



Kemendikdasmen
BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata

UPSKILLING
RESKILLING

ANTOLOGI

ADMINISTRASI PROFESIONAL

Pelatihan Upskilling dan Reskilling Guru Kejuruan SMK Berstandar Industri
Keahlian Administrasi Perkantoran Angkatan 2 Tahun 2025

PUSAT BELAJAR SMKN 20 JAKARTA

ARYU INDRIYARTI | DEVI LARASATI | ERLI JAYA | FITRI DAMAYANTI |
KHODIJAH | M. FAHROJI | MARWAH | MAULIA | MIA NURUL HIKMAH |
MIFTAHUL JANNAH | MYRNA MUCHIAH VITRI SAFITRI | RIZKA UTAMI |
SITI NURBAYA | SITI NURHASANAH | DAME RUTH SITORUS



VOL. 4/2025

2025



ANTOLOGI ADMINISTRASI PROFESIONAL | VOLUME 4

Pelatihan *Upskilling* dan *Reskilling* Guru Kejuruan SMK Berstandar Industri Angkatan 2 Tahun 2025

@2025 Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus, Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia

Pengarah

Dr. Nana Halim, S.E., M.M.

Penanggung Jawab

Dr. Zulfikar, ST, MKKK

Dr. Nining Dwiro Santi, S.Psi., M.Si

Dr. Arief Rachman Wonodhipo, SH, M.Pd.

Tim Penyusun

Aryu Indriyarti, Devi Larasati, Dame Ruth Sitorus, Erli Jaya, Fitri Damayanti Khodijah, M. Fahroji, Marwah, Maulia, Mia Nurul Hikmah, Miftahul Jannah Myrna Muchiah Vitri Safitri, Rizka Utami, Siti Nurbaya, Siti Nurhasanah

Editor

Dame Ruth Sitorus, S.S., M.Pd

Deni Teguh Imam Prayitno, S.S., M.Pd.

Diterbitkan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
Jln Raya Parung Km 22-23 Sawangan Depok 16516
<https://bbppmpvbispar.kemendikdasmen.go.id/>

PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia dan rahmat-Nya, maka Buku Antologi Administrasi Profesional Volume 4 ini dapat diselesaikan. Buku Antologi Administrasi Profesional Volume 4 merupakan salah satu komponen pendukung Pelatihan *Upskilling* dan *Reskilling* Guru Sekolah Menengah Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata Berstandar Industri Tahun 2025, yang menekankan pada pembelajaran berbasis kompetensi, sinkronisasi kurikulum pembelajaran dengan industri, dengan pendekatan pembelajaran mendalam.

Buku Antologi Administrasi Profesional merupakan hasil karya para guru SMK bidang keahlian Administrasi Profesional yang telah mengikuti rangkaian Pelatihan *Upskilling* dan *Reskilling* Guru Sekolah Menengah Kejuruan Berstandar Industri Angkatan 2 Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata berkolaborasi dengan Pusat Belajar SMK Negeri 20 Jakarta Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan Buku Antologi Administrasi Profesional Volume 3. Akhir kata, semoga Buku Antologi ini berguna dan bermanfaat bagi Bapak dan Ibu guru bidang keahlian Adminsitrasi Profesional, khususnya bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SMK. Buku ini sangat terbuka terhadap masukan dan saran dari pembaca khususnya Bapak dan Ibu guru demi peningkatan kualitas dan pengembangan berkelanjutan.

Depok, Desember 2025



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Pengantar | iii |
| Dari Hotel Ke Kelas: Inovasi Pengembangan Kompetensi Hardskill | 1 |
| Penerapan Materi Pencatat Transaksi Dalam Pembelajaran Keuangan | 16 |
| Pentingnya Penerapan Budaya Kerja Industri di Sekolah | 20 |
| Meningkatnya Kompetensi melalui Pembelajaran Industri | 24 |
| Pentingnya Penggunaan Zoom Meeting Meningkatkan Efektivitas | 28 |
| Pengarsipan Sistem Abjad Manual dan Digital Menguatkan | 35 |
| Korelasi Program Upskilling Reskilling Menghadapi Era Industri 5.0 | 41 |
| Peningkatan Kompetensi Siswa melalui Praktik Pembelajaran | 51 |
| Transformasi Pengajaran Integrasi Magang Industri | 59 |
| Membangun Soft Skill Peserta Didik Menghadapi Tantangan Industri | 66 |
| Penguatan Kompetensi Menghadapi Transformasi Digital | 73 |
| Komunikasi Kantor Meningkatkan Efektifitas dan Implementasi SMK | 82 |
| Saat Keluhan Membuka Peluang | 100 |

DARI HOTEL KE KELAS : INOVASI PENGEMBANGAN KOMPETENSI HARD SKILL KEWIRASAHAAN MATA AJAR PELAYANAN PRIMA

(Hasil Kegiatan Magang Guru Di Hotel Azan)

Aryu Indarty | SMK
aryuindarty@gmail.com

A. Pendahuluan

Perubahan dunia kerja yang semakin kompetitif menuntut sekolah kejuruan untuk mampu menghadirkan pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan industri. Siswa tidak cukup hanya dibekali teori, tetapi juga harus memiliki hardskill yang nyata dan terukur sesuai tuntutan lapangan. Salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh siswa jurusan perkantoran adalah pelayanan prima (*service excellence*), yang menjadi fondasi keberhasilan dalam menghadapi pelanggan, baik di bidang jasa maupun usaha mandiri.

Hasil kegiatan magang guru di Hotel Azana memberikan inspirasi baru bagi pengembangan pembelajaran di kelas. Pengalaman nyata guru dalam menyaksikan standar kerja perhotelan, mulai dari teknik komunikasi, penanganan tamu, hingga manajemen administrasi pelayanan, dapat diadaptasi untuk menciptakan suasana belajar yang lebih kontekstual. Konsep ini sejalan dengan pendapat Kolb (1984) dalam *Experiential Learning Theory*, bahwa pembelajaran yang efektif terjadi ketika pengalaman nyata di kombinasikan dengan refleksi, pemahaman, dan praktik ulang dalam konteks pembelajaran.

Selain itu, Suparno (2019) menegaskan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman industri mampu memperkuat kompetensi hardskill sekaligus menumbuhkan jiwa kewirausahaan siswa, karena mereka terbiasa memecahkan masalah riil, mengambil keputusan, dan menciptakan inovasi dalam layanan. Dengan demikian, transformasi pengalaman guru “dari hotel

ke kelas" bukan hanya sekadar meniru praktik kerja industri, tetapi juga menghadirkan **model pembelajaran inovatif** yang mengintegrasikan *service excellence* dengan nilai-nilai kewirausahaan.

Sejalan dengan itu, Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa pelayanan prima bukan hanya aspek teknis, melainkan strategi jangka panjang dalam membangun kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif. Artinya, ketika siswa SMK dibiasakan dengan standar pelayanan profesional, mereka tidak hanya siap menjadi tenaga kerja, tetapi juga berpotensi menjadi wirausahawan yang mampu bersaing di dunia bisnis berbasis jasa.

Dengan latar belakang tersebut, kegiatan implementasi hasil magang guru di Hotel Azana dalam mata ajar *Pelayanan Prima* menjadi sebuah inovasi penting. Tujuannya adalah untuk mengembangkan kompetensi hardskill kewirausahaan siswa perkantoran secara lebih aplikatif, solutif, dan relevan dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri (DUDI).

B. Praktik Baik

Pelaksanaan praktik siswa merupakan bagian dari ide dalam upaya untuk meningkatkan keterampilan hardskill kewirausahaan, khususnya dalam layanan perkantoran yang berkualitas dan profesional. Kegiatan ini terinspirasi dari pengalaman magang guru di Hotel Azan, sebuah hotel yang menerapkan standar pelayanan prima dalam setiap aktivitas operasionalnya. Untuk itu dalam penentuan tujuan pembelajarannya, siswa mampu Memahami penerapan pelayanan kepada kolega/pelanggan, yang meliputi:

- Memahami standar layanan pelanggan profesional.
- Menguasai prosedur kerja perkantoran dengan pelayanan prima.
- Mampu menciptakan peluang usaha berbasis layanan .
- Melatih etos kerja, kerapian, kecepatan, dan ketepatan layanan.

Dalam proses implementasinya, guru menyiapkan:

Tahapan pelaksanaan praktik siswa

1. Tahap Persiapan

- Guru menyampaikan hasil magang di Hotel Azana melalui presentasi dan dokumentasi (video/foto).
- Siswa diberikan materi pembanding antara pelayanan umum dan pelayanan prima.
- Diskusi kelas: Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima? Apa yang membuat pelanggan puas?
- Pembentukan kelompok kerja siswa yang akan mensimulasikan pelayanan prima

2. Simulasi Layanan (Role Play)

- Siswa melakukan simulasi
- Setiap kelompok bertugas menjadi:
 - a. Petugas layanan pelanggan.
 - b. Pelanggan (tamu) dengan karakter berbeda.
- Siswa dilatih menghadapi pelanggan, marah, bingung, terburu-buru
- Praktik dilakukan bergiliran agar semua siswa mengalami berbagai peran

3. Mengintegrasikan dengan hardskill Wirausaha - Pelayanan

- Siswa juga diminta menciptakan produk jasa layanan (misalnya: jasa resepsionis freelance, jasa pelatihan frontliner, jasa penyediaan event kecil di kantor).
- Mengembangkan proposal usaha jasa berbasis pelayanan prima.
- Siswa mempresentasikan ide wirausahanya dan diberikan umpan balik oleh guru dan rekan.

4. Inovasi Mini Project

- Siswa membuat **“Mini Office Service”** di sekolah: loket informasi, meja resepsionis, atau layanan siswa.
- Selama 1 minggu, siswa bergantian menjadi petugas dan melayani

“klien” (guru, siswa lain, tamu sekolah).

- Praktik direkam/didokumentasikan untuk evaluasi.

Serangkaian Pelaksanaan praktik ini berhasil mentransformasi model pembelajaran yang awalnya teoritis menjadi praktik yang aplikatif. Pembelajaran lebih menarik, hidup, dan menyentuh realitas dunia kerja. Siswa belajar melalui pengalaman langsung, bukan hanya dari buku teks. Selain itu, guru juga berperan sebagai **fasilitator pengalaman industri**, sehingga pembelajaran menjadi lebih relevan dan kontekstual.

C. Hasil dan dampak

Pelaksanaan praktik siswa ini dirancang untuk memberikan pengalaman nyata dan mendalam kepada siswa dalam menerapkan standar pelayanan prima, yang telah diadaptasi dari praktik industry utamanya perhotelan (Hotel Azan) dan berdasarkan observasi dan hasil penilaian, sebagian besar siswa menunjukkan peningkatan dalam beberapa aspek penting:

- **Sikap dan Etika** → siswa lebih terbiasa bersikap sopan, ramah, serta disiplin ketika berinteraksi dengan tamu simulasi.
- **Komunikasi** → terjadi peningkatan kejelasan berbicara, penggunaan bahasa yang santun, serta kemampuan meyakinkan tamu.
- **Teknik Pelayanan** → sebagian siswa sudah mampu melakukan prosedur check-in, memberikan informasi, dan menyelesaikan pelayanan sesuai SOP hotel.
- **Problem Solving** → meski masih ada yang kaku, beberapa siswa mampu memberikan solusi menenangkan bagi tamu yang mengajukan komplain.
- **Administrasi** → laporan reservasi dan catatan pelayanan mulai dibuat lebih rapi dan sistematis.
- **Kreativitas Usaha** → siswa mulai berani mencetuskan ide promosi layanan meskipun masih sederhana.

