

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 *Soft Skill Customer Care*

2.1.1.1 Konsep *Soft Skill Customer Care*

Soft skill customer care merupakan kemampuan interpersonal dan emosional yang digunakan seseorang untuk memberikan pelayanan pelanggan yang berkualitas. Menurut Robles (2012), *soft skills* mencakup kemampuan komunikasi, etika kerja, kerja sama tim, dan sikap positif dalam lingkungan profesional. Dalam konteks pelayanan pelanggan (*customer care*), *soft skill* mencakup kemampuan mendengarkan pelanggan, menunjukkan empati, berkomunikasi dengan sopan, serta memberikan solusi yang memuaskan atas permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Menurut Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler (2018) pelayanan pelanggan berkualitas merupakan hasil dari interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan yang mampu menciptakan persepsi positif melalui komunikasi efektif dan sikap ramah. Dengan demikian, *soft skill customer care* tidak hanya menggambarkan kemampuan komunikasi, tetapi juga mencerminkan profesionalisme, tanggung jawab, dan empati dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Soft skill customer care berperan penting dalam dunia bisnis daring karena interaksi pelanggan kini banyak dilakukan melalui *platform* digital. Oleh karena itu, peserta didik SMK perlu menguasai keterampilan ini agar mampu memberikan layanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui media digital.

Melihat uraian konsep ini, penguasaan *soft skill customer care* tampak bukan hanya sebagai kemampuan komunikasi interpersonal semata, tetapi juga sebagai fondasi kesiapan siswa SMK untuk menghadapi dinamika dunia kerja yang kompleks. Misalnya, kemampuan mendengarkan, berempati, dan memberikan solusi yang tepat bukan hanya mencerminkan keterampilan profesional, tetapi juga

kesiapan mental dalam menghadapi situasi yang tak selalu ideal. Dalam praktiknya, siswa yang terbiasa menghadapi keluhan pelanggan di laboratorium simulasi atau proyek bisnis daring menunjukkan bahwa pengembangan *soft skill* berpengaruh langsung pada kemampuan adaptasi dan pengambilan keputusan secara efektif.

2.1.1.2 Teori *Soft Skill Customer Care*

Human Capital Theory yang dikemukakan oleh Becker (1993) menjelaskan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan bentuk investasi modal manusia (*human capital*) yang dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta produktivitas individu. Teori ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi melalui pendidikan akan berdampak pada nilai ekonomi dan daya saing tenaga kerja. Dalam konteks pendidikan kejuruan, teori ini menjadi dasar pengembangan *soft skill customer care*, karena keterampilan interpersonal seperti komunikasi efektif, empati, dan pelayanan pelanggan merupakan investasi non-material yang dapat meningkatkan nilai diri seseorang di dunia kerja. Semakin baik penguasaan *soft skill* peserta didik, semakin tinggi pula tingkat kesiapan kerja yang dimilikinya.

Human Capital Theory menegaskan bahwa peningkatan kompetensi melalui pendidikan adalah bentuk investasi. Dalam konteks SMK, hal ini terlihat jelas ketika latihan-latihan pelayanan pelanggan atau simulasi bisnis digital diterapkan secara berulang. Berdasarkan Human Capital Theory, pengembangan *soft skill* seperti komunikasi efektif dan empati tidak hanya meningkatkan keterampilan praktis, tetapi juga nilai tambah individu di mata industri, karena mereka lebih siap menghadapi ekspektasi kerja yang beragam dan menuntut interaksi profesional yang matang.

2.1.1.3 Indikator *Soft Skill Customer Care*

Berdasarkan pendapat Kotler et al. (2021), pelayanan pelanggan yang efektif terdiri atas beberapa komponen penting, yaitu komunikasi yang jelas, ketepatan waktu, kesopanan, keandalan, dan empati. Dalam konteks pendidikan kejuruan, siswa SMK yang memiliki *soft skill customer care* akan mampu:

- 1) Menjalin komunikasi interpersonal yang baik dengan pelanggan.
- 2) Menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.
- 3) Memberikan solusi yang tepat dengan sikap profesional.

- 4) Menjaga etika, keramahan, dan kesopanan dalam interaksi bisnis.
- 5) Membangun loyalitas pelanggan melalui pelayanan prima.

Selain itu, Aryanti & Sutrisno (2020) menegaskan bahwa *soft skill* seperti komunikasi, disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan adaptasi merupakan aspek yang sangat menentukan kesiapan kerja seseorang. Peserta didik yang memiliki kemampuan *customer care* yang tinggi akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan budaya kerja profesional dan mampu memberikan kontribusi nyata di dunia industri.

