

## Workshop Soft Skills Customer Service untuk Siswa SMK Perkantoran PAB 3 Medan Estate

Sharina Amanda<sup>1</sup>, Cici Handayani<sup>2</sup>, Widy Hastuty<sup>3</sup>, Tumini Sipayung<sup>4</sup>, Nirwaty Tarigan<sup>5</sup>,  
Harizahayu<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Politeknik Unggul LP3M, Sumatera Utara, Indonesia

<sup>6</sup>Politeknik Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email:sharinaamanda@gmail.com<sup>1</sup>, cici.handayani@gmail.com<sup>2</sup>, uti\_qi@yahoo.com<sup>3</sup>,  
tuminisipayung@yahoo.com<sup>4</sup>, unint81@gmail.com<sup>5</sup>, harizahayu@polmed.ac.id<sup>6</sup>



<https://doi.org/10.36526/gandrung.v6i2.5585>

**Abstract:** *This community service activity aims to enhance soft skills in customer service for students of SMK Perkantoran (Office Vocational School) PAB 3 Medan Estate. Soft skills are as important as skills in communication skills, empathy, service ethics, and emotional management are essential competencies for prospective administrative office workers. There are interactive workshops, group discussions, and customer service simulations as part of this community service activity. In this event, it can be found that participants demonstrated improved understanding and practical skills in customer interactions. This activity is expected to positively contribute to the students' readiness to enter the workforce.*

**Keywords:** *soft skills, customer service, SMK Perkantoran PAB 3 Medan Estate*

### Pendahuluan

Perubahan global dalam dunia industri menuntut transformasi signifikan dalam dunia pendidikan, khususnya pendidikan vokasi. Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tidak hanya dituntut untuk menguasai kompetensi teknis atau hard skills, tetapi juga diharapkan memiliki kemampuan non-teknis atau soft skills yang kuat. Soft skills ini mencakup kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, bersikap adaptif, hingga berperilaku profesional di tempat kerja. Menurut (Robles, 2012), soft skills bahkan dinilai sebagai faktor utama yang membedakan kinerja karyawan yang unggul dengan yang biasa saja di tempat kerja modern.

Dalam konteks dunia kerja, khususnya di sektor jasa, posisi customer service merupakan salah satu bidang yang sangat menekankan pentingnya soft skills. Interaksi langsung dengan pelanggan menuntut tenaga kerja untuk tidak hanya memahami prosedur, tetapi juga memiliki empati, kesabaran, dan kemampuan komunikasi interpersonal yang tinggi. (Wilson, 2020)

menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut diberikan secara emosional dan komunikatif.

SMK jurusan perkantoran merupakan salah satu program keahlian yang dipersiapkan untuk mencetak tenaga administrasi profesional. Dalam praktiknya, lulusan dari jurusan ini tidak jarang ditempatkan sebagai front office atau petugas pelayanan pelanggan di perusahaan. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa banyak lulusan SMK yang kurang percaya diri, canggung, atau tidak sabar saat harus berhadapan langsung dengan pelanggan. Padahal, menurut (Lippman, 2015) kemampuan dalam mengelola emosi dan menjalin relasi interpersonal merupakan indikator kunci keberhasilan karier di bidang layanan publik.

Hasil observasi awal yang dilakukan di SMK PAB 3 Medan Estate menunjukkan bahwa siswa telah memperoleh bekal kompetensi teknis sesuai kurikulum, seperti pengelolaan dokumen, penggunaan teknologi perkantoran, dan keterampilan administrasi lainnya. Namun, ketika dihadapkan pada simulasi pelayanan pelanggan, sebagian besar siswa masih menunjukkan kelemahan dalam hal komunikasi efektif, pengendalian emosi, dan kemampuan mendengarkan secara aktif. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pembelajaran teknis dan pembinaan sikap kerja.

Keterampilan komunikasi dan pelayanan yang baik tidak dapat terbentuk secara instan melalui ceramah atau teori semata. Dibutuhkan strategi pembelajaran berbasis praktik yang memungkinkan siswa mengembangkan sikap profesional secara langsung melalui pengalaman. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah pelatihan melalui kegiatan workshop. Seperti dijelaskan oleh (Wahidin, 2022), pengalaman langsung atau experiential learning merupakan cara yang efektif dalam membentuk keterampilan dan sikap kerja karena melibatkan refleksi, keterlibatan emosional, dan aksi nyata.