Implementasi pembelajaran ini juga membawa dampak nyata bagi perkembangan siswa, antara lain:

1. Peningkatan rasa percaya diri saat melayani pelanggan dalam simulasi.
2. Keterampilan komunikasi interpersonal lebih terasah karena siswa berhadapan langsung dengan skenario nyata.
3. Etika kerja dan profesionalisme mulai terbentuk, terlihat dari cara siswa menjaga sikap, bahasa tubuh, dan intonasi suara.
4. Keterampilan administrasi semakin berkembang melalui praktik pencatatan dan pembuatan laporan.
5. Jiwa kewirausahaan muncul melalui ide-ide kreatif siswa dalam memasarkan layanan dan menciptakan strategi promosi.

Dalam proses pelaksanaannya praktik ini tidak hanya berdampak pada kemampuan teknis siswa, tetapi juga membawa dampak jangka menengah dan panjang terhadap pola pikir, motivasi, dan kesiapan kerja/wirausaha siswa.

D. Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan praktik dengan siswa mengenai *Inovasi Pengembangan Kompetensi Hardskill Kewirausahaan Siswa Perkantoran dalam Mata Ajar Pelayanan Prima* merupakan tindak lanjut dari hasil kegiatan magang guru di Hotel Azan. Magang tersebut memberikan pengalaman empiris terkait standar pelayanan yang diterapkan di dunia industri perhotelan, sehingga dapat diadaptasi ke dalam pembelajaran di sekolah. Dengan demikian, pembelajaran tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Hasil implementasi ide ini menunjukkan bahwa siswa mampu mengembangkan keterampilan hardskill kewirausahaan khususnya dalam konteks pelayanan prima. Selama proses pembelajaran, siswa dilatih untuk menerapkan prosedur pelayanan yang profesional, mulai dari sikap

menyambut tamu, komunikasi yang efektif, hingga keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan. Proses ini tidak hanya menekankan pada aspek teknis, melainkan juga membentuk pola pikir kewirausahaan dengan menempatkan pelayanan sebagai nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penerapan ide ini juga mampu menghasilkan perubahan positif pada siswa. Pertama, siswa menjadi lebih terampil dalam mengaplikasikan standar pelayanan prima sebagaimana yang dipraktikkan di Hotel Azan. Hal ini tercermin dari kemampuan mereka menjaga penampilan diri, menggunakan bahasa tubuh yang tepat, serta mengelola komunikasi verbal dan non-verbal secara profesional.

Kedua, siswa menunjukkan peningkatan dalam sikap kerja, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan orientasi pada hasil. Nilai-nilai tersebut sejalan dengan karakter kewirausahaan yang harus dimiliki seorang tenaga profesional di bidang perkantoran.

Selain itu, praktik pembelajaran ini juga mengajarkan siswa untuk berpikir kreatif dalam memberikan layanan. Mereka didorong untuk menemukan cara-cara inovatif agar pelanggan merasa lebih dihargai, misalnya dengan memberikan ucapan personal, menawarkan solusi alternatif, maupun menjaga kecepatan dan ketepatan dalam melayani. Kreativitas dalam pelayanan menjadi modal penting untuk membangun citra usaha dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Dari sisi implementasi kewirausahaan, siswa mempelajari bahwa pelayanan prima bukan sekadar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga merupakan strategi bisnis yang dapat meningkatkan daya saing usaha. Dengan mengadopsi pengalaman nyata dari industri perhotelan, siswa memahami bahwa kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha. Hal ini menguatkan

kompetensi hardskill kewirausahaan yang mereka miliki, karena mampu mengintegrasikan keterampilan pelayanan dengan orientasi bisnis.

Nyatanya pembelajaran berbasis hasil magang guru di Hotel Azan juga membawa dampak terhadap suasana kelas. Siswa lebih antusias mengikuti kegiatan karena materi yang disampaikan bersifat nyata, kontekstual, dan relevan dengan dunia kerja. Kegiatan simulasi pelayanan, *role play*, dan studi kasus yang diadaptasi dari pengalaman magang menjadikan siswa lebih mudah memahami standar pelayanan prima. Antusiasme tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran berbasis industri mampu meningkatkan melahirkan ide dan motivasi belajar sekaligus menumbuhkan kesiapan kerja siswa.

Peta Implementasi Industri Dengan Aspek Kewirausahaan

| No. | Keahlian Selama Magang di Hotel Azana | Jenis Skill | Aspek Kewirausahaan yang Terkait | Implementasi dalam Konteks kewirausahaan |
|-----|---|-------------------|--|--|
| 1 | Pelayanan pelanggan (customer service) sesuai standar hotel | Soft + Hard Skill | Pelayanan prima , nilai kepuasan pelanggan | Dapat diterapkan dalam usaha jasa (travel, laundry, UMKM) dengan mengedepankan pelayanan ramah dan profesional |
| 2 | Kerja sama tim lintas divisi hotel | Soft Skill | Kepemimpinan dan koordinasi dalam tim usaha | Penting dalam usaha berkelompok atau kooperasi, termasuk pembagian tugas yang efisien |
| 3 | Penggunaan Microsoft Office (administrasi & laporan) | Hard Skill | Manajemen usaha , pencatatan dan administrasi | Mampu membuat pembukuan, invoice, laporan penjualan dalam usaha kecil menengah |

Walaupun hasil implementasi menunjukkan dampak positif, terdapat beberapa kendala dan kemungkinan solusinya:

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana:

Tidak semua fasilitas pelayanan yang ada di industry utamanya hotel

tersedia di sekolah. Hal ini membuat simulasi pelayanan tidak sepenuhnya menyerupai kondisi nyata di dunia industri.

2. Perbedaan Latar Belakang Siswa:

Tingkat kemampuan siswa yang beragam menyebabkan hasil implementasi tidak merata. Beberapa siswa membutuhkan pendampingan lebih intensif agar mampu menyesuaikan diri dengan standar pelayanan.

3. Durasi Pembelajaran yang Terbatas:

Waktu pembelajaran di sekolah relatif singkat dibandingkan praktik di dunia industri. Akibatnya, materi pelayanan prima harus dipadatkan sehingga ada beberapa aspek yang belum digali secara mendalam.

4. Keterbatasan Pengalaman Lapangan:

Siswa hanya memperoleh gambaran praktik melalui simulasi dan studi kasus, sedangkan pengalaman langsung di industri masih terbatas. Hal ini membuat keterampilan yang diperoleh belum sepenuhnya setara dengan pengalaman nyata di tempat kerja.

Untuk meminimalisasi kendala tersebut, ada beberapa langkah strategis yang bisa digunakan:

- Menggunakan media pembelajaran kreatif, seperti video dokumentasi dari magang guru, untuk melengkapi keterbatasan fasilitas.
- Membentuk kelompok belajar agar siswa dengan kemampuan lebih tinggi dapat membantu teman yang masih kesulitan.
- Meningkatkan intensitas simulasi pelayanan melalui kegiatan ekstrakurikuler atau praktik tambahan di luar jam pelajaran.
- Menjalin kerja sama dengan industri, khususnya Hotel Azan, untuk membuka peluang kunjungan industri atau program magang singkat bagi siswa.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi Inovasi Pengembangan Kompetensi Hardskill Kewirausahaan Siswa Perkantoran dalam Mata Ajar Pelayanan Prima yang didasarkan pada pengalaman magang guru di Hotel Azan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan Hardskill Kewirausahaan

Siswa mampu menguasai keterampilan pelayanan prima secara teknis, seperti penyambutan tamu, komunikasi efektif, penanganan keluhan, serta menjaga penampilan profesional. Keterampilan ini menjadi bekal nyata bagi siswa untuk terjun ke dunia kerja maupun berwirausaha di bidang jasa.

2. Pembentukan Sikap Profesional

Melalui praktik pelayanan, siswa menunjukkan perubahan sikap kerja, meliputi kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, dan etika pelayanan. Nilai-nilai tersebut sejalan dengan karakter yang dibutuhkan dalam dunia kerja modern.

3. Peningkatan Orientasi Bisnis:

Pembelajaran pelayanan prima berbasis pengalaman industri membuka wawasan siswa bahwa kualitas layanan memiliki nilai strategis dalam mempertahankan dan mengembangkan usaha. Hal ini memperkuat kompetensi kewirausahaan mereka, terutama dalam memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan keberhasilan bisnis.

4. Motivasi dan Antusiasme Belajar:

Implementasi berbasis hasil magang guru terbukti mampu meningkatkan motivasi belajar siswa. Materi yang bersifat nyata, relevan, dan kontekstual membuat siswa lebih antusias serta merasa pembelajaran bermanfaat untuk masa depan mereka.

Dengan demikian, inovasi ini berhasil meningkatkan kualitas pembelajaran mata ajar pelayanan prima sekaligus membekali siswa dengan

keterampilan dan sikap yang sesuai dengan tuntutan dunia usaha dan dunia industri (DUDI).

F. Saran

Untuk penyempurnaan implementasi inovasi pembelajaran di masa mendatang, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Bagi Sekolah:

- Menyediakan sarana dan prasarana pendukung praktik pelayanan prima agar lebih menyerupai kondisi nyata di industri.
- Menjalin kerja sama yang lebih luas dengan hotel, kantor, dan perusahaan jasa lainnya untuk memperluas peluang magang siswa.
- Mengintegrasikan praktik pelayanan prima dengan program kewirausahaan sekolah, seperti *student company* atau usaha sekolah, agar siswa mendapat pengalaman langsung dalam mengelola usaha jasa.

2. Bagi Guru:

- Terus melakukan *upgrading* melalui pelatihan, magang, dan workshop di industri agar materi pembelajaran selalu relevan dengan perkembangan standar pelayanan terbaru.
- Mengembangkan model pembelajaran kreatif seperti simulasi, role play, studi kasus, hingga project based learning agar siswa lebih aktif dan terlibat.
- Memberikan pendampingan khusus bagi siswa yang mengalami kesulitan, sehingga semua siswa dapat berkembang secara merata.

3. Bagi Siswa:

- Memanfaatkan pengalaman praktik pelayanan prima sebagai bekal dalam membangun karakter kewirausahaan, seperti kreatif, inovatif, disiplin, dan tangguh.
- Menumbuhkan kesadaran bahwa pelayanan prima bukan hanya keterampilan kerja, tetapi juga modal untuk menciptakan peluang

usaha.

- Aktif berlatih dan mencari pengalaman tambahan di luar sekolah, misalnya melalui kegiatan ekstrakurikuler, organisasi, atau magang.

Referensi

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Suparno, P. (2019). *Pembelajaran Berbasis Industri: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

PENERAPAN MATERI PENCATAT TRANSAKSI DALAM PEMBELAJARAN KEUANGAN SEDERHANA DI SMKS JAKARTA RAYA 2

Devi Larasati | SMKS Jakarta Raya 2
03.larasatidevi@gmail.com

A. Pendahuluan

Artikel ini merupakan bagian dari rangkaian kegiatan Pelatihan Guru yang diselenggarakan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata. Kegiatan ini meliputi pelatihan daring yang membekali guru dengan berbagai pengetahuan terkini di bidang keahlian masing-masing, serta pelaksanaan magang industri di berbagai perusahaan mitra. Saya mengikuti pelatihan daring dan selanjutnya melaksanakan magang di BMT UMJ pada tanggal 4-15 Agustus 2025.

Hal paling menarik selama pelatihan dan magang adalah pemahaman serta praktik langsung mengenai bukti transaksi melalui slip tabungan nasabah/anggota. Materi-materi ini sangat relevan dengan perkembangan dunia usaha dan dunia industri (DUDI), terutama dalam konteks keuangan sederhana manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Salah satu hal baru yang saya peroleh selama magang adalah pemanfaatan IBS Collect untuk pengolahan data nasabah yang efisien dan aman. Ini membuka wawasan saya bahwa kompetensi teknis siswa SMK juga harus mencakup penguasaan Keuangan sederhana dari kas maupun non kas. Materi ini menarik dan penting karena mencerminkan kebutuhan nyata industri saat ini yang menuntut efisiensi dan integrasi data.

