-JER.12.3.1409>
- Maryani, L., Kuswantoro, A., Perkantoran, A., Ekonomika, F., & Bisnis, D. (2025). Keterampilan yang Dibutuhkan oleh Tenaga Administrasi di Era Digital. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 288–304. <https://doi.org/10.15294/BAP.V1I1.383>
- Handoko, D., Mulyono, A., Nurlaila, D., Triana, H., & Hopi, A. (2025). Pelatihan desain produk dan media promosi UMKM Kelurahan Pinang Merah. *Interaksi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 42-49.
- Tanto, T., Saputra, M. H., Triana, H., Meilano, R., Hafizh, I., Athaariq, B., & Fransisko, F. (2025). Sosialisasi Sistem Informasi Perkebunan di Wahana Agung untuk Aset, SDM dan Produksi. *Interaksi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 101-107.
- Dristyan, F., Saputra, M. H., & Meilano, R. (2024). Peningkatan daya saing UMKM melalui strategi image branding yang kreatif di Desa Pematang Gajah. *Interaksi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 71-77.
- Dristyan, F., Triana, H., & Saputra, M. H. (2024). Rancang Bangun Pemetaan Peternakan Ayam di Kota Jambi Berbasis WEBGIS menggunakan Metode DevOps. *KERNEL: Jurnal Riset Inovasi Bidang Informatika dan Pendidikan Informatika*, 5(2), 73-79.
- Wirayudi, P. W. A., Indrawan, I. G. A., Wiguna, I. K. A. G., & Atmaja, K. J. (2021). Pelatihan Penggunaan Microsoft Office Dan Email Untuk Administrasi Surat Menyurat Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. *Jurnal Widya Laksmi*, 1(1), 37-42.
- Endrawijaya, I., Ismail, K. M., Supri, S., Anam, K., Himayati, A. Z., Wildan, M., & Adiliawijaya, R. (2024). Pelatihan Penggunaan Fitur Mail Merge Dalam Microsoft Office Untuk Surat Menyurat Bagi Aparat Desa Mekar Jaya, Kabupaten Tangerang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(01), 12-16.
- Martono, S., Sutanto, T., Budiardjo, H., & Sony, M. (2024). Pelatihan pembuatan laporan dengan Microsoft Office untuk pegawai dan kader posyandu pada Puskesmas Waru Kabupaten Sidoarjo. *Ekobis Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 1-9.
- Yusri, R., Edriati, S., & Yuhendri, R. (2020). Pelatihan Microsoft Office Excel sebagai upaya peningkatan kemampuan mahasiswa dalam mengolah data. *Rangkiang: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 32-37.