Pelatihan berbasis workshop memberikan ruang bagi siswa untuk berlatih secara kontekstual dan aktif dalam situasi simulasi yang menyerupai dunia kerja. Di dalam workshop, siswa dapat mempraktikkan teknik komunikasi yang sopan, menyelesaikan konflik dengan pelanggan, dan belajar membangun hubungan positif dengan klien. Menurut (Purwanto, 2015), kompetensi emosional seperti empati dan kesadaran diri adalah fondasi utama dalam pelayanan yang berhasil, dan hal ini dapat dikembangkan melalui latihan berulang dalam situasi nyata.

Dengan mengacu pada kebutuhan tersebut, dirancanglah program Workshop Soft Skills Customer Service untuk Siswa SMK Perkantoran sebagai alternatif solusi untuk menjembatani kesenjangan antara kemampuan teknis dan sikap kerja (Daud, 2023). Workshop ini bertujuan membekali siswa dengan keterampilan interpersonal, pengelolaan emosi, dan sikap profesional melalui pendekatan partisipatif dan praktik langsung. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kesiapan kerja siswa serta membentuk karakter yang sesuai dengan tuntutan dunia industri .

Melalui kegiatan ini, siswa tidak hanya diasah dalam aspek teknis pelayanan, tetapi juga dibentuk untuk menjadi individu yang tangguh secara emosional dan sosial (Budi, 2015). Dengan demikian, lulusan SMK tidak hanya siap kerja dari sisi kompetensi, tetapi juga unggul dalam etika dan integritas dalam pelayanan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra lembaga pendidikan vokasi dan kepercayaan dunia usaha terhadap lulusan SMK .

### **Metode**

Pelatihan ini menggunakan pendekatan kombinasi beberapa metode untuk mendukung ketercapaian tujuan pembelajaran secara maksimal. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Ceramah dan Permainan (Game Based Learning)

Pada sesi ini, peserta diberikan materi motivasi yang bertujuan membentuk semangat kerja, sikap proaktif, dan jiwa kewirausahaan yang tinggi. Melalui perpaduan antara ceramah dan permainan edukatif, pelatih mengarahkan peserta untuk mengubah paradigma berpikir mereka, khususnya terkait economic security dan pentingnya membangun mental wirausaha sejak dini. Metode ini memfasilitasi pembelajaran secara menyenangkan, sekaligus meningkatkan partisipasi aktif peserta. Durasi sesi ini adalah 6 jam untuk setiap pertemuan materi.

b. Metode Ceramah dan Diskusi Interaktif

Dalam metode ini, peserta dibimbing untuk memahami konsep-konsep dasar pengelolaan usaha melalui penyampaian materi secara sistematis dan diskusi kasus (case study). Materi yang disampaikan mencakup analisis kelayakan bisnis, strategi manajemen usaha kecil, serta pengenalan terhadap aspek risiko dan inovasi. Diskusi kelompok digunakan untuk melatih peserta dalam berpikir kritis dan menyampaikan gagasan secara argumentatif. Setiap sesi berlangsung selama 6 jam.

c. Metode Diskusi dan Praktik Langsung (Learning by Doing)

Pada sesi ini, peserta diberi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan kewirausahaan secara langsung melalui praktik perancangan usaha. Kegiatan praktik meliputi menyusun business plan yang realistis dan sesuai dengan kondisi lapangan, membuat sistem pembukuan sederhana, merancang dan memproduksi video pemasaran menggunakan media sosial seperti TikTok atau Instagram. Peserta diminta mengunggah hasil video mereka untuk mendapatkan umpan balik dari teman-teman sebaya, sekaligus membangun kebiasaan memanfaatkan media sosial sebagai sarana pemasaran digital (Chairiah, 2019). Metode ini bertujuan membentuk keterampilan abad ke-21 yang relevan, khususnya dalam konteks pemasaran online. Setiap sesi praktik dilaksanakan selama 6 jam per pertemuan.

### Hasil dan Pembahasan

Peningkatan Pemahaman Konseptual melalui Evaluasi Pre-Test dan Post-Test Hasil evaluasi yang diperoleh dari pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap konsep customer service dan pentingnya soft skills (Yuniati Prodi Jurnalistik, 2022). Rata-rata skor pre-test peserta sebelum workshop adalah 58,7, yang menunjukkan bahwa pengetahuan awal mereka mengenai pelayanan pelanggan masih bersifat dasar. Setelah mengikuti rangkaian pelatihan, rata-rata skor post-test meningkat menjadi 84,2, menandakan peningkatan sebesar 25,5 poin.

Peningkatan ini mengindikasikan bahwa materi workshop mampu menyentuh ranah kognitif secara efektif, memperluas wawasan peserta tentang nilai-nilai profesionalisme, komunikasi efektif, serta pentingnya empati dan pengendalian diri dalam konteks pelayanan. Hasil ini mendukung teori experiential learning (Kolb, 1984), yang menekankan bahwa proses belajar akan lebih bermakna jika peserta aktif terlibat dalam pengalaman langsung, merenungkannya, dan mengintegrasikan hasilnya ke dalam perilaku nyata.

