

**PENGEMBANGAN KETERAMPILAN SISWA SMK UNTUK DUNIA KERJA
MELALUI WORKSHOP CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE DAN
VIRTUAL ASSISTANT**

Kusmayanti¹, Karno Ganjar Prasetyo²

**Program Studi Bisnis Digital, Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak,
Politeknik Bisnis Digital Indonesia^{1,2}**

kusmayanti@polbis.ac.id¹ karnoganjar@polbis.ac.id²

Abstrak

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mengembangkan keterampilan siswa SMK Mutiara Bangsa dalam menghadapi dunia kerja melalui workshop Customer Service Excellence dan Virtual Assistant. Kegiatan ini dilaksanakan dengan pendekatan berbasis peningkatan kualitas layanan serta pemanfaatan teknologi digital, sesuai dengan kebutuhan industri saat ini. Siswa dilatih untuk memahami konsep layanan pelanggan atau Customer Service yang profesional, seperti responsivitas, empati, dan keandalan, serta diberikan keterampilan praktis dalam mengoperasikan teknologi asisten virtual. Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kompetensi siswa, yang diharapkan mampu membangun kepercayaan diri mereka untuk bersaing di pasar kerja yang kompetitif. Program ini berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan vokasional dan mempersiapkan siswa untuk dunia kerja dengan keterampilan yang lebih relevan dan aplikatif.

Kata Kunci: Pengembangan keterampilan, Customer Service Excellence, Virtual Assistant, Dunia Kerja, SMK

Abstract

This Community Service Program (PkM) aims to develop the skills of Mutiara Bangsa Vocational School students in facing the world of work through Customer Service Excellence and Virtual Assistant workshops. This activity is carried out with an approach based on improving service quality and utilizing digital technology, in accordance with current industry needs. Students are trained to understand professional customer service concepts, such as responsiveness, empathy and reliability, and are given practical skills in operating virtual assistant technology. The results of the training show a significant increase in student competency, which is expected to build their confidence to compete in a competitive job market. This program contributes to improving the quality of vocational education and preparing students for the world of work with more relevant and applicable skills.

Keywords: Skills development, Customer Service Excellence, Virtual Assistant, World of Work, Vocational School.

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi dan perubahan daerah industri mempengaruhi berbagai aspek dunia kerja, termasuk bidang layanan pelanggan atau *Customer service*. Keterampilan *Customer Service* yang unggul menjadi salah satu kompetensi kunci yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga meningkatkan citra dan loyalitas terhadap perusahaan. Menurut Tjiptono & Chandra (2016), *service excellent* merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen atau pelanggan secara memuaskan. Ini bukan hanya tentang memenuhi ekspektasi mereka, tetapi melebihi harapan dengan cara yang positif. *Service Excellence* melibatkan komitmen untuk memberikan layanan terbaik yang mungkin kepada pelanggan. Menurut (Maddy, 2009) bahwa pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam mengembangkan keterampilan ini, terutama bagi para siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang dipersiapkan untuk langsung terjun ke dunia kerja. SMK memiliki peran penting dalam mencetak tenaga kerja yang siap dan kompeten, khususnya di sektor jasa. Untuk menghadapi tantangan era digital, keterampilan dasar dalam *Customer Service* perlu dipadukan dengan pemahaman teknologi, seperti penggunaan *Virtual Assistant*. *Virtual Assistant* telah menjadi salah satu alat yang banyak digunakan dalam membantu tugas-tugas layanan pelanggan secara efektif dan efisien. Penguasaan teknologi ini menjadi tambahan nilai bagi lulusan SMK agar lebih siap menghadapi kebutuhan pasar tenaga kerja modern. Menurut www.sampoernauniversity.ac.id, " *Virtual Assistant* (VA) adalah pekerjaan di mana seseorang atau sekelompok orang menyediakan berbagai layanan administratif, teknis, atau dukungan kepada individu, perusahaan, atau organisasi secara online atau dari jarak jauh".

Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) berupa *workshop* "*Customer Service Excellence dan Virtual Assistant*", diharapkan siswa SMK Mutiara bangsa yang berada di wilayah Tajur Halang kabupaten Bogor dapat mengembangkan keterampilan teknis dan *soft skills* yang dibutuhkan untuk bersaing dalam dunia kerja. *Workshop* ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai prinsip-prinsip layanan pelanggan yang unggul, serta pengenalan terhadap penggunaan *Virtual Assistant* sebagai alat bantu untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas dalam pelayanan. Pelatihan ini diadakan di SMK Mutiara Bangsa Tajur Halang kabupaten Bogor sebagai upaya untuk membekali siswa dengan keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan industri. Diharapkan kegiatan ini dapat meningkatkan kesiapan siswa dalam memasuki dunia kerja serta memberikan nilai tambah kompetitif bagi lulusan SMK dalam menghadapi era digitalisasi.

Sebagai Lembaga pendidikan formal yang bertujuan untuk menghasilkan siswa sebagai sumber daya yang mampu bersaing di dunia kerja, sekolah menengah kejuruan (SMK) memiliki peran penting dalam pengembangan dan peningkatan kompetensi siswa pada bidang ilmu kejuruan tertentu sesuai kebutuhan dunia luar khususnya di dunia industri. Pada abad 21, perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) saling bermunculan dan salah satu perkembangan iptek terbesar adalah Revolusi Industri 4.0 (Sulistyanto et al., 2021) dalam Widayaka et al., (2022).

SMK Mutiara Bangsa, yang berlokasi di Tajur halang Kabupaten Bogor, merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berkomitmen untuk mencetak lulusan berkualitas. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, tantangan dalam memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan industri semakin kompleks. Dunia industri menuntut kemampuan pelayanan pelanggan yang tidak hanya baik, tetapi juga unggul (*excellent*), serta kemampuan untuk memanfaatkan teknologi terkini seperti *virtual assistant* untuk mendukung berbagai proses bisnis. Oleh karena itu, dalam menjawab tantangan ini diperlukan program pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dosen-dosen dari perguruan tinggi, yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi siswa SMK.

Dalam memecahkan akar permasalahan yang telah dipaparkan kami dari Politeknik Bisnis digital Indonesia melakukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di SMK Mutiara Bangsa dalam bidang *customer service excellent* dan pemanfaatan teknologi di bidang *virtual assistant*. Program ini akan dilaksanakan melalui workshop yang dirancang untuk memberikan pemahaman teoritis dan praktis mengenai konsep pelayanan pelanggan yang unggul dan penggunaan teknologi di bidang *virtual assistant*. Dengan adanya program ini, diharapkan siswa SMK Mutiara Bangsa dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan, menangani keluhan, dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, pemahaman tentang *virtual assistant* akan membuka wawasan mereka terhadap pemanfaatan teknologi dalam dunia kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing mereka di pasar tenaga kerja. Program ini juga merupakan wujud nyata kontribusi dunia pendidikan dalam menjawab kebutuhan industri dan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan siap kerja.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk memberikan wawasan dan keterampilan praktis kepada siswa-siswi SMK Mutiara Bangsa mengenai layanan pelanggan yang unggul dan peran *virtual assistant* di era digital saat ini. Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang berkembang pesat, keterampilan dalam memberikan layanan pelanggan yang efektif dan efisien serta kemampuan untuk mengelola tugas sebagai *virtual assistant* menjadi sangat penting. Kami berharap melalui kegiatan ini, peserta dapat meningkatkan kompetensi mereka dan siap menghadapi tantangan di dunia kerja yang semakin kompetitif.



2. Bahan dan Metode

Materi *workshop* atau pelatihan tentang *Service Excellent* dan *virtual assistant* diberikan secara interaktif kepada siswa SMK Mutiara Bangsa. Kegiatan *workshop* atau pelatihan ini menggunakan metode atau cara yang terdiri dari :

1) *Pre-test*

Pre test dilakukan secara lisan dengan menanyakan secara *random* atau acak dengan metode *sampling* mengenai pengetahuan siswa SMK Mutiara Bangsa tentang kata *Service Excellent* dan *virtual assistant*, kepada 5 orang siswa yang diambil dari jumlah keseluruhan yang hadir saat itu, yaitu 26 siswa. Hasilnya dari 5 siswa hanya 1 yang mengetahui arti kata dari *Service Excellent* dan tidak ada siswa yang mengetahui tentang istilah *virtual assistant*,

