

Business Communication Skills

Adelia¹, Nabila Khairunnisya², Mada Aditia Wardhana³

^{1,2,3} Ekonomi Dan Bisnis, Manajemen, Universitas Mulia, Balikpapan, Indonesia

Email: ¹nadeliaadel2@gmail.com, ²nkhairunnisya6@gmail.com, ³maw.wardhana@universitasmulia.ac.id

(* : coresponding author)

Abstrak—Peran kritis keterampilan komunikasi bisnis multidimensi dalam memenuhi tuntutan profesional di era Revolusi Industri 4.0. Kajian literatur sistematis ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas alat penilaian digital inovatif dan mengidentifikasi faktor penyebab kesenjangan kompetensi antara lulusan perguruan tinggi dengan ekspektasi dunia industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan alat penilaian digital, seperti pembuatan vlog, sangat efektif dalam mengembangkan kemampuan komunikasi kompleks yang mencakup aspek verbal, nonverbal, dan literasi digital. Di sisi lain, kesenjangan kompetensi terutama bersumber dari kurikulum pendidikan yang terlalu berfokus pada pengetahuan teknis dan kurangnya kesadaran akan standar komunikasi profesional. Sebagai solusi, intervensi pedagogis berbasis efikasi diri melalui simulasi kasus nyata dan dukungan mentor diidentifikasi sebagai pendekatan krusial untuk membangun keyakinan dan kesiapan mahasiswa. Simpulan kajian menegaskan bahwa integrasi antara penilaian digital dan pendekatan berbasis efikasi diri merupakan strategi vital untuk menjembatani kesenjangan kompetensi dan meningkatkan relevansi lulusan di pasar kerja yang dinamis.

Kata Kunci: keterampilan komunikasi bisnis; penilaian digital ; kesenjangan kompetensi ; efikasi diri ; Revolusi Industri 4.0

Abstract—*The critical role of multidimensional business communication skills in meeting professional demands in the era of the Industrial Revolution 4.0. This systematic literature review aims to analyze the effectiveness of innovative digital assessment tools and to identify the factors contributing to the competency gap between higher education graduates and industry expectations. The findings indicate that the implementation of digital assessment tools, such as vlog creation, is highly effective in developing complex communication abilities encompassing verbal, nonverbal, and digital literacy aspects. Conversely, the competency gap primarily stems from educational curricula that overly emphasize technical knowledge and a lack of awareness of professional communication standards. As a solution, pedagogical interventions based on self-efficacy through real-case simulations and mentor support are identified as crucial approaches to building students' confidence and readiness. The review concludes that the integration of digital assessment and self-efficacy-based approaches is a vital strategy for bridging the competency gap and enhancing graduates' relevance in a dynamic labor market.*

Keywords: *business communication skills; digital assessment; competency gap; self-efficacy; Industrial Revolution 4.0*

1. PENDAHULUAN

Keterampilan komunikasi bisnis adalah kemampuan untuk menyampaikan ide, pemikiran, perasaan, dan sikap baik secara verbal maupun nonverbal sehingga informasi tersebut dapat dipahami secara akurat oleh penerimanya (Al-Zyoud et al., 2021), Keterampilan ini bersifat multidimensi, mencakup kecakapan tertulis, lisan, kemampuan mendengarkan, serta penguasaan media digital dan elemen nonverbal seperti gestur dan kontak mata (Cuic Tankovic et al., 2023; Touloumakos, 2023), Topik ini menjadi sangat penting karena komunikasi efektif merupakan fondasi utama bagi keberhasilan kinerja perusahaan sekaligus menjadi atribut lulusan yang paling diprioritaskan oleh pemberi kerja di tengah gangguan teknologi Revolusi Industri 4.0 (Cuic Tankovic et al., 2023; Dauber & Spencer-Oatey, 2023; van den Berg & de Villiers, 2021), Di dalam ekosistem bisnis, komunikasi berperan strategis dalam membangun kepercayaan pelanggan, memfasilitasi negosiasi, dan memperkuat hubungan internal maupun eksternal yang mendukung daya saing organisasi (Andreas et al., 2025; Cuic Tankovic et al., 2023), Memiliki pengetahuan teknis saja kini dianggap tidak cukup untuk memenuhi tuntutan dunia kerja modern tanpa didukung oleh kemampuan interpersonal yang kuat untuk mengoordinasikan kegiatan operasional secara efisien (Andreas et al., 2025; Cuic Tankovic et al., 2023), Oleh karena itu, penguasaan komunikasi bisnis sangat krusial untuk menutup kesenjangan kompetensi dan memastikan keberlanjutan bisnis di lingkungan pasar yang kompleks (Andreas et al., 2025; Dauber & Spencer-Oatey, 2023), Keterampilan komunikasi bisnis ini dapat diibaratkan sebagai perekat yang menyatukan berbagai