Penulisan artikel ini bertujuan untuk menyebarluaskan hasil pembelajaran dan praktik baik yang saya peroleh kepada rekan guru lainnya, sebagai bentuk tanggung jawab moral dan profesional dalam mendukung peningkatan kualitas pendidikan vokasi.

B. Deskripsi Praktik Baik:

Setelah mengikuti pelatihan dan magang industri, saya menerapkan materi baru dalam pembelajaran mata pelajaran Keuangan Sederhana di kelas XI Manajemen Perkantoran SMKS Jakarta Raya 2. Materi yang saya sampaikan adalah "Pencatatan Transaksi dalam kehidupan sehari-hari", dengan fokus pada pemanfaatan slip pembayaran, nota, kwitansi, struk perbelanjaan.

Langkah-langkah pelaksanaan pembelajaran:

1. Perencanaan: Saya menyusun RPP berbasis project-based learning yang mengintegrasikan simulasi penggunaan Keuangan Sederhana
2. Pelaksanaan: Pembelajaran dilakukan dalam 2 kali pertemuan (@2 JP) selama dua minggu untuk kelas XI Manajemen Perkantoran di semester Ganjil Tahun Ajaran 2025/2026. Media pembelajaran yang digunakan meliputi slip pembayaran, nota, kwitansi, struk perbelanjaan dan Microsoft excel
3. Kolaborasi: Kegiatan melibatkan siswa sebagai tim kerja yang mensimulasikan proses bisnis seperti pencatatan stok, dan pelaporan.

C. Hasil dan Dampak:

Setelah pelaksanaan pembelajaran, terjadi peningkatan signifikan dalam pemahaman siswa mengenai pentingnya kolaborasi daring dan pengelolaan Keuangan Sederhana. Siswa mengaku lebih memahami bagaimana pemanfaatan pembayaran, nota, kwitansi, struk perbelanjaan dan Microsoft excel

Hasil observasi menunjukkan bahwa:

- 85% siswa mampu membuat laporan sederhana menggunakan Microsoft excel
- 90% siswa mampu bekerja sama dalam kelompok dan berbagi dokumen secara daring.

Dalam wawancara, siswa menyampaikan bahwa materi ini sangat berbeda dari pembelajaran sebelumnya yang lebih banyak bersifat teori. Mereka menyukai pengalaman langsung Melihat pembayaran, nota, kwitansi, struk perbelanjaan dan merasa siap menghadapi tantangan kerja yang menggunakan Microsoft excel.

D. Pembahasan:

1. Keberhasilan pembelajaran ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: Materi sangat relevan dengan dunia kerja modern.
2. Siswa tertarik dengan metode pembelajaran berbasis proyek dan teknologi.
3. Ketersediaan perangkat dan akses internet yang memadai di sekolah. Namun, terdapat pula tantangan, seperti:
 - Beberapa siswa belum terbiasa bekerja dalam tim.
 - Kendala teknis saat mengakses aplikasi daring.

Untuk mengatasi hal ini, saya membagi peran dalam kelompok secara adil dan menyediakan tutorial tambahan. Jika dibandingkan dengan pembelajaran sebelumnya yang bersifat ceramah dan penugasan individual, pendekatan baru ini lebih efektif dalam membangun kompetensi abad ke-21 seperti kolaborasi dan literasi digital.

E. Kesimpulan:

Praktik pembelajaran berbasis pengalaman magang industri ini memberikan dampak positif pada peningkatan kompetensi siswa di bidang Keuangan Sederhana. Pembelajaran menjadi lebih bermakna, relevan, dan membekali siswa dengan keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja.

F. Rekomendasi:

1. Penerapan materi berbasis industri sebaiknya dilakukan secara berkala dengan model pembelajaran berbasis proyek.
2. Kolaborasi antar guru untuk mengembangkan modul berbasis praktik industri sangat dianjurkan.
3. Diperlukan dukungan sarana dan pelatihan lanjutan agar guru tetap mengikuti perkembangan zaman.

“PENTINGNYA PENERAPAN BUDAYA KERJA INDUSTRI DI SEKOLAH”

Studi Observasi di BMT – Universitas Muhammadiyah Jakarta

Erli Jaya | SMKS Grafika Kota Tangerang
Erlijaya92@Guru.Smk.Belajar.Id

A. Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, dunia pendidikan dituntut untuk menyesuaikan diri dengan dinamika industri yang terus berkembang. Salah satu aspek penting yang perlu ditanamkan kepada siswa sejak dini adalah budaya kerja industri. Budaya kerja tidak hanya mencakup kedisiplinan dan tanggung jawab, tetapi juga sikap profesional, keterampilan komunikasi, dan kemampuan bekerja dalam tim.

Sekolah, khususnya yang memiliki program keahlian seperti SMK, memegang peran strategis dalam membentuk karakter kerja peserta didik. Namun demikian, masih ditemukan kesenjangan antara budaya kerja yang diterapkan di sekolah dengan yang diterapkan di dunia industri. Oleh karena itu, observasi terhadap praktik kerja nyata di industri menjadi penting sebagai dasar penyusunan strategi penerapan budaya kerja industri di lingkungan sekolah, sejalan dengan itu, Budaya merupakan sistem gagasan dan perilaku yang diwariskan serta dipelajari dalam kehidupan sosial (Koentjaraningrat, 2009). Dalam konteks organisasi modern, budaya dipandang sebagai “pemrograman kolektif dari pikiran” yang membedakan satu lingkungan kerja dengan yang lain (Hofstede, 1991).

Studi ini dilakukan di KSPPS BMT - UMJ , sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah di Universitas Muhammadiyah Jakarta, untuk mengamati langsung penerapan budaya kerja yang berjalan efektif dan profesional.

B. Deskripsi Praktik Baik

Selama proses observasi di PT KSPPS BMT - UMJ, ditemukan sejumlah praktik budaya kerja yang dapat menjadi contoh positif untuk diterapkan di sekolah, antara lain:

1. **Kedisiplinan Waktu:**

Karyawan diwajibkan hadir tepat waktu, dan terdapat sistem absensi serta pengawasan langsung dari atasan. Setiap keterlambatan diberikan evaluasi rutin.

2. **Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Jelas:**

Setiap pekerjaan dilakukan berdasarkan SOP yang terdokumentasi dan dipatuhi secara konsisten. Hal ini menjamin efisiensi dan akurasi dalam setiap proses kerja.

3. **Etika Komunikasi dan Kolaborasi:**

Budaya komunikasi yang sopan dan terbuka diterapkan antar karyawan dan atasan. Diskusi tim secara rutin dilakukan untuk menyelesaikan masalah secara kolektif.

4. **Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3):**

Penerapan protokol K3 sangat ketat. Karyawan diberikan pelatihan dan peralatan pelindung diri sesuai standar keselamatan kerja.

5. **Sikap Profesional dan Tanggung Jawab:**

Setiap individu memiliki peran dan target kerja masing-masing, dan diberikan tanggung jawab penuh atas pencapaiannya.

C. Hasil dan Dampak

Dari hasil observasi dan wawancara singkat dengan beberapa karyawan dan manajemen, penerapan budaya kerja yang baik di KSPPS BMT - UMJ memberikan dampak positif, antara lain:

- Produktivitas meningkat secara konsisten, karena semua proses berjalan tertib dan efisien.

- Karyawan merasa dihargai dan termotivasi, karena adanya keterlibatan dalam evaluasi dan peningkatan kinerja.
- Tingkat kesalahan kerja menurun, karena semua aktivitas dilakukan sesuai prosedur.
- Lingkungan kerja menjadi lebih sehat dan harmonis, karena didukung komunikasi terbuka dan saling menghargai.

Jika praktik-praktik tersebut dapat diterapkan di sekolah, terutama SMK, dampaknya siswa akan lebih siap menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

D. Pembahasan

Budaya kerja industri sejatinya tidak hanya bisa diajarkan secara teori, tetapi perlu dihidupkan dalam keseharian di sekolah. Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus menjadi miniatur industri, dengan menerapkan sistem yang mendekati realita dunia kerja. Sebagaimana "Menurut Koentjaraningrat (2009), budaya merupakan sistem gagasan dan tindakan manusia yang dipelajari. Dalam konteks kerja, Kementerian Ketenagakerjaan RI (2015) menjelaskan bahwa budaya kerja adalah sikap dan perilaku dalam organisasi yang mencerminkan nilai-nilai yang diyakini. Kedua definisi ini menunjukkan pentingnya penginternalisasian budaya kerja sejak masa pendidikan, seperti melalui program magang industri." Sebagai contoh hal yang dapat diadopsi budaya kerja industri ke dalam sekolah dapat dilakukan melalui:

- Penerapan jadwal yang disiplin dan tegas.
- Penggunaan SOP dalam kegiatan praktik dan proyek siswa.
- Penanaman nilai tanggung jawab individu dan kerja sama tim dalam setiap kegiatan pembelajaran.
- Simulasi lingkungan kerja profesional dalam program *teaching factory*.

Dengan pendekatan ini, siswa tidak hanya akan memiliki keterampilan teknis, tetapi juga *soft skills* yang menjadi nilai tambah ketika terjun ke dunia kerja.

E. Kesimpulan

Penerapan budaya kerja industri di sekolah sangat penting sebagai upaya menyelaraskan pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja. Studi observasi di KSPPS BMT - UMJ menunjukkan bahwa budaya kerja yang tertib, profesional, dan kolaboratif dapat menciptakan produktivitas tinggi dan suasana kerja yang sehat. Sekolah dapat mengambil inspirasi dari praktik baik tersebut untuk diterapkan dalam sistem pembelajaran sehari-hari.

F. Rekomendasi

1. Integrasi budaya kerja dalam kurikulum SMK, terutama pada mata pelajaran produktif dan praktik kerja lapangan.
2. Pelatihan guru dan tenaga pendidik mengenai standar budaya kerja industri.
3. Simulasi dunia kerja melalui teaching factory dan kerja sama dengan industri secara langsung.
4. Evaluasi rutin penerapan budaya kerja di sekolah, agar tidak hanya menjadi slogan tetapi benar-benar membentuk karakter siswa.
5. Penguatan kerja sama industri-sekolah melalui program magang, guru tamu dari industri, dan pelatihan kerja.

Referensi:

Hofstede, Geert. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London: McGraw-Hill, 1991.

Koentjaraningrat. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. *Pedoman Budaya Kerja di Lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan RI*. Jakarta: Kemnaker, 2015.

KSPPS BMT - UMJ. *Profil Perusahaan dan Praktik Budaya Kerja Industri*. Observasi langsung oleh Erli Jaya, Jakarta, July 2025.

MENINGKATKAN KOMPETENSI PESERTA DIDIK MELALUI PEMBELAJARAN BERBASIS PENGALAMAN INDUSTRI

Fitri Damayanti | SMK Yadika 4
fitridama22@gmail.com

A. Pendahuluan

Artikel ini sebagai bagian dari rangkaian pelatihan guru yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis Pariwisata (BBPPMPV Bispar) untuk Peningkatan Kompetensi Guru Sekolah Menengah Kejuruan.

Perkembangan dunia usaha dan industri menuntut sumber daya manusia yang memiliki keterampilan teknis sekaligus soft skills. Peserta didik SMK sebagai calon tenaga kerja harus dipersiapkan tidak hanya pada aspek akademik, tetapi juga pada etos kerja, komunikasi, kedisiplinan, dan kemampuan beradaptasi.

Sebagai guru jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB), penulis memiliki tanggung jawab dalam membekali peserta didik dengan kompetensi sesuai kebutuhan industri. Untuk memperkuat kompetensi, penulis mengikuti kegiatan magang industri di Hotel Ibis Styles Jakarta Simatupang pada 4 sampai 15 Agustus 2025 di bagian Front Office and Talent and Culture. Melalui pengalaman magang ini, penulis memperoleh pemahaman nyata tentang bagaimana pelayanan, administrasi, serta budaya kerja profesional diterapkan, dan selanjutnya mengintegrasikan pengalaman tersebut ke dalam proses pembelajaran di kelas.