Dari indikator yang dijelaskan, dapat dipahami bahwa penguasaan komunikasi, empati, dan etika kerja tidak berdiri sendiri, tetapi saling mendukung dalam membentuk kesiapan kerja utuh. Contohnya, siswa yang mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan sopan dan cepat menunjukkan integrasi kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotorik, hal ini relevan untuk prakerin maupun pengelolaan bisnis daring, karena mereka belajar menghadapi tekanan nyata dan mengelola kepuasan pelanggan secara profesional.

2.1.1.4 Jenis-jenis *Soft Skill Customer Care*

Menurut Robles (2012) dan Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler (2018), *soft skill customer care* dikategorikan menjadi dua jenis:

- 1) *Interpersonal Soft Skill*

Kemampuan berinteraksi dan melayani pelanggan secara efektif. Jenis ini mencakup komunikasi verbal dan non-verbal yang jelas, kemampuan mendengarkan aktif, membangun hubungan kerja sama yang harmonis, menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan, serta keterampilan negosiasi dan penyelesaian konflik. *Interpersonal soft skill* juga meliputi kemampuan membangun kepercayaan, menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta kemampuan beradaptasi dengan berbagai karakter dan situasi pelanggan untuk memastikan kepuasan layanan tetap optimal.

- 2) *Intrapersonal Soft Skill*

Kemampuan mengelola diri sendiri secara profesional. Jenis ini mencakup kesadaran diri (*self awareness*), pengendalian emosi, manajemen stres,

motivasi diri, disiplin, tanggung jawab, dan etika kerja. Intrapersonal *soft skill* juga meliputi kemampuan refleksi diri untuk memperbaiki kinerja, pengaturan prioritas tugas, kemampuan mengambil keputusan yang tepat di bawah tekanan, serta kesiapan mental menghadapi situasi sulit atau keluhan pelanggan. Dengan penguasaan intrapersonal *soft skill* yang baik, peserta didik dapat menunjukkan profesionalisme, konsistensi, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja yang dinamis.

Penulis menilai bahwa pengembangan kedua jenis *soft skill* ini harus dilakukan secara simultan dan berkesinambungan melalui praktik langsung, simulasi kasus, dan proyek bisnis. Hal ini akan memungkinkan peserta didik tidak hanya memahami teori pelayanan pelanggan, tetapi juga mampu mengimplementasikan keterampilan interpersonal dan intrapersonal secara nyata, sehingga kesiapan mereka menghadapi tantangan dunia kerja semakin meningkat

2.1.2 Literasi Bisnis Digital

2.1.2.1 Konsep Literasi Bisnis Digital

Istilah literasi bisnis digital mengacu pada kemampuan individu dalam memahami, menilai, dan menggunakan teknologi digital untuk mendukung kegiatan bisnis secara efektif. Menurut Ng dalam Alfia et al. (2023), literasi digital terdiri atas tiga dimensi, yaitu kemampuan teknis, kognitif, dan sosial emosional. Ketiga dimensi ini menunjukkan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan keterampilan menggunakan alat, tetapi juga kemampuan memahami, menilai, dan berinteraksi secara etis dalam lingkungan digital. Sejalan dengan tersebut, OECD (2020) menekankan bahwa *digital business literacy* mencakup kemampuan memanfaatkan perangkat digital, memahami dinamika ekonomi digital, serta menerapkan prinsip etika dalam transaksi daring.

Dalam konteks pendidikan kejuruan, *literasi bisnis digital* berarti kemampuan peserta didik untuk memanfaatkan teknologi dalam pemasaran, pengelolaan toko *online*, transaksi elektronik, serta komunikasi bisnis digital. Menurut Ellis-Chadwick (2019), bisnis digital melibatkan pemanfaatan teknologi internet untuk menciptakan nilai tambah melalui interaksi dengan pelanggan, mitra, dan pasar. Oleh karena itu, literasi digital bukan sekadar keterampilan teknis, tetapi

juga mencakup pemahaman strategis tentang bagaimana teknologi dapat meningkatkan daya saing bisnis dan kesiapan kerja di era industri modern.

Literasi bisnis digital tidak hanya mencakup kemampuan mengoperasikan aplikasi atau *platform* daring, tetapi juga melibatkan pemahaman strategi bisnis, perilaku konsumen digital, dan prinsip etika dalam transaksi *online*. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan teknis, pemikiran kritis, dan kemampuan sosial-emosional digital saling mendukung, sehingga siswa dapat lebih siap menghadapi tantangan dan dinamika dunia bisnis modern.

