

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan pilar utama dalam membangun kualitas sumber daya manusia yang unggul, berkarakter, dan berdaya saing tinggi. Dalam era globalisasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, dunia pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai sarana mentransfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai wadah pembentukan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Di Indonesia, pendidikan kejuruan melalui Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) menjadi salah satu jalur strategis untuk mencetak tenaga kerja terampil yang siap pakai. SMK didesain agar peserta didiknya memiliki kemampuan teknis dan nonteknis yang dapat menjawab tuntutan dunia industri, dunia usaha, dan dunia kerja (IDUKA). Namun, di tengah peran penting tersebut, masih muncul berbagai permasalahan yang menunjukkan belum optimalnya lulusan SMK dalam menghadapi dunia kerja.

Tabel 1.1 Tingkat Pengangguran Terbuka

Tingkat Pendidikan	Februari 2023 (Persen)	Agustus 2023 (Persen)	Februari 2024 (Persen)	Agustus 2024 (Persen)	Februari 2025 (Persen)
SD ke Bawah	3,02	2,56	2,38	2,32	2,32
Sekolah Menengah Pertama	5,41	4,78	4,28	4,11	4,35
Sekolah Menengah Atas	7,69	8,15	6,73	7,05	6,35
Sekolah Menengah Kejuruan	9,60	9,31	8,62	9,01	8,00
Diploma I/II/III	5,91	4,79	4,87	4,83	4,84
Diploma IV, S1, S2, S3	5,52	5,18	5,63	5,25	6,23

Sumber: Badan Pusat Statistik (2025)

Data tersebut menunjukkan bahwa lulusan SMK cenderung memiliki tingkat pengangguran lebih tinggi dibandingkan jenjang pendidikan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun lulusan SMK telah dibekali dengan kompetensi kejuruan, tetapi masih menghadapi kendala dalam memperoleh pekerjaan. Selain itu, Badan Pusat Statistik (2024) mencatat bahwa beberapa jurusan SMK memiliki tingkat

pengangguran relatif tinggi, di antaranya Teknik Otomotif, Teknik Komputer dan Informatika, serta Teknik Mesin. Hal ini menandakan bahwa tantangan lulusan SMK tidak hanya terletak pada ketersediaan lapangan pekerjaan, tetapi juga pada relevansi kompetensi yang dimiliki dengan kebutuhan industri modern. Selain tingkat pengangguran yang tinggi, perubahan tuntutan industri menekankan perlunya kemampuan interpersonal dan literasi digital bagi lulusan SMK.

SMK Negeri 1 Tasikmalaya merupakan salah satu sekolah kejuruan unggulan di Kota Tasikmalaya yang memiliki berbagai kompetensi keahlian, salah satunya Bisnis Daring dan Pemasaran (BDP). Dalam menilai kesiapan kerja lulusan SMK, salah satu indikator yang penting adalah tingkat keterserapan lulusan ke dunia kerja, wirausaha, maupun jenjang pendidikan lanjutan. Program Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran SMK Negeri 1 Tasikmalaya menunjukkan variasi kondisi lulusan dalam beberapa tahun terakhir. Data mengenai lulusan yang telah bekerja, menjalankan usaha mandiri, melanjutkan pendidikan, maupun yang masih mencari pekerjaan dapat memberikan gambaran sejauh mana kompetensi yang dimiliki siswa selaras dengan kebutuhan dunia kerja. Penyajian data ini penting untuk memahami tantangan yang dihadapi lulusan dalam memasuki dunia kerja dan menjadi dasar bagi analisis faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan kerja siswa.

Sejalan dengan perkembangan dunia kerja, informasi dari JobStreet (2025), menunjukkan meningkatnya permintaan tenaga kerja yang memiliki kemampuan interpersonal dan literasi digital tinggi, terutama di bidang pemasaran, administrasi, dan layanan pelanggan. Banyak perusahaan mencari lulusan SMK yang mampu berkomunikasi efektif, memberikan pelayanan pelanggan (*customer care*) yang baik, serta memanfaatkan *platform* digital untuk promosi dan transaksi bisnis. Fakta ini memperlihatkan bahwa *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital kini menjadi kebutuhan mendasar dunia kerja, termasuk bagi lulusan SMK.