B. Deskripsi Praktik Baik

Berdasarkan pengamatan selama magang industri di Hotel Ibis Styles Jakarta Simatupang, penulis memberikan pembelajaran Komunikasi di Tempat Kerja kepada peserta didik kelas XI MPLB di SMK Yadika 4.

Penulis mempelajari langsung bagaimana Front Office melaksanakan layanan reservasi, check-in, check-out, serta penanganan keluhan tamu dengan standar profesional. Di bagian Talent and Culture, penulis mengamati sistem administrasi kepegawaian, pengelolaan dokumen, hingga budaya kerja berbasis disiplin dan komunikasi.

Hasil pengamatan kemudian diadaptasi dalam pembelajaran Komunikasi di Tempat Kerja. Praktik baik yang diterapkan di kelas antara lain:

1. Simulasi Layanan Tamu: peserta didik berlatih menerima tamu, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi dengan etika komunikasi yang baik.
2. Administrasi Digital: peserta didik dilatih mengolah dokumen berbasis sistem komputerisasi untuk membiasakan mereka dengan teknologi perkantoran modern.
3. Role Play Penanganan Komplain: peserta didik melakukan simulasi kasus "handling complaint" yang sering terjadi di Front Office, melatih kesabaran, empati, dan profesionalisme.
4. Penguatan Budaya Kerja: nilai disiplin, kerja sama, dan tanggung jawab ditanamkan melalui proyek kelompok dengan deadline ketat sebagaimana di industri.

C. Hasil dan Dampak

Implementasi pembelajaran berbasis pengalaman industri menghasilkan beberapa dampak positif, di antaranya:

1. Peningkatan Kepercayaan Diri: siswa berani berbicara di depan kelas, melakukan presentasi, dan menyampaikan ide.
2. Etika Komunikasi yang Lebih Baik: siswa terbiasa menggunakan bahasa yang sopan dan profesional.
3. Kerja Sama Tim: proyek kelompok membuat siswa menyadari pentingnya koordinasi dan kolaborasi.
4. Disiplin dan Tanggung Jawab: siswa lebih menghargai waktu dan

menyelesaikan tugas sesuai arahan.

5. Kesiapan Kerja: siswa memiliki gambaran nyata tentang standar pelayanan dan administrasi di dunia industri perhotelan maupun perkantoran.

Pengalaman magang guru sangat relevan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di SMK. Tiga poin penting yang mendukung keberhasilan praktik ini adalah:

1. Relevansi Materi dengan Dunia Industri: apa yang diajarkan di kelas langsung dikaitkan dengan praktik nyata di hotel, sehingga siswa lebih antusias dan merasa materi bermanfaat.
2. Metode Praktik dan Simulasi: tidak hanya teori, siswa diajak mengalami proses komunikasi, administrasi, dan pelayanan secara langsung melalui simulasi, observasi, dan project-based learning.
3. Integrasi Soft Skills: etika komunikasi, kedisiplinan, kerja sama, tanggung jawab, hingga kemampuan adaptasi menjadi bagian yang terus ditekankan.

Namun terdapat juga tantangan, seperti perbedaan karakter peserta didik ada yang masih kurang percaya diri atau enggan berkomunikasi. Solusinya dilakukan melalui pendekatan diferensiasi dan tutor sebaya, sehingga siswa dapat saling membantu dalam memahami dan mempraktikkan materi.

D. Kesimpulan

Pembelajaran berbasis pengalaman industri terbukti memberikan manfaat besar bagi peserta didik kelas XI MPLB SMK Yadika 4. Melalui integrasi hasil magang Front Office dan Talent and Culture di Hotel Ibis Styles Jakarta Simatupang, peserta didik tidak hanya menguasai teori, tetapi juga memahami praktik nyata dunia kerja. Kombinasi antara hard skills (teknologi perkantoran dan administrasi) dan soft skills (komunikasi, disiplin, kerja sama, tanggung jawab) membentuk karakter siswa yang lebih profesional dan

siap menghadapi tantangan industri modern.

E. Rekomendasi

1. Perluasan Kerja Sama Industri: sekolah perlu memperbanyak mitra untuk memberikan variasi pengalaman bagi siswa.
2. Konsistensi Soft Skills: guru hendaknya menanamkan soft skills dalam setiap aktivitas, bukan hanya saat praktik tertentu.
3. Pemanfaatan Teknologi: integrasi aplikasi digital perkantoran dan layanan berbasis online harus lebih ditingkatkan.

Referensi

Supriatna, M. (2019). Pendidikan Vokasi dan Tantangan Dunia Industri 4.0. Bandung: Alfabeta.

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI. (2021). Kebijakan Merdeka Belajar dan Penguatan Pendidikan Vokasi. Jakarta: Kemendikbudristek.

PENTINGNYA PENGGUNAAN ZOOM MEETING DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEKERJAAN

(Studi Observasi di ESQ Tour & Travel Haji dan Umrah)

Khodijah | SMK Nurul Islam Jakarta
khodijahahmad21@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara manusia bekerja dan belajar. Salah satu bentuk kemajuan teknologi yang sangat relevan adalah penggunaan aplikasi konferensi video, seperti Zoom Meeting. Kehadiran Zoom tidak hanya dimanfaatkan dalam dunia kerja profesional, tetapi juga dalam dunia pendidikan, termasuk di jenjang SMK. Guru SMK, khususnya guru kejuruan, perlu membekali siswa dengan keterampilan penggunaan aplikasi konferensi daring agar mereka siap menghadapi tuntutan dunia kerja yang kini lebih banyak menggunakan rapat virtual. Efektivitas pekerjaan, baik di sekolah maupun di tempat kerja, dapat meningkat karena rapat atau diskusi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa batas ruang dan waktu.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mendiseminasi praktik baik penggunaan Zoom Meeting kepada siswa kelas X, sebagai bagian dari upaya meningkatkan keterampilan komunikasi, kolaborasi, dan efektivitas pekerjaan. Hal yang paling menarik yang diperoleh selama pelatihan magang yaitu adanya tugas-tugas yang harus dikerjakan khususnya membuat video dan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris. Butuh waktu, persiapan, kerja sama dan kemampuan mengedit video supaya hasil sesuai dengan harapan fasilitator. Harus diakui bahwa penulis masih butuh waktu untuk belajar lagi agar kompeten di bidang tersebut. Bersyukur tugas membuat video dikerjakan secara kelompok sehingga kekurangan individu bisa tertutupi

oleh hasil kerja kelompok. Membuat video dan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris sangat menarik karena kemampuan tersebut butuh pengetahuan dan ketrampilan di bidang pengambilan gambar yang pas, menggabungkan potongan-potongan gambar supaya terlihat menyatu atau bersambung layaknya film yang enak ditonton, menambahkan teks dalam video, dan lain-lain. Pekerjaan yang tidak bisa dilakukan sekali jadi.

Membuat video dan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris perlu diajarkan kepada peserta didik karena zaman sekarang sudah tidak ada batas mengenai "pergaulan dunia". Melalui media sosial semua orang bisa berkomunikasi dan bahasa internasional yang sering digunakan adalah Bahasa Inggris. Peserta didik sudah sering mendapat tugas dari berbagai mata pelajaran untuk membuat video berkaitan dengan materi yang diminta oleh masing-masing guru mata pelajaran. Peserta didik merasa gembira jika mendapat tugas membuat video karena mereka bisa berekspresi, menghasilkan karya yang bisa ditonton oleh orang lain dan di- *upload* di media sosial masing-masing. Mereka menjadi berani membuat konten untuk ditampilkan di media sosialnya.

Hal baru yang diperoleh dari magang industri yaitu komunikasi tertulis sudah banyak menggunakan aplikasi (*paperless*). Misalnya, untuk administrasi umum atau pengelolaan surat menggunakan aplikasi ESQ Productivity.. Begitu pula untuk bagian Keuangan menggunakan aplikasi tersendiri. Meskipun masih ada hal-hal tertentu tetap menggunakan kertas alias dikerjakan secara manual atau dicetak jika dibutuhkan. Di sekolah penerapan *paperless* hanya pada saat pelaksanaan Asesmen. Atau pembayaran SPP jika siswa atau orang tua wali siswa tidak bisa membayar tunai. Kehadiran guru dan karyawan menggunakan aplikasi *skul.id*, namun untuk siswa tetap manual.

Gagasan yang dapat diterapkan di sekolah yaitu kegiatan pembelajaran lebih banyak praktik dibandingkan teori terutama mata pelajaran produktif/kejuruan. KBM mata pelajaran produktif harus saling

berkolaborasi. Selain itu juga berkolaborasi dengan guru bahasa baik itu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, maupun Bahasa Jepang. Dalam menerapkan *softkill* juga melibatkan seluruh guru mata pelajaran, Caraka, Satpam serta melibatkan orang tua.

Adapun tujuan dari penulisan artikel ini yaitu sebagai tanggung jawab moral untuk mendiseminasi hasil dan pengalaman belajar kepada rekan sesama guru. Baik itu guru mata pelajaran normatif maupun guru mata pelajaran produktif lainnya.

B. DESKRIPSI PRAKTIK BAIK

Praktik baik yang dikerjakan di sekolah kepada peserta didik:

1. Materi penggunaan Zoom Meeting dalam pembelajaran produktif.
2. Program keahlian: Manajemen Perkantoran dan mata pelajaran produktif lain.

Di era digital saat ini, kebutuhan akan efisiensi, kecepatan, dan akses informasi yang mudah menjadi semakin penting. Salah satu tantangan besar yang dihadapi adalah melakukan pertemuan untuk membahas dan menindaklanjuti progres pekerjaan agar berjalan lebih efektif. Zoom Meeting dipilih karena mampu menghubungkan guru dan siswa secara real time, memudahkan berbagi dokumen, menampilkan presentasi, melakukan diskusi kelompok, bahkan merekam jalannya rapat atau pembelajaran untuk dipelajari kembali.

Menurut Zoom Video Communications (2024), Zoom Meeting adalah aplikasi konferensi video berbasis cloud yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pertemuan virtual dengan fitur audio, video, chat, dan berbagi layar secara real time. Sementara itu, dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dijelaskan bahwa informasi elektronik dapat berupa data, suara, maupun gambar yang dikirimkan, diterima, atau disimpan melalui sistem elektronik, termasuk dalam bentuk daring.

Penggunaan Zoom Meeting dilakukan melalui pembuatan ruang rapat virtual, pembagian tautan atau ID rapat kepada peserta, serta pengelolaan diskusi dengan fitur-fitur seperti mute/unmute, share screen, breakout room, dan recording. Selain itu, pelatihan bagi siswa mengenai penggunaan aplikasi konferensi daring menjadi bagian penting agar mereka terbiasa melakukan rapat, presentasi, dan kolaborasi secara digital sebagaimana yang dituntut dunia kerja saat ini.

a. Langkah-langkah pelaksanaan pembelajaran secara detail:

- 1) Yang terlibat dalam pelaksanaan yaitu guru mata pelajaran produktif kelas X : (Bu Khodijah) serta teknisi lab komputer (Pak Daniel).
- 2) Bahan dan alat yang digunakan:
 - Bahan: materi zoom meeting
 - Alat: komputer, jaringan internet dan HP
- 3) Pelaksanaan tanggal 5 Juni 2025 selama 1 (satu) kali pertemuan yaitu 4 X 45'
- 4) Hasil yang diharapkan:
 - a. Peserta didik mampu masuk ke ruang Zoom dengan link/ID.
 - b. Peserta didik mampu menyalakan/mematikan mikrofon dan kamera.
 - c. Peserta didik mampu menggunakan fitur chat dan raise hand.
 - d. Peserta didik mampu berbagi layar (share screen) untuk presentasi.
 - e. Peserta didik mampu mengikuti simulasi rapat online dengan tertib.
 - f. Pelaksanaan dilakukan meminjam jam pelajaran mata pelajaran produktif elemen pengelolaan keuangan karena tidak ada lagi kesempatan/pertemuan di kelas.