2.1.2.2 Teori Literasi Bisnis Digital

Digital Literacy Theory yang dijelaskan oleh Pangrazio et al. (2020) memberikan landasan konseptual bagi variabel literasi bisnis digital. Teori ini menyatakan bahwa literasi digital bukan hanya kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis, kolaboratif, dan reflektif dalam memanfaatkan teknologi untuk berbagai konteks sosial dan ekonomi. Konsep ini berakar dari pandangan Gilster dalam Sulianta (2020), yang mendefinisikan literasi digital sebagai kemampuan memahami dan menggunakan informasi berbasis digital secara efektif. Dalam konteks pendidikan kejuruan, literasi bisnis digital mencakup kemampuan siswa untuk mengelola pemasaran daring, memahami perilaku konsumen digital, dan beradaptasi dengan sistem kerja berbasis teknologi yang menjadi tuntutan dunia industri modern.

Dalam konteks penelitian ini, *Digital Literacy Theory* menekankan bahwa literasi digital harus mencakup kemampuan berpikir kritis, kolaboratif, dan reflektif. Hal ini dapat dipahami sebagai fondasi siswa dalam mengelola bisnis daring, menilai peluang pasar, serta mengadaptasi strategi digital sesuai kebutuhan industri.

2.1.2.3 Indikator Literasi Bisnis Digital

Menurut Commission (2020) dalam kerangka *Digital Competence Framework for Citizens (DigComp)*, literasi digital terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

- 1) *Information and data literacy*, kemampuan mencari, mengevaluasi, dan mengelola informasi digital.
- 2) *Communication and collaboration*, kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi secara profesional di dunia digital.
- 3) *Digital content creation*, kemampuan membuat dan mengembangkan konten bisnis digital.
- 4) *Safety*, kemampuan menjaga keamanan data dan privasi transaksi daring.
- 5) *Problem solving*, kemampuan beradaptasi dan menyelesaikan permasalahan dalam konteks digital.

Dalam konteks bisnis, Laudon & Traver (2021) menambahkan bahwa literasi bisnis digital melibatkan penguasaan pemasaran daring (*digital marketing*), manajemen toko *online* (*e-commerce management*), serta analisis perilaku konsumen berbasis data digital. Berdasarkan hal tersebut, indikator literasi bisnis digital pada siswa SMK dapat meliputi:

- 1) Kemampuan menggunakan aplikasi bisnis digital seperti *marketplace* atau media sosial.
- 2) Pemahaman terhadap strategi pemasaran digital.
- 3) Kemampuan mengelola transaksi elektronik dengan aman dan efisien.
- 4) Penerapan etika dan keamanan dalam berbisnis *online*.
- 5) Kreativitas dan inovasi dalam menciptakan konten atau produk digital.

Indikator-indikator ini penting untuk mengukur sejauh mana peserta didik mampu mengintegrasikan kemampuan teknis dan kognitif dalam dunia bisnis berbasis teknologi. Dapat dipahami bahwa kemampuan siswa dalam mengakses informasi, mengelola identitas digital, membuat konten, dan memecahkan masalah secara digital menjadi tolok ukur literasi bisnis digital. Misalnya, siswa yang mampu mengelola toko *online* dengan aman dan kreatif menunjukkan bahwa mereka tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengimplementasikannya secara praktis, yang relevan dengan kegiatan prakerin maupun proyek kewirausahaan di SMK.

2.1.2.4 Jenis-jenis Literasi Bisnis Digital

Menurut Pangrazio et al. (2020) dan Commission (2020), literasi bisnis digital dikategorikan menjadi tiga jenis:

1) Literasi Teknis

Kemampuan mengoperasikan perangkat digital dan aplikasi bisnis secara efektif. Termasuk kemampuan menggunakan marketplace, media sosial, perangkat lunak manajemen bisnis, serta memanfaatkan teknologi untuk transaksi, promosi, dan pengelolaan data pelanggan. Literasi teknis memastikan peserta didik dapat menjalankan kegiatan bisnis secara efisien, meminimalkan kesalahan operasional, dan meningkatkan produktivitas dalam aktivitas bisnis digital.

2) Literasi Kognitif

Kemampuan berpikir kritis dan analitis dalam konteks digital. Jenis ini mencakup kemampuan mengevaluasi dan menilai informasi digital, memahami data konsumen, membuat keputusan berbasis informasi, merancang strategi pemasaran digital, serta memecahkan masalah yang muncul dalam lingkungan bisnis digital. Literasi kognitif memungkinkan peserta didik memanfaatkan teknologi secara cerdas untuk meningkatkan daya saing, kualitas layanan, dan efektivitas pengambilan keputusan.