bagian organisasi agar tetap kokoh dan berfungsi secara sinkron dalam mencapai tujuan bersama (Seiffert-Brockmann et al., 2021)

Rumusan masalah:

1. Sejauh mana efektivitas penggunaan alat penilaian digital inovatif, keterampilan komunikasi multidimensi, untuk memenuhi tuntutan profesional di era Industri 4.0
2. Identifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan (gap), ekspektasi nyata dari pemberi kerja dan intervensi pedagogis berbasis efikasi diri (self-efficacy)

2. METODE PENELITIAN

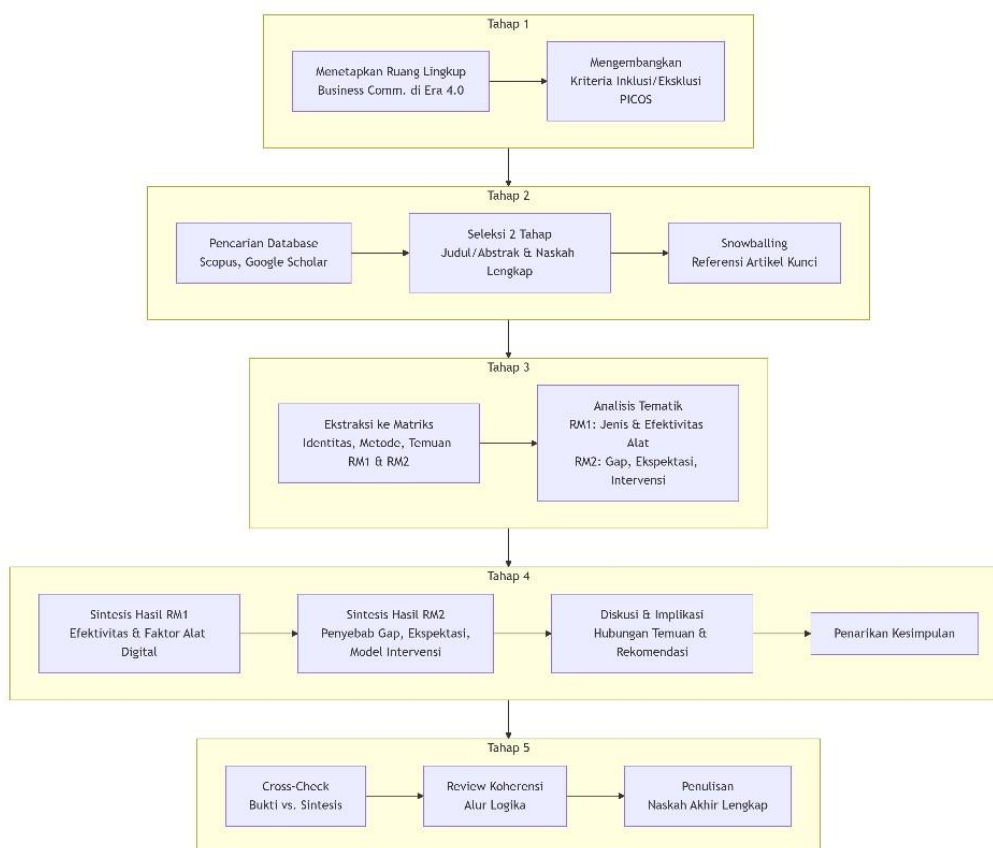
Bagan alur prosedur penelitian kajian artikel ini diawali dengan Tahap Perencanaan dan Kerangka, yang menjadi fondasi seluruh kajian. Pada tahap ini, peneliti pertama-tama menetapkan batasan ruang lingkup kajian secara spesifik, yaitu fokus pada keterampilan komunikasi bisnis dalam konteks tuntutan profesional di era Industri 4.0. Dari ruang lingkup yang telah ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mengembangkan kriteria inklusi dan eksklusi yang sistematis menggunakan kerangka PICOS untuk memastikan artikel yang dikumpulkan benar-benar relevan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan.