C. HASIL dan DAMPAK

Dari praktik baik yang sudah dilaksanakan maka perubahan positif yang terjadi antara lain:

a. Yang mereka rasakan:

Sebelum belajar, sebagian besar siswa merasa canggung dan bingung menggunakan Zoom (sekitar 55%). Setelah belajar, mayoritas siswa merasa senang (70%) dan percaya diri menggunakan fitur-fitur Zoom dalam pembelajaran maupun simulasi rapat.

b. Keterampilan yang mereka dapatkan:

- Menguasai fitur dasar Zoom (join, mute/unmute, video on/off).
- Dapat menggunakan chat untuk komunikasi tertulis.
- Mampu melakukan share screen untuk mempresentasikan materi.
- Mengerti etika berkomunikasi dalam rapat virtual.

c. Tantangan dalam mempelajari materi baru tersebut:

- Beberapa siswa terkendala jaringan internet.
- Ada siswa yang belum memiliki perangkat memadai.
- Kurang terbiasa berbicara di depan kamera

D. PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan:

1. Sarana yang mendukung dalam kondisi layak pakai.
 2. Peserta didik fokus dalam belajar
 3. Peserta didik mampu belajar mandiri
 4. Tenaga pendidik memiliki kompetensi di bidangnya dan didampingi oleh guru lain beserta teknisi komputer sehingga jika ada masalah dengan komputer dapat teratasi.
 5. Jaringan internet yang stabil
- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kekurangmaksimalan pembelajaran di kelas tersebut:
1. Ada komputer yang bermasalah sehingga tidak maksimal dalam

mengoperasikannya.

2. Kemampuan peserta didik tidak merata atau berbeda-beda dalam mengoperasikan komputer.
3. Banyak peserta didik tidak punya laptop sehingga kurang latihan dalam mengoperasikan komputer.
4. Tidak semua siswa memiliki kuota internet cukup.
5. Beberapa siswa masih malu berbicara di depan kamera.
6. Perangkat siswa berbeda-beda sehingga ada perbedaan kecepatan akses.

Tantangan yang dihadapi dan cara mengatasinya:

- Jumlah peserta cukup banyak sekitar 37 siswa. Cara mengatasinya yaitu guru membagi kedalam 2 kelompok dan didampingi teknisi komputer.
- Penguasaan IT guru masih kurang. Cara mengatasinya yaitu didampingi guru yang lebih menguasai cara kerja komputer dan teknisi komputer.

Pelajaran yang dapat diambil dari praktik pembelajaran ini:

- Zoom Meeting mempermudah koordinasi dan kolaborasi.
- Efektivitas pekerjaan meningkat karena tidak perlu tatap muka langsung.
- Motto “belajar seumur hidup” perlu jadi prinsip apalagi bagi seorang guru.
- Perbandingan dengan praktik pembelajaran yang dilakukan sebelumnya, Tanpa Zoom Meeting: rapat/koordinasi hanya bisa dilakukan tatap muka, membutuhkan waktu, biaya, dan tempat. Dengan Zoom Meeting: rapat bisa dilakukan kapan saja, hemat waktu, hemat biaya, dan fleksibel.

E. Kesimpulan

Penggunaan Zoom Meeting terbukti meningkatkan efektivitas pekerjaan, baik dalam dunia pendidikan maupun dunia kerja. Bagi siswa kelas X, keterampilan ini menjadi bekal penting untuk menghadapi tantangan masa depan di dunia

industri yang semakin digital.

F. Rekomendasi:

Praktik penggunaan Zoom Meeting dapat diterapkan pada berbagai mata pelajaran, baik produktif maupun normatif, untuk meningkatkan kolaborasi, komunikasi, dan efektivitas belajar siswa.

Referensi:

UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Zoom Video Communications. (2024). *Getting Started with Zoom*.

Munir. (2020). *Pembelajaran Digital*. Bandung: Alfabeta.

PENTINGNYA PEMBELAJARAN PENGARSIPAN SISTEM ABJAD MANUAL DAN DIGITAL UNTUK MENGUATKAN KOMPETENSI PESERTA DIDIK DALAM PERKANTORAN MODERN

Muhammad Fahroji | SMK Voctech 2 Tangerang

merahitem1899@gmail.com

A. Pendahuluan

Disusunnya artikel teaching project ini merupakan bagian dari rangkaian kegiatan Program pelatihan Upskilling dan Reskilling bagi guru SMK berstandar industri tahun 2025 tahap 2 yang diikuti oleh penulis yang diselenggarakan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata.

Kegiatan Upskilling dan Reskilling yang diikuti oleh penulis ini merupakan program pelatihan pemerintah melalui BBPPMPV Bispar (Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi) Bidang Bisnis dan Pariwisata) dilaksanakan mulai tanggal 14 Juli sampai dengan 21 Agustus 2025 dengan metode daring dan luring, di mana awalnya kegiatan dilaksanakan secara daring yaitu penulis mendapatkan banyak materi terkait dengan materi pendidikan, Administrasi Profesional serta persiapan magang industri yang terdapat di moda LMS (Learning Management System) dan kemudian penulis melaksanakan kegiatan magang Industri di Ibis Styles Jakarta Simatupang selama kurang lebih 2 minggu . selama magang industri, banyak sekali nilai positif yang penulis dapatkan, seperti etos dan budaya kerja industri, disiplin waktu, pola komunikasi yang baik dan penerapan Excellent service terkait dengan melayani tamu karena kebetulan tempat magang penulis merupakan sebuah hotel dimana setiap harinya pasti berhadapan dengan pekerjaan penerimaan tamu pada bagian front office.

Dari beberapa hal positif yang penulis dapatkan selama melaksanakan kegiatan magang industri, terbersit dalam pikiran penulis untuk dapat memberikan

materi penyimpanan arsip secara manual dan digital, karena selain arsip perlu disimpan fisiknya juga perlu disimpan secara digital, yang salah satu tujuannya sebagai efisiensi dan juga sebagai cadangan jika dokumen asli atau fisik mengalami kerusakan atau kehilangan. Selain itu juga karena kebetulan penulis mengalami mata pelajaran pengelolaan arsip, sehingga sesuai dengan materi kearsipan yang akan penulis berikan kepada peserta didik.

Dan selain dari penjelasan di atas, pada akhirnya tujuan dari penulisan artikel ini, yaitu sebagai tanggung jawab moral untuk mendiseminasi hasil dan pengalaman belajar yang penulis dapatkan ketika mengikuti kegiatan magang industri kepada rekan sesama guru.

B. Deskripsi Praktik Baik

Setelah mengikuti magang industri di Ibis Styles Jakarta Simatupang serta mendapatkan banyak pembelajaran tentang pekerjaan kantor, penulis mencoba mengadaptasi materi pengelolaan arsip digital ke dalam pembelajaran pengelolaan kearsipan untuk peserta didik kelas XI Konsentrasi Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di sekolah tempat penulis mengajar yaitu di SMK Voctech 2 Tangerang. Materi yang diajarkan adalah praktik penyimpanan arsip secara manual dan digital.

1. Media dan Perangkat yang Digunakan

Untuk mendukung pembelajaran penyimpanan arsip secara manual dan digital, media dan alat yang digunakan antara lain:

- a. Laptop/komputer yang tersedia di laboratorium TIK sekolah
- b. Koneksi internet (wifi sekolah)
- c. *Google Drive* sebagai *platform* pengarsipan berbasis *cloud*
- d. Lembar kerja peserta didik (LKS) dan rubrik penilaian
- e. Dokumen surat masuk dan keluar sebagai bahan praktik.

2. Skema Waktu Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan selama 4 kali pertemuan, masing-masing berdurasi 3 JP (jam pelajaran), dengan rincian:

| Pertemuan | Kegiatan | Durasi |
|-----------|---|---------------|
| 1 | Kearsipan sistem abjad | 3 JP |
| 2 | Praktik penyimpanan arsip sistem abjad secara manual | 3 JP |
| 3 | Scan dokumen digital dan pembuatan folder di google drive | 3 JP |
| 4 | Penyimpanan arsip digital di google drive sesuai sistem abjad | 3 JP |
| | Total | 12 JP* |

Langkah-langkah pelaksanaan:

a. Pertemuan ke – 1

- 1) Peserta didik secara berkelompok diminta untuk mencari literatur dengan menggunakan ponsel masing-masing tentang materi pengelolaan arsip sistem abjad (alphabetical Filing System) baik pengertian, kelebihan dan kekurangan dan cara mengindeks.
- 2) Peserta didik mendiskusikan dan mempresentasikan hasilnya.
- 3) Guru menjelaskan tentang hal-hal yang belum disampaikan oleh masing-masing kelompok dan meluruskan pemahaman yang kurang tepat.
- 4) Guru meminta peserta didik untuk membawa peralatan penyimpanan arsip sistem abjad secara manual, seperti map snelhecter, kertas HVS warna, karton karton yang telah dipotong seukuran A4 dan memiliki tab serta sticky note (post it) sebagai tab guide ke 1 yang akan di tempelkan ke kertas HVS warna sebagai guide ke 2. Serta surat masuk dan keluar yang telah diberikan oleh guru untuk di gandakan.

b. Pertemuan ke – 2

- 1) Guru menjelaskan tentang simulasi cara penyimpanan arsip sistem abjad dengan menggunakan map snelhecter, penggunaan guide dan pemberian kode pada guide.
- 2) Peserta didik memberi kode pada masing-masing surat masuk dan keluar sesuai dengan sistem abjad

- 3) Peserta didik menyimpan masing-masing surat di dalam snelhecter dibelakang guide yang telah diberi kode.
- c. Pertemuan ke – 3
 - 1) Peserta didik ditugaskan untuk mencari informasi tentang penyimpanan arsip digital, google drive dan cara pengoperasiannya.
 - 2) Beberapa peserta didik diminta untuk menjelaskan cara pengoperasian google drive, seperti mengunduh dokumen, upload dokumen, pembuatan folder dan share drive.
 - 3) Peserta didik ditugaskan untuk membuka google drive masing- masing dan mempraktikkan cara-cara pengoperasian google drive
- d. Pertemuan ke – 4
 - 1) Peserta didik ditugaskan untuk memindai dokumen surat masuk dan keluar dan memberi nama sesuai indeks dengan didampingi oleh guru.
 - 2) Peserta didik ditugaskan untuk membuat folder baru yang memuat folder-folder di google drive masing-masing sebagai kode guide dan folder.
 - 3) Peserta didik mengupload surat-surat masuk dan keluar yang telah di pindai ke masing-masing folder google drive sesuai dengan sistem abjad.

C. Hasil dan Dampak

Setelah penerapan pembelajaran pengelolaan arsip baik sistem manual maupun digital ini, berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap beberapa peserta didik, terjadi perubahan positif tentang teori dan praktik kearsipan sistem abjad, antara lain :

- a. Ruang lingkup kearsipan sistem abjad :

Peserta didik telah memahami tentang kearsipan sistem abjad, baik dari kelebihan, kekurangan dan alat penyimpanan yang perlu disiapkan.

- b. Mengindeks dan memberi kode :

Setelah mempelajari cara mengindeks dan memberi kode sistem abjad,

siswa lebih mampu dan paham mempraktikkannya

c. Pengarsipan digital :

Peserta didik lebih memahami dan mempraktikkan cara pengarsipan digital

D. Pembahasan

Setelah melaksanakan pembelajaran tentang pengarsipan sistem abjad baik secara manual maupun digital, penulis melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kekurang- maksimalan pembelajaran tersebut.