3) Literasi Sosial Emosional

Kemampuan berinteraksi, berkolaborasi, dan berkomunikasi secara profesional di dunia digital. Meliputi etika digital, membangun hubungan dengan pelanggan atau mitra bisnis secara daring, mengelola reputasi online, serta kemampuan bekerja dalam tim virtual. Literasi sosial emosional mendukung peserta didik dalam menjaga profesionalisme, membangun kepercayaan, dan mengelola hubungan bisnis secara efektif di ekosistem digital.

Penulis menilai bahwa pengembangan ketiga jenis literasi digital ini harus dilakukan secara terpadu melalui praktik langsung, simulasi bisnis daring, dan proyek kreatif. Hal ini memungkinkan peserta didik tidak hanya mahir secara teknis, tetapi juga mampu berpikir kritis dan beradaptasi dalam interaksi digital,

sehingga kesiapan mereka menghadapi tuntutan dunia bisnis modern meningkat secara menyeluruh.

2.1.3 Kesiapan Kerja

2.1.3.1 Konsep Kesiapan Kerja

Kesiapan kerja (*employability readiness*) diartikan sebagai kondisi ketika seseorang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memadai untuk memasuki dunia kerja serta beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan. Menurut Fugate, M., Kinicki, A. J., Ashforth (2004), kesiapan kerja merupakan kombinasi antara *career identity*, *personal adaptability*, dan *social capital* yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memperoleh serta mempertahankan pekerjaan. Dalam konteks pendidikan kejuruan, Yorke (2006) menjelaskan bahwa kesiapan kerja tidak hanya mengacu pada kemampuan teknis, tetapi juga pada sikap profesional, kemampuan berpikir kritis, dan kepercayaan diri. Dengan demikian, kesiapan kerja siswa SMK harus dibangun melalui integrasi antara keterampilan teknis (*hard skill*) dan keterampilan nonteknis (*soft skill*) yang relevan dengan kebutuhan industri, dunia usaha, dan dunia kerja (IDUKA).

Kesiapan kerja juga mencerminkan hasil dari proses pembelajaran yang berorientasi pada dunia kerja, di mana peserta didik tidak hanya mampu secara kompetensi, tetapi juga siap secara mental, sosial, dan emosional untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat di lingkungan kerja profesional. Dari sudut pandang penelitian ini, kesiapan kerja mencakup integrasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional. Misalnya, siswa SMK yang tidak hanya menguasai teori, tetapi juga mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang berubah cepat, menunjukkan kesiapan kerja yang utuh dan relevan dengan kebutuhan dunia industri.

Dalam konteks penelitian ini, perlu ditegaskan arah dari kesiapan kerja yang dimaksud. Konsep kesiapan kerja difokuskan pada kesiapan peserta didik untuk memasuki dunia kerja sebagai tenaga kerja (karyawan) pada bidang bisnis dan pemasaran, bukan pada kesiapan untuk berwirausaha. Penegasan ini penting agar arah pembahasan tidak melebar ke ranah kewirausahaan, mengingat kedua konsep tersebut memiliki karakteristik dan indikator yang berbeda. Fokus pada

kesiapan sebagai tenaga kerja didasarkan pada karakteristik pendidikan kejuruan yang secara umum mempersiapkan lulusan untuk dapat langsung bekerja sesuai dengan kompetensi keahlian yang dimiliki.

Kesiapan kerja yang dimaksud mencakup kemampuan peserta didik dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional, serta menunjukkan sikap profesional dalam berinteraksi dengan atasan, rekan kerja, maupun pelanggan. Selain itu, kesiapan ini juga berkaitan dengan kemampuan mengikuti aturan kerja, bekerja dalam tim, serta menyelesaikan tugas secara efektif dan bertanggung jawab sesuai dengan tuntutan dunia industri. Kesiapan kerja dalam penelitian ini diarahkan pada kemampuan peserta didik untuk beradaptasi dan berkontribusi dalam lingkungan kerja profesional pada sektor bisnis dan pemasaran.

2.1.3.2 Teori Kesiapan Kerja

Competency-Based Theory yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993), sebagaimana dijelaskan oleh Chouhan & Srivastava (2014) dalam *IOSR Journal of Business and Management*, menjadi landasan bagi variabel kesiapan kerja. Teori ini menegaskan bahwa kinerja unggul dalam dunia kerja dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan), dan *attitude* (sikap). Ketiga aspek tersebut harus terintegrasi untuk menghasilkan kompetensi kerja yang utuh dan berkelanjutan. Berdasarkan teori ini, kesiapan kerja mencerminkan sejauh mana seseorang telah menguasai kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan dunia industri dan dunia kerja (IDUKA). Oleh karena itu, semakin tinggi penguasaan kompetensi seseorang baik kognitif, afektif, maupun psikomotorik semakin tinggi pula tingkat kesiapan kerjanya dalam menghadapi lingkungan kerja profesional.