Setelah kerangka konseptual dan batasan kajian dirumuskan dengan jelas, proses berlanjut ke Tahap Pencarian dan Seleksi Artikel. Tahap operasional ini dimulai dengan penelusuran literatur di berbagai database akademik terpercaya seperti Scopus dan Google Scholar menggunakan kombinasi kata kunci yang telah dirancang. Artikel-artikel yang diperoleh kemudian melalui proses penyaringan dua lapis, yaitu seleksi berdasarkan judul dan abstrak, diikuti dengan penilaian kelayakan melalui pembacaan naskah lengkap. Untuk memperkaya dan memastikan kelengkapan sumber, dilakukan pula teknik *snowballing* dengan menelusuri referensi dari artikel-artikel kunci yang telah teridentifikasi.

Artikel-artikel yang lolos seleksi kemudian masuk ke Tahap Ekstraksi dan Analisis Data. Pada tahap analitis ini, informasi esensial dari setiap artikel diekstraksi dan didokumentasikan ke dalam sebuah matriks yang terstruktur, mencakup identitas, metodologi, serta temuan utama yang berkaitan langsung dengan kedua rumusan masalah. Data dalam matriks kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, persamaan, dan perbedaan, khususnya dalam dua kelompok tema besar: efektivitas alat penilaian digital dan faktor-faktor penyebab kesenjangan keterampilan beserta intervensinya.

Hasil analisis tematik kemudian disintesis dalam Tahap Sintesis dan Penulisan. Sintesis dilakukan secara terpisah namun terhubung untuk masing-masing rumusan masalah, dimulai dari menyimpulkan bukti-bukti tentang efektivitas alat penilaian digital, dilanjutkan dengan memadukan temuan mengenai penyebab kesenjangan, ekspektasi pemberi kerja, dan model intervensi berbasis efikasi diri. Hasil sintesis ini kemudian didiskusikan untuk melihat keterkaitan antar-temuan dan implikasinya, sebelum akhirnya ditarik sebuah kesimpulan menyeluruh yang menjawab tujuan kajian.

Proses diakhiri dengan Tahap Validasi dan Finalisasi untuk memastikan keakuratan dan kualitas naskah kajian. Tahap ini melibatkan kegiatan *cross-check* untuk memverifikasi bahwa setiap pernyataan dalam sintesis didukung oleh bukti dari artikel yang dikaji, serta peninjauan ulang terhadap koherensi dan alur logika seluruh pembahasan. Setelah melalui proses validasi, peneliti kemudian menyusun naskah akhir kajian artikel yang lengkap dan siap untuk disajikan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Penggunaan alat penilaian digital inovatif, seperti pembuatan vlog, terbukti memiliki efektivitas yang sangat tinggi dalam mengembangkan keterampilan komunikasi multidimensi mahasiswa guna menjawab tantangan Revolusi Industri 4.0. Efektivitas ini berakar pada kemampuan platform digital untuk memaksa mahasiswa bertransformasi dari sekadar konsumen konten menjadi pencipta konten aktif yang mampu menyebarkan pengetahuan melalui berbagai saluran teknologi (van den Berg & de Villiers, 2021). Di tengah gangguan teknologi saat ini, metode penilaian tradisional berbasis kertas dianggap gagal karena tidak mampu mengevaluasi keterampilan lunak (*soft skills*) dan literasi digital yang dibutuhkan di dunia kerja modern (van den Berg & de Villiers, 2021). Sebaliknya, proses pembuatan vlog mengintegrasikan berbagai elemen komunikasi secara simultan, mulai dari kecakapan verbal, bahasa tubuh (*non-verbal*), hingga kemampuan teknis dalam memproduksi dan mengedit media digital (van den Berg & de Villiers, 2021). Penggunaan kerangka kerja lima kanon retorika—yaitu penemuan (*invention*), pengaturan (*arrangement*), gaya (*style*), ingatan (*memory*), dan penyampaian (*delivery*)—menyediakan standar evaluasi yang kuat untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya akurat secara konten tetapi juga persuasif dan mampu menarik perhatian audiens digital (van den Berg & de Villiers, 2021). Dengan demikian, alat penilaian ini secara mendalam membekali mahasiswa dengan atribut yang paling diprioritaskan oleh pemberi kerja di era Industri 4.0, seperti kreativitas, penyelesaian masalah yang kompleks, serta kemampuan untuk memengaruhi dan bernegosiasi dalam ekosistem bisnis yang dinamis dan terkoneksi secara global (van den Berg & de Villiers, 2021). Secara strategis, efektivitas ini bertindak sebagai jembatan kompetensi yang memungkinkan lulusan untuk beroperasi secara