Faktor yang mendukung keberhasilan pembelajaran

- a. Pada proses scanning (pemindaian) dokumen, hampir semua peserta didik sudah memiliki ponsel yang mendukung sehingga memperlancar proses pembelajaran.
- b. Semua peserta didik sudah memiliki akun google sehingga mempermudah dalam, proses penyimpanan arsip digital.
- c. Antusiasme peserta didik dalam mengikuti pembelajaran pengelolaan arsip menjadi salah satu faktor pendukung.

Faktor yang mempengaruhi kekurangmaksimalan pembelajaran

- d. Untuk penyimpanan arsip digital menggunakan ponsel dirasa kurang efisien dan lebih efisien bila menggunakan / PC atau laptop, akan tetapi jumlah PC di Lab Komputer belum sesuai dengan jumlah siswa sehingga perlu dibagi 2 sesi dan itu juga tidak efisien dari segi waktu.
- e. Akses penyimpanan google drive siswa yang terbatas, sehingga terkadang ketika mengupload dokumen terdeteksi penyimpanan penuh.

Solusi dari kekurangan tersebut adalah :

- a. Peserta didik hendaknya lebih giat dalam mempelajari tentang scan dokumen via ponsel
- b. Sekolah mengupayakan kerjasama dengan pihak terkait, sehingga setiap

- siswa mendapat akun penyimpanan google drive berkapasitas besar
- c. Sekolah mengupayakan program untuk melengkapi fasilitas pembelajaran, terutama komputer dan jaringan internet.

E. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pembelajaran pengelolaan arsip sistem abjad, baik secara manual maupun digital perlu pelajari oleh peserta didik, karena arsip yang secara fisik perlu diarsipkan secara manual dan untuk arsip digital, perlu diarsipkan secara digital.
2. Peserta didik diharapkan mampu memiliki kompetensi terkait dengan pengelolaan arsip, baik secara manual maupun digital. Baik sistem abjad pada khususnya, dan seluruh sistem pada umumnya.
3. Dalam penyimpanan arsip digital dibutuhkan sarana dan prasarana digital, seperti perangkat penyimpanan digital yang mendukung, jaringan internet yang cepat serta pemahaman peserta didik tentang cloud storage (penyimpanan awan).
4. Diharapkan dukungan yang konsisten dari pihak sekolah dalam penyediaan sarana dan prasarana pembelajaran terkait dengan materi penyimpanan arsip digital.
5. Tujuan dari pembelajaran ini akan dapat tercapai jika semua pihak dapat bersinergi.
6. Pembelajaran serupa dapat diterapkan secara luas di mata pelajaran produktif lainnya, dan penting bagi sekolah untuk menyediakan akses perangkat dan jaringan yang memadai untuk mendukung pembelajaran berbasis digital.

KORELASI PROGRAM RESKILLING DAN UPSKILLING GURU SMK DALAM MENGHADAPI PEMBELAJARAN DI ERA INDUSTRI 5.0

Marwah, SMK PGRI 36 Jakarta,
marwahgjb@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Industri 5.0, dalam dunia industri, didefinisikan sebagai sebuah era yang berfokus pada kolaborasi antara manusia dan mesin, dengan tujuan menciptakan produksi yang lebih berkelanjutan dan berpusat pada manusia. Ini adalah evolusi dari Industri 4.0 yang lebih menekankan otomatisasi dan pertukaran data. Industri 5.0 menekankan pada peningkatan produktivitas melalui sinergi antara kemampuan manusia dengan kecanggihan teknologi.

Industri 4.0 ditandai dengan adanya otomatisasi dan koneksi. Karakteristik unik dari industri 4.0 adalah pengaplikasian kecerdasan buatan atau artifical intelligence (Tjandrawinata, 2016). Sistem bekerja secara mandiri, menghasilkan produk dan layanan dengan presisi dan efisiensi yang tinggi. Namun, industri 5.0 mengambil langkah mengintegrasikan kecerdasan buatan (AI) dan pembelajaran mesin (ML) kedalam manufaktur. Industri 5.0 menggabungkan kekuatan manusia dan mesin untuk menciptakan sistem produksi lebih adaptif dan fleksibel. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk berinovasi lebih cepat, bereaksi terhadap perubahan pasar dengan lebih gesit, dan meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan.

Penerapan Industri 5.0 menawarkan banyak manfaat bagi perusahaan dan masyarakat secara keseluruhan. Berikut beberapa di antaranya: Peningkatan produktivitas dan efisiensi: Kolaborasi manusia-mesin dapat mengoptimalkan proses produksi, mengurangi waktu henti, dan meningkatkan output. Inovasi yang lebih cepat: Pekerja manusia yang

terbebaskan dari tugas-tugas berulang dapat fokus pada ide-ide baru dan pengembangan produk yang inovatif. Kualitas produk yang lebih baik: Sistem produksi yang lebih cerdas dan terintegrasi dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang lebih tinggi dan lebih sedikit cacat. Peningkatan keselamatan kerja: Otomatisasi tugas-tugas berbahaya dapat mengurangi risiko kecelakaan kerja dan meningkatkan keselamatan pekerja. Manufaktur yang lebih berkelanjutan: Industri 4.0 dapat mendorong praktik manufaktur yang lebih ramah lingkungan dan hemat energi.

Saat ini pendidikan di Indonesia memasuki era 4.0. Pendidikan Indonesia saat ini yaitu *online learning* (Ahmad, 2018) yang menggunakan internet sebagai penghubung antara pengajar dan murid. Perkembangan teknologi rupanya menjadi peluang bisnis dibidang pendidikan dengan mendirikan bimbel berbasis online (Syarizka, 2019). Selain itu perkembangan teknologi juga mengubah tatanan pendidikan di Indonesia sebagai contohnya 1) sejak tahun 2013 sistem ujian nasional berubah dari paper based test menjadi online based test (Pakpahan, 2016), 2) sistem penerimaan penerimaan peserta didik baru dari tingkat SD sampai dengan tingkat Universitas di Indonesia sudah dilakukan secara online baik dari pendaftaran sampai dengan pengumuman penerimaan (Daulay, 2019).

Peran guru atau pengajar dalam era revolusi industri 4.0 harus diwaspadai, para pendidik tidak boleh hanya menitik beratkan tugasnya hanya dalam transfer ilmu, namun lebih menekankan pendidikan karakter, moral dan keteladanan. Hal ini dikarenakan transfer ilmu dapat digantikan oleh teknologi, sementara penerapan softskill dan hardskill tidak bisa digantikan dengan alat dan teknologi secanggih apapun (Risdianto, 2019). Dengan lahirnya industri 4.0 diharapkan dapat membuat teknologi dibidang pendidikan yang tidak merubah peran guru ataupun pengajar dalam mengajarkan pendidikan moral dan keteladanan bagi para peserta didik.

Untuk meningkatkan kompetensi guru kejuruan SMK sesuai standar DUDI Kemendikbudristek melalui Direktorat Kemitraan dan Penyelarasan Dunia Usaha dan dunia Industri (Dir. Mitras DUDI) sejak tahun 2020 telah menyelenggarakan pelatihan baik bersifat upskilling maupun reskilling. Sosialisasi program upskilling dan reskilling Kemitraan dan Penyelarasan DUDI untuk Guru SMK BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata untuk skema kualifikasi 4 Administrasi Profesional tahun 2025 adalah program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi guru-guru SMK di bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) agar sesuai dengan standar industri. Program ini diselenggarakan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata dan terbuka untuk guru SMK di seluruh Indonesia, baik SMK PK maupun non-PK. Tujuan dari program diklat upskilling dan reskilling ini adalah untuk; meningkatkan dan menguatkan kompetensi teknis guru kejuruan/produktif di SMK, memberikan pengalaman yang nyata di industri bagi guru kejuruan di SMK, dan memberikan sertifikat kompetensi yang berstandar industri bagi guru kejuruan di SMK.

Dari jumlah guru produktif yang telah mengikuti diklat upskilling dan reskilling tahun 2025 ini diharapkan mampu membuat perubahan terhadap pembelajaran di sekolah SMK, tentunya untuk meningkatkan kualitas dan mutu lulusan SMK serta siap dalam menghadapi Era Industry 5.0. Untuk melihat dan mengukur keberhasilan program yang telah dilaksanakan ini apakah memiliki korelasi, tentu saja memerlukan tindakan evaluasi. Sebagaimana tujuan utama program ini adalah untuk menghasilkan guru yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar industri di bidang masing- masing, dimana kompetensi yang diperoleh tersebut dapat diaplikasikan kepada murid dan juga dapat menjadi tutor bagi guru-guru lainnya sebagai bentuk pengimbasan bagi guru-guru yang belum memiliki kesempatan mengikuti diklat ini.

Hasil diklat ini dapat dievaluasi dengan beberapa indikator antara lain memiliki kemampuan dalam perencanaan dan persiapan pembelajaran di sekolah yang berbasis industri, penguasaan materi yang akan diajarkan dan membantu kesulitan belajar siswa, penguasaan metode dan strategi belajar termasuk kemampuan mengelola kelas, kemampuan menilai dan evaluasi pembelajaran, serta sikap yang baik terhadap kepala sekolah, guru lain, siswa dan anggota sekolah lainnya. Oleh karena itu sangat perlu untuk melakukan penelitian lapangan untuk menyelidiki apakah program reskilling yang fokus pada pembaruan pengetahuan teknologi dan literasi digital serta program upskilling yang bertujuan meningkatkan keterampilan pedagogis, kepemimpinan, dan kewirausahaan guru memiliki dampak positif terhadap efektivitas pengajaran dan kesiapan siswa dalam menghadapi era Industry 5.0.

B. Urgensi Industri

Urgensi Industri 5.0 menjadi semakin nyata seiring dengan berkembangnya teknologi dan tantangan global yang semakin kompleks. Jika Revolusi Industri 4.0 berfokus pada otomatisasi total dan digitalisasi untuk efisiensi, Industri 5.0 hadir sebagai pergeseran paradigma yang menempatkan manusia kembali sebagai pusat dari proses produksi.

Berikut adalah beberapa urgensi utama dari Industri 5.0:

1. Manusia dan Robot Bekerja Sama : Robot mengambil alih pekerjaan yang berat dan berulang, sementara manusia fokus pada tugas yang membutuhkan kreativitas, strategi, dan interaksi sosial. Ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan produktif.
2. Industri yang Lebih Ramah Lingkungan : Industri 5.0 mendorong penggunaan teknologi hijau untuk mengurangi limbah dan emisi. Tujuannya bukan hanya keuntungan, tetapi juga untuk menjaga lingkungan.
3. Produk Sesuai Keinginan Pelanggan : Sistem produksi menjadi lebih

fleksibel, memungkinkan perusahaan membuat produk yang sangat dipersonalisasi sesuai permintaan pelanggan tanpa mengorbankan efisiensi.

4. Kebutuhan Keterampilan Baru: Pergeseran ke Industri 5.0 menuntut adanya peningkatan keterampilan (upskilling) dan pembekalan keterampilan baru (reskilling) bagi tenaga kerja. Keterampilan Kognitif: Pekerja harus mampu mengoperasikan dan berkolaborasi dengan teknologi canggih. Keterampilan seperti analisis data, berpikir kritis, pemecahan masalah, dan kreativitas menjadi sangat penting. Peluang Bisnis Baru: Adopsi teknologi Industri 5.0 juga membuka peluang besar bagi terciptanya jenis-jenis pekerjaan dan bisnis baru, seperti pengembangan aplikasi penyedia jasa berbasis AI atau solusi otomasi pengembangan SDM.

Dalam era revolusi industri 5.0, tren ini terbalik: tujuannya adalah untuk menyeimbangkan interaksi manusia dengan mesin agar mendapatkan manfaat tertinggi pada tiap proses produksi. Menurut Frost dan Sullivan, era industri 5.0 adalah model tingkat industrialisasi berikutnya yang ditandai dengan kembalinya tenaga kerja ke pabrik, produksi terdistribusi, rantai pasokan yang cerdas, dan penyesuaian yang berlebihan, semuanya bertujuan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang disesuaikan dari waktu ke waktu.