2) Pemaparan Materi

Materi diberikan oleh 2 orang Dosen dari Politeknik Bisnis Digital Indonesia Yaitu Kusmayanti, S.E.,M.M dan Karno Ganjar Prasetyo, M.Kom. materi yang diberikan meliputi :

a. Materi *Service Excellent* yang terdiri dari; 1) Menyapa pelanggan, 2) Pengaplikasian pengetahuan produk, 3) Mengumpulkan informasi pelanggan, 4) Menjual manfaat produk dan pelayanan, 5) Mengatasi keberatan pelanggan 6) Menutup penjualan (close sale), 7) Memaksimalkan peluang penjualan.

a. Materi *Virtual Assistant* yang terdiri dari: 1) Pengertian dan definisi dari *Virtual Assistant*, 2)Tugas dan tanggung jawab *Virtual Assistant*, 3) Keahlian yang dibutuhkan menjadi *Virtual Assistant*.

3) *Role Play*

Menurut Komalasari (2014, hal 80), role playing adalah model pembelajaran yang bertujuan untuk menguasai bahan pelajaran melalui pengembangan imajinasi dan penghayatan siswa. Tujuannya adalah untuk memahami lebih dalam tentang peran yang dimainkan dan hubungan antara orang-orang di dalam simulasi. Dalam hal ini Siswa SMK Mutiara Bangsa setelah mendapatkan materi diminta melakukan simulasi atau *roleplay* tentang bagaimana proses atau tahapan ketika melakukan *Service Excellent* pada bidang pekerjaannya, sebagai contoh untuk simulasi bidang yang dijadikan studi kasus adalah customer service atau layanan pelanggan pada pekerjaan di bagian administrasi. Ada 3 tahapan yang dijadikan *roleplay* atau simulasi yaitu: 1) *Greeting* (menyapa pelanggan), 2) Menjelaskan layanan dan 3) *Handling Complain* atau menangani keluhan.

4) Penutupan *workshop*

Pelaksanaan *workshop Customer Service Excellence* dan *Virtual Assistant* di SMK Mutiara Bangsa yang terletak di Tajur Halang kabupaten Bogor memberikan kontribusi dalam pengembangan keterampilan siswa untuk menghadapi dunia kerja. Melalui pendekatan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan penggunaan teknologi digital, siswa dilatih untuk memiliki keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri saat ini. Diharapkan, kegiatan ini tidak hanya membekali siswa dengan keterampilan praktis tetapi juga membangun kepercayaan diri mereka dalam memasuki pasar kerja yang kompetitif. Peningkatan kualitas pendidikan vokasional melalui kegiatan semacam ini merupakan langkah strategis dalam mempersiapkan generasi muda yang siap kerja dan berdaya saing tinggi.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan *workshop Customer Service Excellence* dan *Virtual Assistant* di SMK Mutiara Bangsa menunjukkan hasil yang positif dalam pengembangan keterampilan siswa, yang dapat diukur melalui peningkatan pemahaman, kepercayaan diri, dan kemampuan praktis siswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja. Adapun beberapa poin hasil yang signifikan adalah sebagai berikut:

a. Peningkatan Pemahaman Kualitas Layanan

Setelah mengikuti pelatihan *Customer Service Excellence*, para siswa menunjukkan peningkatan pemahaman terkait konsep kualitas layanan yang baik, yang meliputi aspek keramahan, responsif, empati, dan keandalan. Siswa belajar bahwa memberikan layanan yang unggul tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra perusahaan. Peningkatan pemahaman ini tercermin dari hasil evaluasi *pre-test* dan *roleplay* yang menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dalam pemahaman konsep layanan pelanggan.

b. Penguasaan Keterampilan *Virtual Assistant*

Workshop Virtual Assistant memberikan siswa kesempatan untuk mempelajari aplikasi teknologi digital yang berkaitan dengan pekerjaan jarak jauh, seperti manajemen email, pengelolaan kalender, serta penggunaan perangkat lunak produktivitas. Dengan adanya pelatihan ini, siswa tidak hanya mendapatkan keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi dan manajemen waktu yang penting dalam peran asisten virtual. Kemampuan ini sejalan dengan kebutuhan industri yang semakin beralih ke digitalisasi dan kerja jarak jauh.