efisien dalam lingkungan profesional yang menuntut fleksibilitas dan responsivitas tinggi melalui media digital. (Mutesi et al., 2025; van den Berg & de Villiers, 2021)

Kesenjangan kompetensi antara lulusan perguruan tinggi dan kebutuhan dunia industri sering kali berakar pada kurikulum yang terlalu menitikberatkan pada pengetahuan teknis-teoretis sembari mengabaikan pengembangan keterampilan interpersonal yang mendalam (Abu Asabeh et al., 2023; Paterson et al., 2025). Fenomena ini diperumit oleh adanya efek Dunning-Kruger, di mana lulusan cenderung menilai tinggi kemampuan komunikasi mereka sendiri karena kurangnya pemahaman tentang standar profesional yang sebenarnya, yang pada gilirannya menyebabkan ketidaksiapan saat menghadapi realitas pekerjaan (Shaikh et al., 2024), adalah, ekspektasi nyata pemberi kerja saat ini sangat memprioritaskan kemampuan untuk berkomunikasi secara persuasif, beradaptasi dengan teknologi digital, dan mengelola konflik dalam tim sebagai kunci produktivitas organisasi (Dauber & Spencer-Oatey, 2023; Paterson et al., 2025). Untuk menjembatani jurang ini, penerapan intervensi pedagogis berbasis efikasi diri sangat krusial, terutama melalui strategi "penguasaan pribadi" (*personal mastery*) dan "dukungan mentor" (Roberts et al., 2023). Dengan memberikan pengalaman langsung melalui simulasi kasus nyata dan bimbingan yang menyediakan umpan balik konstruktif, mahasiswa dapat membangun keyakinan internal bahwa mereka mampu menjalankan tugas komunikasi yang kompleks (Eklics et al., 2024; Roberts et al., 2023). Peningkatan efikasi diri ini tidak hanya memperbaiki performa saat ini, tetapi juga memperkuat niat perilaku (*behavioral intentions*) mahasiswa untuk terus menggunakan dan mengasah keterampilan tersebut di masa depan, sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan karier yang dinamis (Roberts et al., 2023)

4. KESIMPULAN

Keterampilan komunikasi bisnis yang multidimensi sangat kritis dalam memenuhi tuntutan profesional di era Revolusi Industri 4.0. Penggunaan alat penilaian digital inovatif seperti pembuatan vlog terbukti efektif dalam mengembangkan kemampuan komunikasi yang kompleks, karena memadukan aspek verbal, nonverbal, dan literasi digital serta menyelaraskan dengan standar retorika yang komprehensif. Di sisi lain, terdapat kesenjangan kompetensi antara lulusan perguruan tinggi dan ekspektasi dunia industri, yang disebabkan oleh kurikulum yang terlalu berfokus pada pengetahuan teknis serta kurangnya kesadaran akan standar komunikasi profesional. Untuk mengatasi hal ini, intervensi pedagogis berbasis efikasi diri—seperti pengalaman simulasi nyata dan dukungan mentor—diperlukan guna membangun keyakinan dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi tantangan komunikasi di lingkungan kerja yang dinamis. Dengan demikian, integrasi antara penilaian digital dan pendekatan berbasis efikasi diri dapat menjembatani kesenjangan kompetensi dan meningkatkan relevansi lulusan di pasar kerja modern.