Dalam konteks penelitian, *Competency-Based Theory* menegaskan bahwa penguasaan *knowledge*, *skill*, dan *attitude* harus selaras untuk menghasilkan kinerja unggul. Hal ini dapat dipahami sebagai dasar bagi pengembangan kurikulum kejuruan, di mana pembelajaran teknis dan non-teknis harus berjalan seimbang agar siswa memiliki kompetensi kerja yang komprehensif.

2.1.3.3 Indikator Kesiapan Kerja

Berdasarkan pendapat Aryanti & Sutrisno (2020) dan Yorke (2006) indikator kesiapan kerja siswa SMK meliputi:

- 1) Pengetahuan teknis, yaitu penguasaan terhadap bidang keahlian yang dipelajari.
- 2) Keterampilan praktis, yaitu kemampuan menerapkan teori dalam situasi kerja nyata.
- 3) Sikap profesional, mencakup kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika kerja.
- 4) Kemampuan adaptasi kerja, kemampuan menghadapi tantangan dan perubahan dalam dunia kerja.

Dapat dipahami bahwa indikator kesiapan kerja seperti penguasaan pengetahuan teknis, keterampilan praktis, sikap profesional, dan kemampuan adaptasi saling berkaitan. Misalnya, siswa yang mampu mengaplikasikan teori dalam proyek nyata sekaligus menjaga etika kerja menunjukkan kesiapan mental, sosial, dan emosional yang kuat menghadapi dunia kerja.

2.1.3.4 Jenis-Jenis Kesiapan Kerja

Menurut Yorke (2006) dan Aryanti & Sutrisno (2020), kesiapan kerja dikategorikan menjadi dua jenis:

- 1) Kesiapan Teknis
Penguasaan keterampilan teknis sesuai bidang keahlian peserta didik. Jenis ini meliputi kemampuan praktis yang dapat diterapkan di dunia kerja, seperti penggunaan alat atau prosedur khusus, pemahaman standar operasional, dan kompetensi teknis lainnya. Kesiapan Teknis menjadi dasar kinerja profesional dan memungkinkan peserta didik menyelesaikan tugas dengan tepat dan efisien.
- 2) Kesiapan Interpersonal
Kemampuan interpersonal dan kepribadian yang mendukung kinerja profesional. Termasuk komunikasi efektif, kerja sama tim, etika kerja, pengelolaan emosi, disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Kategori ini memastikan peserta didik mampu

berinteraksi dengan baik, menghadapi tantangan, serta menyesuaikan diri dengan dinamika dunia kerja yang berubah cepat.

Penulis menilai bahwa pengembangan kedua jenis kesiapan kerja ini harus dilakukan secara seimbang melalui latihan teknis, praktik nyata, dan pengembangan *soft skill* profesional, sehingga peserta didik memiliki kesiapan menyeluruh untuk memasuki dunia kerja.

2.2. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu memiliki peranan penting dalam memberikan landasan empiris bagi penelitian yang sedang dilakukan. Kajian terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya membantu peneliti dalam memahami hubungan antarvariabel serta menentukan posisi penelitian saat ini dibandingkan dengan penelitian sejenis. Pada penelitian ini, variabel yang dikaji meliputi *soft skill customer care* (X1), *literasi bisnis digital* (X2), dan *kesiapan kerja* (Y). Berikut ini beberapa hasil penelitian yang relevan:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti/ Jurnal/ Volume/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian yang Relevan
1.	Siva Indah Purnama, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, & Nur Rahmi Akbarini/ Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Vol. 8, No. 1/ 2024	Pengaruh Digital Literacy dan <i>Self- Efficacy</i> terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK Negeri 1 Sukoharjo	Literasi digital dan <i>self-efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja siswa. Peningkatan literasi digital mendorong kemampuan siswa beradaptasi dengan dunia kerja yang berbasis teknologi.
2.	Yunia R. G. Ratuela, Olivia S. Nelwan, & Genita G. Lumintang/ Jurnal EMBA Vol. 10, No. 1/ 2022	Pengaruh <i>Hard Skill</i> , <i>Soft Skill</i> dan Efikasi Diri terhadap Kesiapan Kerja pada Mahasiswa Akhir Jurusan Manajemen FEB UNSRAT Manado	<i>Soft skill</i> , <i>hard skill</i> , dan efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa. Kesiapan kerja meningkat seiring kemampuan