#### 1. Performa Praktik dan Simulasi Pelayanan

Selama kegiatan simulasi, peserta menunjukkan peningkatan yang nyata dalam berbagai aspek keterampilan pelayanan. Observasi kualitatif terhadap performa peserta mencatat sejumlah perubahan positif, seperti:

- a) Peserta mulai menjaga kontak mata ketika berbicara, yang mencerminkan perhatian dan keterbukaan terhadap lawan bicara.
- b) Peserta terbiasa memberikan salam pembuka dan penutup dengan cara yang sopan, menandakan adanya internalisasi nilai-nilai kesantunan dalam interaksi layanan.
- c) Peserta berhasil menerapkan teknik mendengarkan aktif, seperti mengangguk, mengulang inti pertanyaan, dan memberi tanggapan dengan empati.

Peningkatan performa ini menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal tidak hanya dapat diajarkan secara teoritis, tetapi juga harus dilatih melalui simulasi yang menyerupai situasi nyata. Simulasi yang dirancang secara terstruktur dan reflektif mendorong peserta untuk belajar dari kesalahan, menerima umpan balik, dan membangun kepercayaan diri dalam situasi layanan nyata. Hal ini sejalan dengan pernyataan Goleman (1998) yang menyatakan bahwa pengembangan kecerdasan emosional merupakan fondasi bagi keberhasilan dalam pekerjaan yang berbasis interaksi sosial.

## 2. Respons Emosional dan Reflektif Peserta

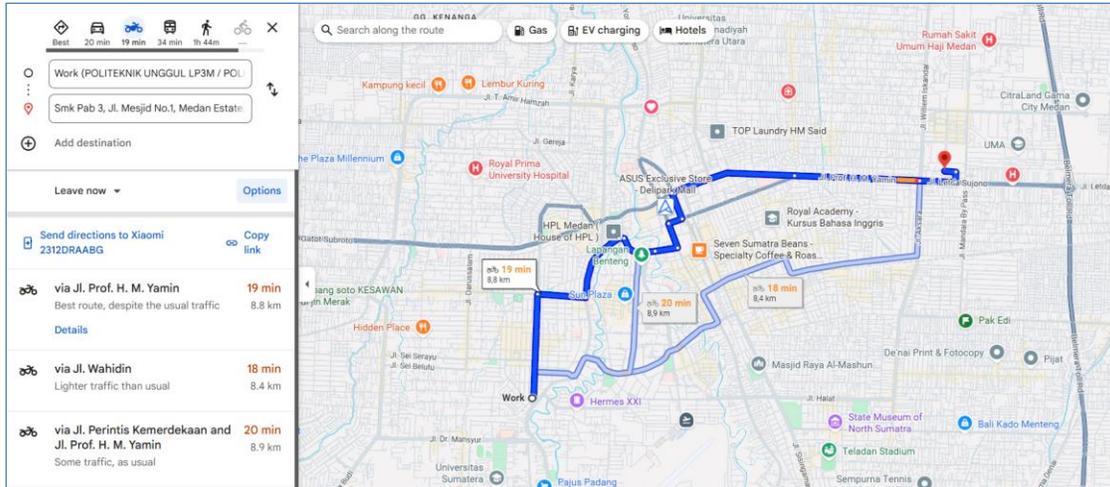
Respons peserta terhadap pelaksanaan workshop sangat positif. Berdasarkan angket evaluasi akhir, lebih dari 85% peserta menyatakan bahwa kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap pemahaman mereka mengenai dunia kerja, khususnya dalam sektor layanan. Mayoritas peserta menyebutkan bahwa workshop ini merupakan pengalaman pertama mereka dalam melakukan latihan pelayanan pelanggan secara langsung, yang selama ini tidak mereka dapatkan di kelas reguler.

Kutipan reflektif dari peserta memberikan gambaran lebih dalam mengenai efek emosional dan pembentukan sikap kerja:

“Saya jadi tahu bahwa cara bicara dan ekspresi wajah sangat penting dalam melayani pelanggan.”

“Selama ini saya takut berbicara dengan orang baru, tapi setelah workshop saya lebih percaya diri.”

“Latihan seperti ini sebaiknya dibuat setiap semester supaya kami tidak cuma tahu teori.”



Gambar 1. Lokasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Kutipan-kutipan ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil menembus ranah afektif peserta yaitu membangun kesadaran diri, kepercayaan diri, serta motivasi untuk berinteraksi secara profesional. Perubahan sikap ini penting sebagai bagian dari proses pendewasaan sosial dan emosional peserta didik. Menurut (Marlita, 2023), soft skills seperti komunikasi, kerja sama, dan pengendalian diri adalah prediktor utama keberhasilan seseorang di dunia kerja, bahkan lebih kuat dari nilai akademik.