REFERENCES

- Abu Asabeh, S., Alzboon, R., Alkhalaileh, R., Alshurafat, H., & Al Amosh, H. (2023). Soft skills and knowledge required for a professional accountant: Evidence from Jordan. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2254157>
- Al-Zyoud, W., Oweis, T., Al-Thawabih, H., Al-Saqqar, F., Al-Kazwini, A., & Al-Hammouri, F. (2021). The psychological effects of physicians' communication skills on covid-19 patients. *Patient Preference and Adherence*, 15, 677–690. <https://doi.org/10.2147/PPA.S303869>
- Andreas, A. T., Asa, A. R., Nautwima, J. P., & Sunde, T. (2025). Entrepreneurial skills and MSE performance: examining the moderation effect of education on youth-owned businesses. *Cogent Business and Management*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2529977>
- Cuic Tankovic, A., Kapeš, J., & Benazić, D. (2023). Measuring the importance of communication skills in tourism. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 36(1), 460–479. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2077790>
- Dauber, D., & Spencer-Oatey, H. (2023). Global communication skills: contextual factors fostering their development at internationalised higher education institutions. *Studies in Higher Education*, 48(7), 1082–1096. <https://doi.org/10.1080/03075079.2023.2182874>
- Eklics, K., Csongor, A., Hambuch, A., & Fekete, J. D. (2024). Diverse Integration of Simulated Patients in Medical Education for Communication, Language, and Clinical Skills in Hungary. *Advances in Medical Education and Practice*, 15, 301–312. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S438102>

- Mutesi, J., Mutarindwa, S., Mukasekuru, A., & Shyaka, G. (2025). Digital readiness and business performance of Rwandan women entrepreneurs in cross-border trade under the African Continental Free Trade Area (AfCFTA). *Cogent Business and Management*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2518248>
- Paterson, T., Prideaux, M., & Welters, R. (2025). Developing an evidence-based pedagogical framework through investigation of current practice in teaching employability skills inherent to online groupwork. *Higher Education Research and Development*, 4360, 1–19. <https://doi.org/10.1080/07294360.2025.2549416>
- Roberts, M., Shah, N. S., Mali, D., Arquero, J. L., Joyce, J., & Hassall, T. (2023). The use and measurement of communication self-efficacy techniques in a UK undergraduate accounting course. *Accounting Education*, 32(6), 735–763. <https://doi.org/10.1080/09639284.2022.2113108>
- Seiffert-Brockmann, J., Einwiller, S., Ninova-Solovykh, N., & Wolfgruber, D. (2021). Agile Content Management: Strategic Communication in Corporate Newsrooms. *International Journal of Strategic Communication*, 15(2), 126–143. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2021.1910270>
- Shaikh, N. Q., Noorali, A. A., Merchant, A. A. H., Afzal, N., Lakhdar, M. P. A., Abdul Rahim, K., Shariq, S. F., Ahmad, R., Bakhshi, S. K., Mahmood, S. B. Z., Shah, S., Khan, M. R., Tariq, M., & Haider, A. H. (2024). Communication skills of residents: are they as good as they think? *Medical Education Online*, 29(1). <https://doi.org/10.1080/10872981.2024.2396165>
- Touloumakos, A. K. (2023). Taking a step back to move forward: understanding communication skills and their characteristics in the workplace. *Studies in Continuing Education*, 45(2), 188–207. <https://doi.org/10.1080/0158037X.2022.2030698>
- van den Berg, L., & de Villiers, J. M. (2021). Tech talk: Development of a conceptual framework to enhance sport students' communication skills and content learning through vlogs as an assessment tool. *Cogent Education*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.1999785>