Dalam konteks global, dunia industri telah memasuki era Revolusi Industri 4.0 dan bertransisi menuju *Society 5.0*, di mana teknologi digital menjadi bagian tidak terpisahkan dari seluruh aspek kehidupan, termasuk dunia kerja. Dunia usaha kini menuntut tenaga kerja yang tidak hanya menguasai kompetensi teknis (*hard skills*), tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal dan digital yang tinggi. Keterampilan

komunikasi, pelayanan pelanggan, manajemen emosi, dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam proses rekrutmen tenaga kerja di berbagai bidang, terutama bidang pemasaran dan bisnis daring. Oleh karena itu, pendidikan kejuruan perlu memberikan penekanan lebih pada pengembangan *soft skills* dan literasi digital sebagai bentuk kesiapan menghadapi transformasi kerja digital.

Salah satu aspek *soft skills* yang krusial adalah *customer care*, yaitu kemampuan individu untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, memahami kebutuhan konsumen, serta menjaga hubungan profesional yang harmonis. Menurut Muliasari & Octoria (2024), *soft skills* seperti komunikasi, kerja sama, dan empati memiliki pengaruh besar terhadap kesuksesan seseorang di tempat kerja. Dalam dunia pemasaran, *customer care* bukan hanya soal sopan santun melayani, tetapi juga mencakup keterampilan mendengarkan pelanggan, memberikan solusi, hingga menciptakan pengalaman positif yang membangun loyalitas. Kemampuan ini menjadi tolak ukur profesionalisme dalam bidang pelayanan dan menjadi kriteria penting dalam seleksi tenaga kerja oleh IDUKA.

Tabel 1.2 Tracer Study

Tahun	Penelusuran Lulusan Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran			
	Bekerja	Wirausaha	Melanjutkan Pendidikan	Mencari Pekerjaan
2023	63 (50%)	8 (6%)	17 (14%)	37 (30%)
Jumlah Siswa	125			
2024	68 (52%)	7 (5%)	10 (8%)	45 (35%)
Jumlah Siswa	130			

Sumber: Arsip SMK Negeri 1 Tasikmalaya

Berdasarkan data keterserapan lulusan Program Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran SMK Negeri 1 Tasikmalaya, terlihat bahwa sebagian lulusan telah bekerja atau berwirausaha, sementara sebagian lainnya melanjutkan pendidikan. Namun, terdapat sejumlah lulusan yang masih mencari pekerjaan pada tahun 2023 maupun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua lulusan langsung terserap di dunia

kerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Fenomena tersebut menjadi indikasi adanya tantangan dalam menyiapkan lulusan yang siap pakai, sehingga perlu perhatian lebih pada pengembangan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, termasuk penguatan *soft skills* dan literasi bisnis digital.

Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan terhadap 50 peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran SMK Negeri 1 Tasikmalaya melalui kuesioner berbasis *Google Form*, tingkat kesiapan kerja (Y) siswa secara keseluruhan adalah 53,2%. Kesiapan kerja diukur berdasarkan indikator yang mencakup pengetahuan teknis, keterampilan praktis, sikap profesional, dan kemampuan adaptasi kerja. Hasil pra-penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa belum sepenuhnya siap menghadapi dunia kerja, sehingga penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk menganalisis pengaruh *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja siswa.

Menurut teori modal manusia (*Human Capital Theory*) yang dikemukakan oleh Becker (1993), investasi dalam pendidikan dan pelatihan akan meningkatkan kemampuan individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan produktivitas dan kesiapan kerja. Dalam konteks pendidikan kejuruan, pembelajaran yang menekankan penguasaan *soft skills* dan literasi digital merupakan bentuk investasi jangka panjang bagi siswa agar mampu bersaing di dunia kerja. Penelitian terdahulu juga memperkuat relevansi antara *soft skills* dan literasi digital terhadap kesiapan kerja.