No	Nama Peneliti/ Jurnal/ Volume/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian yang Relevan
			interpersonal dan teknis yang baik.
3.	Alejandra Bedoya-Guerrero, Andrea Basantes-Andrade, Francisco Rosales, Miguel Naranjo-Toro, & Rocio Leon-Carlosama/ Education Sciences (MDPI) Vol. 14, No. 8/ 2024	<i>Soft Skills and Employability of Online Graduate Students</i>	<i>Soft skills</i> seperti komunikasi, kerja sama, dan adaptabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>employability</i> mahasiswa pascasarjana daring.
4.	Elena R. Schislyaeva & Olga A. Saychenko/ Social Sciences (MDPI) Vol. 11, No. 3/ 2022	<i>Labor Market Soft Skills in the Context of Digitalization of the Economy</i>	Digitalisasi ekonomi menuntut peningkatan <i>soft skills</i> seperti komunikasi dan fleksibilitas. Keterampilan ini menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing tenaga kerja.
5.	Biljana Dordevic, Sandra Milanovic Zbiljic, & Marija Radosaylljevic/ Sustainability (MDPI) Vol. 15, No. 2/ 2025	<i>Impact of the Digital Skills on Employability: Cross-Sectional Analysis</i>	Keterampilan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>employability</i> . Penguasaan teknologi digital berkontribusi pada kesiapan kerja dan kemampuan adaptasi tenaga kerja modern.
6.	Ildiko Kovacs dan Eva Reka Keresztes/ International Journal of Economics, Commerce and Management Vol. 11, No. 2/ 2023	<i>Young Employees' Perceptions about Employability Skills for E-Commerce</i>	Keterampilan yang dibutuhkan dalam <i>e-commerce</i> meliputi <i>soft skills</i> komunikasi, pemecahan masalah, dan literasi digital. Keduanya meningkatkan kesiapan tenaga kerja muda di sektor digital.

No	Nama Peneliti/ Jurnal/ Volume/ Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian yang Relevan
7.	Ana Cuic Tankovic, Vanja Vitezic, dan Valentina Kraljic/ Tourism and Hospitality Management Vol. 29, No. 1/ 2023	<i>Employee Communication and Soft Skills Influencing Tourists' Satisfaction</i>	Komunikasi dan <i>soft skills</i> karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini relevan dengan konteks <i>customer care</i> dalam dunia kerja.
8.	Waliu M. Adegbite/ International Journal of Work-Integrated Learning Vol. 24, No. 2/ 2024	<i>Unpacking Mediation and Moderating Effect of Digital Literacy and Life-Career Knowledge in the Relationship between Work-Integrated Learning and Graduate Employability</i>	Literasi digital dan pengetahuan karier berperan sebagai mediator penting dalam meningkatkan <i>employability</i> melalui pembelajaran terintegrasi kerja.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan sepuluh penelitian terdahulu yang relevan. Beberapa persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah:

- 1) Seluruh penelitian terdahulu, baik nasional maupun internasional, menyoroti *work readiness* atau *employability* sebagai variabel dependen utama yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *soft skills*, *digital literacy*, dan *self-efficacy*. Penelitian ini juga berfokus pada kesiapan kerja siswa SMK.
- 2) Penelitian terdahulu, Purnama et al. (2024), Dordevic et al. (2025), Bedoya-Guerrero et al. (2024), menegaskan pentingnya kemampuan nonteknis (*soft skills*) dan penguasaan teknologi (*digital literacy*) untuk menghadapi dunia kerja modern. Penelitian ini juga mengkaji kedua variabel tersebut secara simultan.
- 3) Sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dan analisis regresi untuk menguji pengaruh antarvariabel.

Penelitian ini juga menggunakan metode serupa agar dapat memberikan perbandingan empiris yang kuat.