Industri 5.0 mengakui kekuatan industri untuk mencapai tujuan sosial di luar pekerjaan dan pertumbuhan, untuk memberikan keuntungan dan kebutuhan tanpa mengabaikan kehidupan berkelanjutan, dan menempatkan kesejahteraan pekerja industri di pusat proses produksi. Industri 5.0 melengkapi paradigma revolusi industri dengan memiliki penelitian dan inovasi yang mendorong transisi ke industri Eropa yang berkelanjutan, berpusat pada manusia, dan tangguh. Jelas bahwa Industri 5.0 dihasilkan dari konsensus Komisi Eropa tentang perlunya mengintegrasikan prioritas sosial

dan lingkungan Eropa dengan lebih baik ke dalam inovasi teknologi dan mengalihkan fokus dari teknologi individual ke pendekatan sistematis.

Upaya Guru SMK dalam Menghadapi Era Industri 5.0

Era Industri 5.0 membawa pergeseran besar yang menempatkan kembali kolaborasi antara manusia dan teknologi sebagai inti dari proses kerja. Bagi guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), ini bukan sekadar mengikuti tren, tetapi merupakan keharusan untuk memastikan lulusan mereka siap menghadapi tantangan dan kebutuhan dunia kerja masa depan.

Berikut adalah beberapa upaya dan persiapan krusial yang harus dilakukan oleh guru SMK:

1. Peningkatan Kompetensi Pedagogik dan Teknologi

Guru SMK harus menjadi agen perubahan, bukan hanya menyampaikan materi. Untuk itu, ada beberapa kompetensi yang perlu ditingkatkan:

- Pembaruan Kurikulum Berbasis Kebutuhan Industri: Guru harus secara aktif berkolaborasi dengan dunia industri untuk memastikan kurikulum yang diajarkan relevan. Ini mencakup mengintegrasikan tren terbaru, seperti kecerdasan buatan (AI), analitik data, blockchain, dan teknologi ramah lingkungan, ke dalam materi pembelajaran
- Penguasaan Teknologi Pendidikan (EdTech): Guru wajib menguasai berbagai alat digital dan platform pembelajaran, seperti aplikasi AI untuk membuat soal (misalnya, Conker), membuat rencana pembelajaran (misalnya, Education Copilot), serta alat analisis data (seperti Power BI). Penggunaan teknologi ini akan membuat pembelajaran lebih interaktif dan efektif.
- Literasi TIK: Guru perlu memiliki literasi teknologi yang mendalam, tidak hanya sekadar bisa mengoperasikan, tetapi juga memahami cara kerja dan potensi dari teknologi tersebut. Ini termasuk kemampuan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara efektif ke dalam kurikulum.

2. Fokus pada Soft Skills dan Karakter Siswa

Meskipun penguasaan teknologi sangat penting, era Industri 5.0 menekankan pada aspek "manusia" yang tidak bisa digantikan oleh mesin. Oleh karena itu, guru perlu berfokus pada pengembangan:

- Keterampilan Kritis Abad ke-21: Guru harus melatih siswa untuk memiliki keterampilan berpikir kritis (critical thinking), pemecahan masalah (problem-solving), kreativitas, inovasi, dan komunikasi yang efektif.
- Kemampuan Kolaborasi: Guru perlu menciptakan lingkungan belajar yang mendorong kolaborasi, di mana siswa belajar bekerja sama dengan orang lain dari berbagai latar belakang untuk mencapai tujuan bersama.
- Pendidikan Karakter dan Etika: Peran guru sebagai teladan moral menjadi sangat penting. Guru harus menanamkan nilai-nilai positif, integritas, dan etika kerja agar siswa tidak hanya cerdas secara teknis, tetapi juga memiliki karakter yang kuat dan bertanggung jawab.

3. Peran sebagai Fasilitator dan Pembimbing

Peran guru bergeser dari "pemberi informasi" menjadi "fasilitator" dan "pembimbing." Dalam peran baru ini, guru harus :

- Memfasilitasi Pembelajaran Mandiri: Mendorong siswa untuk belajar secara mandiri, bereksperimen, dan mencari solusi atas masalah yang kompleks. Guru berfungsi sebagai mentor yang membimbing siswa dalam proses penemuan.
- Membangun Pola Pikir Adaptif: Guru harus menumbuhkan sikap adaptif dan fleksibel pada siswa agar mereka siap menghadapi perubahan di dunia kerja yang sangat dinamis. Kemauan untuk terus belajar (lifelong learning) menjadi kunci utama.
- Membangun Jaringan dengan Industri: Guru perlu membangun dan memelihara hubungan yang kuat dengan industri. Hal ini tidak hanya berguna untuk pembaruan kurikulum, tetapi juga membuka peluang

magang dan penyerapan lulusan.

Dengan mempersiapkan diri secara holistik, guru SMK dapat mencetak lulusan yang tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang mutakhir, tetapi juga karakter dan soft skills yang dibutuhkan untuk menjadi pemimpin di era Industri 5.0.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Seberapa besar dampak kurikulum SMK berbasis project-based learning atau dual system yang mengintegrasikan teknologi seperti IoT, AI, dan big data dalam menghadapi pembelajaran agar sesuai dengan tuntutan industri 4.0
2. Apakah program pelatihan atau sertifikasi baru yang berfokus pada kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah kompleks, kolaborasi, dan adaptabilitas yang menjadi kunci di era industri 5.0.
3. Apa saja dampak program SMK Pusat Keunggulan terhadap peningkatan kualitas lulusan dan relevansinya dengan kebutuhan industri.

D. Metode Penelitian

Survei ini menggunakan metode, teknik, dan alat dari pendekatan kualitas yang digunakan oleh Panagiotakopoulos dan Sarris (2015). "Sementara beberapa metode mungkin memiliki kelebihan dari sampel yang besar, metode lainnya mungkin menarik karena kepekaannya terhadap sindiran atau kemampuannya untuk dieksplorasi secara mendalam"

E. Instrumen

Untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, survei dengan menggunakan alat wawancara semi-terstruktur dipilih sebagai pengumpulan

data utama penelitian. Wawancara ini sangat berguna di bidang pendidikan karena dapat berkontribusi secara efektif dalam pengumpulan data yang berkualitas (Kolar et al., 2015). Menurut McGrath dkk. (2019), pertanyaan-pertanyaan pada awalnya diajukan dalam bentuk wawancara apa pun. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut direkam, ditranskrip, dan dianalisis. Dengan menggunakan prosedur ini, kita akan mendapatkan kesimpulan yang berguna. Wawancara semi-terstruktur bersifat fleksibel karena tata letak, struktur pertanyaan, atau urutan pertanyaan dapat diubah tergantung pada orang yang diwawancarai. Prosesnya mengalir, dan akuisisi data semaksimal mungkin dapat dicapai (Oltmann, 2016). Alat penelitian ini juga berkontribusi positif terhadap komunikasi antara pewawancara dan orang yang diwawancarai (Cohen & Manion, 2000; Panagiotakopoulos dan Sarris (2015)

Pertanyaan terbuka dipilih untuk fleksibilitas yang lebih besar dan penelitian mendalam tentang hal ini. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disusun berdasarkan survei Gogaki (2018); Armakolas, Karfaki, dan Gomatos (2021), serta Armakolas, Panagiotakopoulos, dan Karatrantou (2021).

Data demografis seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan dicantumkan di awal panduan wawancara. Segera setelah bagian tematik tentang keakraban guru dengan teknologi, komputer, dan internet, ada dua pertanyaan terbuka. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang untuk mendapatkan data yang cukup menjawab pertanyaan penelitian.

Kemudian ada dua topik yang mengacu pada program pelatihan atau sertifikasi Upskilling dan Reskilling Guru dalam menghadapi Pendidikan di era industri 5.0. Tujuan dari pertanyaan penelitian kedua adalah untuk menghubungkan efektivitas pembelajaran dalam pendidikan jarakjauh sinkron. Pertanyaan penelitian ketiga telah dirumuskan dengan data dari tiga pertanyaan terbuka. Perencanaan survei dilengkapi dengan wawancara percontohan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang mungkin

terjadi. Data kualitatif diperoleh setelah jawaban-jawaban dikelompokkan dan dikategorikan menurut pokok bahasan dan kemudian dimasukkan ke dalam kategori analisis umum (Bogdan & Bilken, 1982).

F. KESIMPULAN

Era yang harus dipersiapkan mulai saat ini adalah era industry 5.0. Pendidikan di Indonesia dalam menyongsong era ini yaitu dengan pertama melihat infrastruktur yang ada di Indonesia, pengembangan SDM, menyinkronkan Program Upskilling dan Resklling Guru SMK terhadap pembelajaran di Era Industry 5.0. Empat hal yang agar membuat SMK menghasilkan lulusan yang berkualitas yaitu pendidikan berbasis kompetensi, pemanfaatan IoT (Internet of Things), pemanfaatan virtualatau augmented reglity dan yang terakhir pemanfaatan Al (Artifical Intelligence).

PENINGKATAN KOMPETENSI SISWA MELALUI IMPLEMENTASI PRAKTIK PEMBELAJARAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS

Mia Nurul Hikmah | SMKS Dwi Putra Bangsa Cimanggu
Mianurulh19@gmail.com

A. Pendahuluan

Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri bagi Guru Kejuruan SMK Bidang Bisnis dan Pariwisata merupakan salah satu program strategis yang dirancang untuk menjawab tantangan dunia pendidikan vokasi dalam menghadapi perkembangan teknologi, globalisasi, dan dinamika industri. Khususnya guru kejuruan, memiliki peran yang sangat penting dalam mempersiapkan lulusan SMK agar mampu berdaya saing dan siap terjun di dunia kerja. Oleh sebab itu, guru dituntut tidak hanya memiliki kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian, tetapi juga pengalaman nyata dalam dunia industri. Melalui program pelatihan dan magang industri yang diselenggarakan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata, para guru berkesempatan memperbarui wawasan, meningkatkan keterampilan, sekaligus mengembangkan pola pikir yang relevan dengan kebutuhan lapangan kerja, sehingga pembelajaran yang diberikan di sekolah akan berorientasi pada kebutuhan industri.

Kegiatan pelatihan ini diawali dengan serangkaian sesi daring yang menekankan pemahaman teoretis tentang dinamika bisnis, manajemen perkantoran, layanan pariwisata, hingga tren hospitality. Selanjutnya, program berlanjut ke magang industri yang memberikan pengalaman langsung di lapangan. Dalam hal ini, penulis mendapat kesempatan untuk melaksanakan magang di bagian Front Office, khususnya resepsionis hotel, yang merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Bagian ini menjadi menarik karena resepsionis bukan hanya sekadar menjalankan tugas administratif, tetapi juga menjadi representasi citra perusahaan. Pengalaman nyata berinteraksi dengan tamu, menggunakan sistem reservasi hotel, mengelola korespondensi, serta berkoordinasi dengan berbagai departemen internal memberikan gambaran yang utuh mengenai betapa kompleks sekaligus strategisnya peran resepsionis dalam industri perhotelan.

Dari pengalaman magang tersebut, terdapat banyak hal baru yang diperoleh penulis, mulai dari pemanfaatan perangkat lunak manajemen tamu berbasis digital, praktik komunikasi bisnis formal, hingga penerapan etika kerja dan profesionalisme yang sangat ditekankan di lingkungan hotel. Hal-hal ini menjadi penting karena di sekolah, keterampilan tersebut masih diajarkan sebatas teori dan simulasi sederhana, sehingga pengalaman nyata di industri mampu menambah perspektif baru yang lebih aplikatif. Menariknya, keterampilan komunikasi dalam bahasa Inggris serta penggunaan *software Front Office* menjadi pengalaman berharga yang sebelumnya belum banyak diperoleh di lingkungan sekolah. Hal ini memberikan inspirasi bagi penulis untuk merancang pembelajaran yang lebih kontekstual dengan menghadirkan simulasi meja resepsionis, penggunaan aplikasi digital sederhana, serta *role-play* komunikasi dalam bahasa asing agar siswa terbiasa dengan situasi nyata yang akan dihadapi di dunia kerja.