c. Peningkatan Kepercayaan Diri

Salah satu dampak positif dari pelatihan ini adalah peningkatan kepercayaan diri siswa. Mereka merasa lebih siap untuk berinteraksi dengan pelanggan atau bekerja dalam lingkungan yang menuntut profesionalisme dan ketepatan waktu. Ini penting mengingat bahwa dunia kerja modern tidak hanya memerlukan keterampilan teknis, tetapi juga kepercayaan diri dalam berkomunikasi dan beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan atau atasan.

d. Relevansi dengan Dunia Kerja

Pelatihan ini sangat relevan dengan kebutuhan industri saat ini, terutama dengan semakin tingginya permintaan terhadap layanan pelanggan yang unggul dan pekerja berbasis digital. Kompetensi yang diperoleh siswa melalui pelatihan ini sejalan dengan kebutuhan pasar tenaga kerja, di mana *soft skills* seperti kemampuan komunikasi, kolaborasi, dan adaptasi dengan teknologi digital menjadi penting. Kesiapan siswa untuk terjun ke dunia kerja ini dibuktikan dengan hasil evaluasi praktis dan simulasi yang dilaksanakan selama *workshop*.



4. Kesimpulan dan Saran

Pelaksanaan *workshop Customer Service Excellence* dan *Virtual Assistant* di SMK Mutiara Bangsa di Tajur Halang kabupaten Bogor, terbukti memberikan kontribusi dalam meningkatkan keterampilan siswa untuk menghadapi dunia kerja. Pelatihan ini membekali siswa dengan keterampilan layanan pelanggan atau *Customer Service* yang berkualitas serta kemampuan digital yang relevan dengan tuntutan industri saat ini, dibidang pengetahuan siswa tentang bidang pekerjaan *virtual assistant*. Selain itu, program ini juga berhasil meningkatkan kepercayaan diri siswa dalam memasuki pasar kerja yang kompetitif. Untuk ke depannya, disarankan agar pelatihan semacam ini dilakukan secara berkala dan lebih terintegrasi dengan kebutuhan industri melalui kolaborasi dengan berbagai perusahaan. Evaluasi dan pengembangan berkelanjutan juga perlu dilakukan untuk memastikan siswa siap beradaptasi dengan perubahan dinamika dunia kerja.

5. Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada SMK Mutiara Bangsa, khususnya kepada pihak manajemen sekolah dan para siswa, atas dukungan penuh serta partisipasi aktif selama pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada manajemen Politeknik Bisnis Digital Indonesia atas bimbingan dan sumber daya yang telah diberikan selama proyek ini berlangsung. Tak lupa, kami juga mengapresiasi para fasilitator dan seluruh staf yang telah berkontribusi dalam kesuksesan workshop ini. Tanpa dedikasi dan kerja sama dari semua pihak, program ini tidak akan terlaksana dengan baik.

6. Daftar Rujukan

- Komalasari. (2014). Pembelajaran kontekstual konsep dan aplikasi. Bandung: Refika Aditama.
- Sihotang, H., Saragih, N., & Silalahi, E. R. R. (2023). Pentingnya Penerapan Service Excellence di Perguruan Tinggi. *KAIZEN: JURNAL PENGABDIAN PADA MASYARAKAT*, 26-33.
- Sriwartini, Y., Radjagukguk, D. L., & Pratama, A. (2023). Pelatihan Service Excellent Kepada Siswa/Siswi Smk Negeri 3 Depok. *Open Community Service Journal*, 2(1), 27- 34.
- Widayaka, P. D., Windayani, N. R., Sisepaputra, B., Wardani, A. L., & Zulfikar, A. R. (2022). Pengabdian pada Masyarakat: Trainer Board Mikrokontroler Berbasis Arduino sebagai Media Pembelajaran di Jurusan Teknik Elektronika SMK Negeri 2 Pamekasan. *Lumbung Inovasi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(4), 471-478. www.sampoernauniversity.ac.id (12 Okt 2023), Apa Itu Virtual Assistant? Pekerjaan Remote Paling Banyak Dicari. Diakses 04 oktober 2024 dari <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/apa-itu-virtual-assistant-pekerjaan-remote-paling-banyak-dicari/>