- 4) Beberapa penelitian terdahulu meneliti konteks siswa SMK dan mahasiswa vokasi, Purnama et al. (2024), dan Adegbite (2024). Penelitian ini juga berfokus pada konteks pendidikan kejuruan, khususnya siswa SMK jurusan Bisnis Daring dan Pemasaran.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan masing-masing penelitian terdahulu adalah:

- 1) Purnama et al. (2024) meneliti literasi digital dan *self-efficacy*, penelitian ini menambahkan aspek *customer care* sebagai *soft skill* interpersonal yang spesifik.
- 2) Ratuela et al. (2022) menambahkan *hard skill*, sedangkan penelitian ini berfokus pada keseimbangan *soft skill* pelayanan dan literasi digital.
- 3) Bedoya-Guerrero et al. (2024) meneliti *soft skills* pada mahasiswa pascasarjana daring, sementara penelitian ini fokus pada siswa SMK di bidang bisnis.
- 4) Schislyaeva & Saychenko (2022) menyoroti digitalisasi ekonomi, sedangkan penelitian ini melihat pengaruh gabungan *soft skill customer care* dan *literasi bisnis digital* terhadap kesiapan kerja.
- 5) Dordevic et al. (2025) menitikberatkan pada keterampilan digital umum, sedangkan penelitian ini mengaitkan literasi digital dengan konteks bisnis daring.
- 6) Kovacs & Keresztes (2022) meneliti tenaga kerja muda di *e-commerce*, penelitian ini memperluas pada siswa SMK yang mempersiapkan diri menuju dunia kerja digital.
- 7) Cuic Tankovic et al. (2023) meneliti *soft skill* pelayanan pelanggan di sektor pariwisata, sementara penelitian ini mengaplikasikan aspek tersebut dalam konteks pendidikan bisnis.
- 8) Adegbite (2024) membahas literasi digital sebagai mediator *employability*, sedangkan penelitian ini menempatkannya sebagai variabel independen bersama *soft skill customer care*.

Berdasarkan uraian hasil penelitian terdahulu, penelitian ini menempati posisi yang berbeda dan strategis karena mengkaji secara simultan pengaruh *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja siswa SMK. Fokus ini menjadi pembeda utama karena mengintegrasikan dua aspek kemampuan yang sangat dibutuhkan di era ekonomi digital, yaitu kemampuan interpersonal dalam pelayanan pelanggan dan kompetensi digital dalam menjalankan aktivitas bisnis daring. Kombinasi kedua variabel ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan kerja peserta didik di bidang pemasaran modern. Dari hasil telaah terhadap berbagai penelitian yang relevan, dapat diidentifikasi *research gap* yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan, yaitu sebagai berikut:

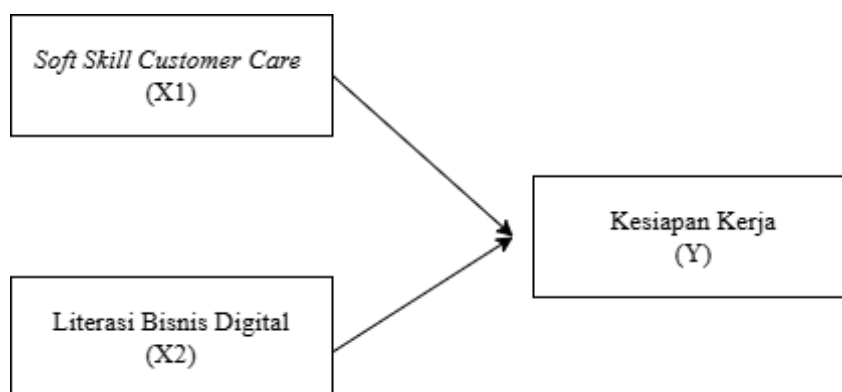
- 1) Sebagian besar penelitian terdahulu hanya meneliti *soft skill* secara umum, seperti komunikasi, kerja sama tim, atau kemampuan memecahkan masalah. Padahal, *soft skill customer care* merupakan bentuk kemampuan interpersonal yang lebih spesifik dan langsung berhubungan dengan pelayanan pelanggan, kepuasan konsumen, dan citra profesional dalam dunia kerja. Belum banyak penelitian yang menyoroti secara khusus bagaimana *soft skill customer care* dapat memengaruhi kesiapan kerja siswa, terutama di jenjang SMK yang memiliki orientasi langsung pada dunia kerja.
- 2) Penelitian sebelumnya cenderung memisahkan antara kemampuan nonteknis (*soft skill*) dan kemampuan digital (*digital literacy*). Dalam konteks ekonomi modern, kedua kemampuan tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Keterampilan digital tanpa kemampuan interpersonal akan membuat tenaga kerja sulit beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan, sedangkan *soft skill* tanpa literasi digital akan membatasi daya saing individu di dunia kerja berbasis teknologi. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan meneliti kedua variabel tersebut secara bersamaan, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kesiapan kerja siswa di era digitalisasi ekonomi.