Sejalan dengan hal tersebut, beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kemampuan nonteknis maupun digital dengan kesiapan kerja. Penelitian oleh Ratuela et al. (2022) menegaskan bahwa *Soft skill, hard skill*, dan efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa. Kesiapan kerja meningkat seiring kemampuan interpersonal dan teknis yang baik, sedangkan penelitian oleh Dordevic et al. (2025) menekankan bahwa penguasaan keterampilan digital secara signifikan meningkatkan *employability* dan kesiapan kerja tenaga kerja modern. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital sebagai faktor yang diduga berpengaruh terhadap kesiapan kerja siswa SMK jurusan Bisnis Daring dan Pemasaran.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* antara kompetensi yang diharapkan kurikulum dengan kemampuan riil siswa di lapangan. Padahal, dalam menghadapi tantangan industri modern, tenaga kerja yang ideal adalah mereka yang memiliki keseimbangan antara kemampuan interpersonal, pelayanan pelanggan, dan pemanfaatan teknologi digital. Rendahnya tingkat kesiapan kerja siswa menjadi isu penting yang perlu dikaji agar dapat memberikan rekomendasi konkret bagi pihak sekolah maupun IDUKA dalam menyusun strategi penguatan kompetensi.

Dengan mengintegrasikan *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi kesiapan kerja peserta didik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru dalam upaya meningkatkan kualitas lulusan SMK, khususnya peserta didik kelas XI kompetensi keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya. Keduanya berperan penting dalam membentuk individu yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan dunia kerja modern. Melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kemampuan interpersonal, pelayanan pelanggan, dan literasi digital terhadap kesiapan kerja, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi sekolah dan mitra industri (IDUKA) dalam merancang strategi pembelajaran yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja masa kini. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk meneliti **“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).”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *soft skill customer care* berpengaruh terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026?

- 2) Apakah literasi bisnis digital berpengaruh terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026?
- 3) Apakah *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara simultan berpengaruh terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *soft skill customer care* terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara simultan terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pendidikan kejuruan, khususnya dalam bidang kesiapan kerja, *soft skill*, dan literasi bisnis digital. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai pengaruh keterampilan nonteknis dan kemampuan digital terhadap kesiapan kerja peserta didik SMK, serta menjadi rujukan bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- 1) Bagi Peserta Didik
Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran pentingnya penguasaan *soft skill* dan literasi bisnis digital sebagai bekal menghadapi persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif.
- 2) Bagi Guru
Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam merancang strategi pembelajaran, metode evaluasi, dan kegiatan bimbingan yang berorientasi pada peningkatan kesiapan kerja siswa.
- 3) Bagi Sekolah
Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar dalam pengembangan kurikulum, metode pengajaran, serta program penguatan *soft skill* dan literasi digital yang relevan dengan kebutuhan dunia industri dan dunia kerja (*IDUKA*).
- 4) Bagi IDUKA
Penelitian ini dapat membantu dunia industri dan dunia kerja memahami tingkat kesiapan lulusan SMK sebelum diterima dalam program magang atau dunia kerja sebenarnya, sehingga dapat memperkuat sinergi antara sekolah dan industri.
- 5) Bagi Peneliti
Penelitian ini memberikan pengalaman empiris dalam menerapkan metode penelitian pendidikan, menganalisis data, serta menyusun rekomendasi berbasis temuan yang dapat meningkatkan kualitas pembelajaran pendidikan kejuruan. Selain itu, hasilnya dapat memperluas wawasan dan pemahaman mengenai hubungan antara *soft skill*, literasi bisnis digital, dan kesiapan kerja.
- 6) Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian lanjutan yang menelaah pengaruh *soft skill customer care*, literasi bisnis digital, dan kesiapan kerja dalam konteks pendidikan kejuruan.