

## ABSTRAK

Lidia Oktapiatun Nisa, 2026. “Pengaruh *Soft Skill Customer Care* Dan Literasi Bisnis Digital Terhadap Kesiapan Kerja (Survei pada Peserta Didik Kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026)”. Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Di bawah bimbingan Sri Hardianti Sartika, M.Pd. dan Rendra Gumilar, M.Pd.

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja peserta didik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain penelitian eksplanatori untuk mengkaji hubungan kausal antarvariabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya tahun ajaran 2025/2026 yang berjumlah 139 peserta didik. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS serta didukung oleh uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, linieritas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *soft skill customer care* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,386. Literasi bisnis digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,394. Secara simultan, *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik yang ditunjukkan melalui uji F dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 56,8% terhadap kesiapan kerja peserta didik, sedangkan 43,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini yang tidak diteliti. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesiapan kerja peserta didik SMK, khususnya pada Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran, sehingga perlu mendapat perhatian dalam proses pembelajaran maupun pengembangan kompetensi siswa di sekolah.

**Kata kunci:** *Soft Skill Customer Care*, Literasi Bisnis Digital, Kesiapan Kerja

## **ABSTRACT**

Lidia Oktapiatun Nisa, 2026. *"The Influence of Customer Care Soft Skills and Digital Business Literacy on Job Readiness (Survey on Grade XI Students of Online Business and Marketing Expertise Competencies at SMK Negeri 1 Tasikmalaya in the 2025/2026 Academic Year)".* Department of Economics Education, Faculty of Teacher Training and Science Education, Siliwangi University, Tasikmalaya. Under the guidance of Sri Hardianti Sartika, M.Pd. and Rendra Gumilar, M.Pd.

---

*The research aims to determine the influence of customer care soft skills and digital business literacy on students' work readiness. This study employs a quantitative approach using a survey method with an explanatory research design to examine causal relationships among variables. The population of this study consisted of all eleventh-grade students of the Online Business and Marketing competency program at SMK Negeri 1 Tasikmalaya in the 2025/2026 academic year, totaling 139 students. Due to the relatively small and accessible population, a saturated sampling technique was applied, in which all members of the population were included as research samples. Data were collected using a structured questionnaire measured on a five-point Likert scale that had previously been tested for validity and reliability. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software, supported by prerequisite tests including normality, linearity, multicollinearity, and heteroscedasticity tests. The results indicate that customer care soft skills have a positive and significant effect on students' work readiness, with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a regression coefficient of 0.386. Digital business literacy also has a positive and significant effect on students' work readiness, with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a regression coefficient of 0.394. Furthermore, both variables simultaneously influence students' work readiness, as indicated by the F-test with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination analysis shows that customer care soft skills and digital business literacy contribute 56.8% to students' work readiness, while the remaining 43.2% is influenced by other factors outside this study. These findings emphasize the importance of strengthening customer care soft skills and digital business literacy in vocational education to improve students' work readiness, particularly for students in the Online Business and Marketing competency program.*

**Keywords:** *Customer Care Soft Skills, Digital Business Literacy, Work Readiness*