- 3) Sebagian besar penelitian terdahulu meneliti kesiapan kerja pada konteks yang lebih luas, baik pada mahasiswa atau siswa SMK lintas jurusan. Penelitian ini berfokus secara spesifik pada siswa SMK jurusan Bisnis Daring dan Pemasaran, yang merupakan bidang paling dekat dengan praktik bisnis digital dan layanan pelanggan. Dengan fokus tersebut, penelitian ini dapat memperjelas bagaimana karakteristik pembelajaran di jurusan ini berkontribusi terhadap pembentukan kompetensi kerja yang sesuai dengan tuntutan industri digital.

Berdasarkan hasil kajian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru dengan menyoroti keterpaduan antara kemampuan interpersonal (*soft skill customer care*) dan kompetensi digital (literasi bisnis digital) dalam memengaruhi kesiapan kerja siswa SMK.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar konsep yang diteliti serta menjelaskan arah pengaruh di antara konsep dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, konsep yang dikaji meliputi *soft skill customer care*, literasi bisnis digital, dan kesiapan kerja. Gambaran hubungan antar konsep dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Soft Skill Customer Care merupakan kemampuan interpersonal yang dimiliki peserta didik untuk berinteraksi dengan pelanggan secara profesional. Kemampuan ini meliputi komunikasi efektif, empati, kesopanan, kemampuan

menangani keluhan, dan pelayanan prima. Peserta didik yang memiliki *soft skill* tinggi cenderung mampu membangun hubungan yang positif dengan pelanggan, menyesuaikan diri dengan situasi kerja, serta menunjukkan perilaku kerja yang adaptif dan produktif. Dalam konteks pendidikan kejuruan, kemampuan ini tidak hanya mendukung interaksi profesional tetapi juga menjadi indikator kesiapan menghadapi tuntutan dunia kerja di bidang pemasaran dan layanan.

Literasi Bisnis Digital mencakup kemampuan peserta didik dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital untuk kegiatan bisnis, termasuk pemasaran digital, pengelolaan transaksi *online*, pengaturan produk secara virtual, dan analisis data penjualan. Peserta didik yang memiliki literasi digital tinggi mampu mengelola proses bisnis secara efisien, menyesuaikan diri dengan sistem kerja berbasis teknologi, dan menerapkan strategi pemasaran digital secara efektif. Kompetensi ini penting dalam mempersiapkan peserta didik menghadapi dunia kerja yang semakin berbasis digital, serta meningkatkan fleksibilitas, kemandirian, dan produktivitas mereka di lingkungan profesional.

Kesiapan Kerja adalah kondisi ketika peserta didik memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, dan kesiapan psikologis untuk memasuki dunia kerja. Peserta didik yang memiliki kesiapan kerja tinggi cenderung lebih cepat beradaptasi, produktif, mampu menghadapi tantangan, dan berperan secara optimal dalam tim kerja maupun organisasi. Kesiapan kerja bukan hanya ditentukan oleh penguasaan keterampilan teknis, tetapi juga oleh kemampuan nonteknis yang mendukung perilaku kerja profesional dan sikap adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja.

Secara konseptual, terdapat beberapa hubungan yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Pertama, *soft skill customer care* berpengaruh terhadap kesiapan kerja, karena kemampuan interpersonal yang baik memungkinkan peserta didik untuk berinteraksi profesional, membangun kepercayaan, dan menunjukkan perilaku kerja positif. Kedua, literasi bisnis digital berpengaruh terhadap kesiapan kerja, karena penguasaan kompetensi digital memungkinkan peserta didik menyesuaikan diri dengan sistem kerja berbasis teknologi, mengelola transaksi secara daring, dan menerapkan strategi pemasaran digital secara efektif. Ketiga, *soft*

skill customer care dan literasi bisnis digital secara bersama-sama berpengaruh terhadap kesiapan kerja, karena kombinasi kemampuan interpersonal dan kompetensi digital membentuk tenaga kerja yang adaptif, profesional, dan relevan dengan kebutuhan industri digital. Dengan kata lain, kesiapan kerja peserta didik tidak hanya ditentukan oleh satu dimensi kemampuan, melainkan oleh sinergi antara keterampilan interpersonal dan kompetensi digital yang saling melengkapi.

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh *Soft Skill Customer Care* terhadap Kesiapan Kerja
 - H0: *Soft skill customer care* tidak memiliki pengaruh terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.
 - Ha *Soft skill customer care* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.
- 2) Pengaruh Literasi Bisnis Digital terhadap Kesiapan Kerja
 - H0: Literasi bisnis digital tidak memiliki pengaruh terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.
 - Ha Literasi bisnis digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.
- 3) Pengaruh *Soft Skill Customer Care* dan Literasi Bisnis Digital secara Simultan terhadap Kesiapan Kerja

H0: *Soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.

Ha *Soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Ajaran 2025/2026.