### Implikasi terhadap Kurikulum dan Pembelajaran Vokasional

Keberhasilan workshop ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan kurikulum vokasional, khususnya pada SMK jurusan perkantoran (Maulana, 2023). Ditemukan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman dan praktik langsung lebih efektif dalam membentuk kompetensi layanan yang utuh dibandingkan pendekatan ceramah semata (Sudira, 2019). Oleh karena itu, pelaksanaan kegiatan serupa sebaiknya tidak bersifat insidental, melainkan terintegrasi ke dalam struktur pembelajaran reguler.

Workshop ini juga menggarisbawahi perlunya pelatihan berkelanjutan dan kolaboratif antara pihak sekolah, dunia industri, dan instruktur profesional agar penguatan soft skills tidak hanya menjadi kegiatan pelengkap, tetapi menjadi bagian dari strategi pendidikan karakter dan kesiapan kerja peserta didik (Sampetan, 2023).

Tabel 1. Rata-Rata Skor Pre-Test dan Post-Test Peserta Workshop

Jenis Tes	Rata-rata Skor	Keterangan
Pre-test	58,7	Sebelum mengikuti workshop
Post-test	84,2	Setelah mengikuti workshop

Interpretasi: Terdapat peningkatan skor sebesar 25,5 poin, yang menunjukkan efektivitas workshop dalam meningkatkan pemahaman konseptual peserta terhadap pelayanan pelanggan dan soft skills.

### Simpulan

Pelaksanaan workshop soft skills customer service telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesiapan siswa SMK jurusan perkantoran dalam menghadapi tantangan dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan. Melalui metode pelatihan yang aplikatif, interaktif, dan berbasis praktik langsung, siswa tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi juga keterampilan interpersonal yang lebih baik, seperti komunikasi efektif, empati, kesopanan, dan pengendalian diri.

Workshop ini juga terbukti meningkatkan motivasi belajar siswa, memperkuat kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan pelanggan, serta memberikan pengalaman nyata yang mendekati

kondisi lapangan. Keberhasilan kegiatan ini menunjukkan bahwa soft skills dapat dikembangkan secara sistematis melalui pembelajaran kontekstual yang menyentuh aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik secara menyeluruh.

### Daftar Pustaka

- berliani, A., & Yuniati Prodi Jurnalistik, Y. (2022). Implementasi Layout Desain Grafis Pada Konten Fanpage Gameqoo Di Diarium Internal Telkom. *Bandung Conference Series: Journalism*, 2(2), 105–110. <https://doi.org/10.29313/Bcsj.V2i2.4384>
- Budi, A., & Purwanto. (2015). Pengembangan Soft Skills Dan Reliability Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah. *Bbm (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 1(02). <https://doi.org/10.47686/Bbm.V1i02.110>
- Christono, A., & Chairiah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Economics & Business Unisad huguna Business School*, 8(1), 1–17.
- Daud, M. D. S. (2023). Peran Pengembangan Soft Skill Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Food And Beverage Department Raz Hotel And Convention Medan. *Edutourism Journal Of Tourism Research*, 5(01), 108–122. <https://doi.org/10.53050/Ejtr.V5i01.455>
- Iskandar, R., Iskandar, R., & Sudira, P. (2019). Model-Model Pembelajaran Vokasional 4cs Pada Sekolah Menengah Kejuruan. *Lembaran Ilmu Kependidikan*, 48(2), 40–47. <https://doi.org/10.15294/Lik.V48i2.18570>
- Maemunah, D., & Wahidin. (2022). Pengaruh Experiential Learning Terhadap Kemampuan Numerasi Siswa Sd Berdasarkan Teori Bruner. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 5632–5637. <https://doi.org/10.31004/basicedu.V6i4.3041>
- Rahmadani, P. N., Arthur, R., & Maulana, A. (2023). Integrasi Konsep Literasi Vokasional Untuk Mengembangkan Berpikir Kritis Pada Siswa Smk: Sebuah Kajian Pustaka. *Jurnal Pendidikan West Science*, 1(12), 817–826. <https://doi.org/10.58812/Jpdws.V1i12.859>
- Sabir, N. A., Kasran, M., & Sampetan, S. (2023). Pengaruh Soft Skill, Manajemen Talenta, Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 480–491. <https://doi.org/10.37606/publik.V10i2.667>
- Sri Zalelawati, P., & Marlita, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020–1026. <https://doi.org/10.58344/Jmi.V2i6.237>