Penulisan artikel ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab moral sekaligus sarana untuk mendiseminasi pengalaman belajar kepada rekan guru lainnya. Harapannya, pengalaman yang diperoleh dari pelatihan dan magang industri dapat menjadi referensi bersama dalam memperkuat kurikulum, memperkaya metode pembelajaran, dan membangun budaya belajar yang lebih profesional di sekolah. Dengan berbagi pengalaman ini, penulis ingin menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi guru bukan hanya bermanfaat bagi dirinya sendiri, tetapi juga berdampak luas terhadap

peningkatan kualitas lulusan SMK, sehingga tidak hanya siap bekerja di industri, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perubahan zaman dan bahkan berwirausaha secara mandiri. Dengan demikian, pelatihan Upskilling dan Reskilling ini dapat menjadi salah satu kunci dalam menciptakan sumber daya manusia unggul yang berdaya saing global.

B. Deskripsi Praktik Baik

| No | Uraian | Keterangan |
|----|-----------------------------|---|
| 1 | Materi Baru yang Diajarkan | Mengenali Aktivitas pekerjaan perkantoran melalui <i>Front Office</i> (resepsionis), komunikasi bisnis. |
| 2 | Kelas/Program Keahlian | X – Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis |
| 3 | Tujuan Pembelajaran | Siswa mampu memahami peran resepsionis, mempraktikkan layanan pelanggan, membedakan kantor tradisional (manual) dan modern (digital), serta menerapkan komunikasi bisnis formal termasuk dalam bahasa indonesia yang baik dan bahasa Inggris. |
| 4 | Langkah-Langkah Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Guru menjelaskan konsep dasar Front Office dan digitalisasi kantor. 2) Siswa melakukan simulasi layanan resepsionis (menerima tamu, menjawab telepon, mencatat data tamu). 3) <i>Role-play</i> komunikasi bisnis formal dalam bahasa Indonesia dan Inggris. 4) Diskusi reflektif dan umpan balik dari guru. |
| 5 | Pihak yang Terlibat | Siswa Kelas X MPLB |
| 6 | Bahan & Alat | Meja resepsionis, laptop/PC, <i>software</i> sederhana manajemen tamu, buku tamu, koneksi internet, modul percakapan. |
| 7 | Durasi & Pertemuan | 3 pertemuan (12 JP x 45 menit) |

| | | |
|---|--------------------|---|
| 8 | Hasil yang Dicapai | Siswa mampu mempraktikkan layanan resepsionis, lebih percaya diri menggunakan komunikasi formal serta memahami perbedaan kantor manual dan digital. |
|---|--------------------|---|

Pelaksanaan praktik baik ini dilakukan di kelas X Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis dengan memanfaatkan laboratorium manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang dimodifikasi menjadi ruang simulasi *Front Office*. Proses pembelajaran dirancang menggunakan model *project-based learning* (PjBL), sehingga siswa terlibat aktif dalam setiap tahapan mulai dari memahami materi, melakukan simulasi resepsionis, *role-play* layanan bisnis dalam bahasa Inggris. Kegiatan ini dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan guru produktif, guru Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris,

Hasilnya, siswa menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek keterampilan teknis maupun non-teknis. Secara teknis, siswa mampu menggunakan software sederhana untuk mencatat data tamu, membuat dokumen format penerimaan tamu, dan melaksanakan prosedur pelayanan resepsionis sesuai standar industri. Secara non-teknis, siswa terlihat lebih percaya diri dalam berkomunikasi, mampu bekerja sama dalam tim, serta berani menggunakan bahasa Indonesia yang baik dalam simulasi pelayanan tamu. Hal ini membuktikan bahwa integrasi hasil magang industri ke dalam pembelajaran sekolah mampu menciptakan suasana belajar yang lebih bermakna, relevan dengan dunia kerja, dan menumbuhkan sikap profesional pada peserta didik.

C. Hasil dan Dampak

Penerapan praktik pembelajaran hasil magang industri pada kelas X Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis menunjukkan adanya perkembangan yang nyata pada peserta didik. Dengan topik pembelajaran mengenai aktivitas pekerjaan kantor, layanan bisnis, serta perbandingan

kantor tradisional dan modern, siswa menjadi lebih memahami konteks dunia kerja secara langsung. Siswa tidak lagi melihat materi hanya sebagai teori, melainkan sebagai keterampilan yang memang dibutuhkan di lapangan, khususnya dalam bidang *Front Office* (resepisjonis). Dari hasil observasi, siswa tampak lebih antusias dalam mengikuti simulasi praktik layanan tamu, melatih komunikasi, karena merasa kegiatan tersebut mencerminkan situasi nyata di dunia usaha dan industri.

Tujuan pembelajaran yang dirancang, yaitu agar siswa mampu mengidentifikasi aktivitas pekerjaan perkantoran serta membedakan layanan bisnis tradisional dengan modern, tercapai dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan siswa dalam melakukan *role-play* sebagai resepisjonis, penggunaan bahasa formal bahkan dalam bahasa Inggris sederhana, serta keterampilan menggunakan aplikasi digital seperti *Google Drive* untuk arsip dokumen. Beberapa siswa menyampaikan dalam wawancara bahwa merasa lebih percaya diri saat tampil di depan kelas dan lebih memahami pentingnya etika profesional, disiplin, serta keterampilan komunikasi. Meski pada awalnya beberapa siswa masih merasa kesulitan menggunakan bahasa Inggris dalam praktik, namun akhirnya termotivasi untuk berlatih karena simulasi dilakukan secara berulang dan disertai umpan balik langsung dari guru.

Dampak lain yang terlihat adalah meningkatnya kolaborasi dan kemandirian siswa dalam melaksanakan proyek pembelajaran. Dengan model project-based learning, siswa terbiasa bekerja dalam kelompok, membagi peran secara adil, dan menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu. Penggunaan perangkat digital untuk membandingkan sistem perkantoran tradisional dan modern juga akan melatih berpikir kritis terhadap perkembangan teknologi dalam dunia bisnis. Hasil dokumentasi penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa mampu memenuhi indikator ketercapaian, baik dari aspek penalaran kritis, kreativitas, kolaborasi, maupun komunikasi. Dengan demikian, penerapan praktik baik berbasis hasil magang industri ini berhasil

memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi siswa secara komprehensif sesuai dengan tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.

D. Pembahasan

Keberhasilan pembelajaran di kelas X Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis dengan topik aktivitas pekerjaan kantor, layanan bisnis, dan perbandingan kantor tradisional dan modern dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, penggunaan model *project-based learning* memberikan ruang bagi siswa untuk lebih aktif mengeksplorasi materi, baik secara individu maupun kelompok. Siswa tidak hanya mendengarkan teori, tetapi juga terlibat dalam simulasi praktik resepsionis, *role-play* komunikasi bisnis, serta pengarsipan dokumen digital. Pendekatan ini sejalan dengan teori konstruktivisme Vygotsky yang menekankan bahwa pengetahuan lebih bermakna bila dibangun melalui pengalaman langsung dan interaksi sosial (Riani et al., 2024). Faktor pendukung lainnya adalah keterlibatan guru produktif dan guru Bahasa Inggris yang bekerja sama dalam memberikan bimbingan, sehingga pembelajaran berjalan lebih integratif.

Meski demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi. Salah satunya adalah keterbatasan fasilitas pembelajaran, khususnya *software Front Office* yang digunakan di industri hotel sesungguhnya. Kondisi ini membuat guru perlu melakukan modifikasi dengan memanfaatkan perangkat lunak sederhana. Tantangan lain adalah keterampilan komunikasi bahasa Inggris siswa yang masih terbatas. Dalam simulasi resepsionis, sebagian siswa masih canggung ketika berhadapan dengan tamu. Namun, kendala ini diatasi dengan *role-play* berulang, latihan intensif, serta pemberian umpan balik langsung (Haryati & Makarim, 2025).

Jika dibandingkan dengan metode pembelajaran sebelumnya yang cenderung

berfokus pada ceramah dan latihan tertulis, penerapan praktik baik hasil magang industri ini memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap keterampilan siswa. Siswa tidak hanya memahami konsep perbedaan kantor tradisional dan modern, tetapi juga merasakan langsung bagaimana teknologi digital memengaruhi layanan bisnis. Hal ini sesuai dengan konsep *link and match* dalam pendidikan vokasi, yang menekankan pentingnya keselarasan antara pembelajaran di sekolah dan kebutuhan dunia industri. Dengan demikian, praktik ini menunjukkan bahwa pembelajaran yang diintegrasikan dengan pengalaman industri mampu menumbuhkan keterampilan berpikir kritis, kreativitas, kolaborasi, komunikasi, dan kemandirian siswa, sehingga akan lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja di masa depan.

E. Kesimpulan

Penerapan praktik baik hasil magang industri pada kelas X Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis dengan topik aktivitas pekerjaan kantor, layanan bisnis, serta perbandingan kantor tradisional dan modern telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi siswa. Melalui pembelajaran berbasis proyek yang mengintegrasikan simulasi *Front Office*, *role-play* komunikasi bisnis, dan pengelolaan arsip digital, siswa mampu memahami materi secara lebih kontekstual, menunjukkan peningkatan keterampilan teknis maupun *soft skills*, serta lebih percaya diri dalam berinteraksi profesional. Dengan demikian, praktik pembelajaran ini tidak hanya relevan dengan kurikulum, tetapi juga berhasil menciptakan pengalaman belajar yang mendekatkan siswa pada standar dunia kerja sebenarnya.

Agar praktik pembelajaran ini semakin optimal, sekolah disarankan untuk memperkuat fasilitas pendukung, seperti penyediaan *software Front Office* (Buku tamu digital) dan sarana simulasi yang lebih lengkap, sehingga siswa dapat merasakan pengalaman belajar yang semakin realistik. Guru juga perlu memberikan lebih banyak kesempatan latihan komunikasi dalam bahasa

Inggris melalui *role-play* atau kerja kelompok agar keterampilan berbahasa siswa semakin matang. Selain itu, kemitraan dengan dunia industri perlu diperluas agar siswa dapat memperoleh pengalaman langsung melalui kunjungan lapangan atau magang singkat, sehingga hasil pembelajaran di kelas semakin relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Referensi

- Haryati, S., & Makarim, S. A. (2025). Penerapan Model Pembelajaran Experiential Learning dalam Pendidikan Kewirausahaan di SMA Serba Bakti. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Multi Disiplin*, 2(2), 40–46. <https://sihojurnal.com/index.php/jupengen/article/view/442>
- Riani, A., Retnowati, R., & Wulandari, D. (2024). Evaluasi Program Upreskilling Guru Kejuruan Berstandar Industri BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), 043–048. <https://doi.org/10.33751/jmp.v12i1.10535>

TRANSFORMASI PENGAJARAN ADMINISTRASI BISNIS: MENGINTEGRASIKAN PENGALAMAN MAGANG DI BMT-UMJ

Miftahul Jannah |SMK Yadika 5
miftahul@smkyadika5.sch.id

A. Pendahuluan

Artikel ini merupakan bagian dari rangkaian pelatihan guru yang diselenggarakan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kompetensi guru vokasi melalui serangkaian kegiatan yang terintegrasi, dimulai dari pembelajaran daring, penguatan industri, magang, hingga sertifikasi dan penyelarasan industri. Sebagai guru dari SMK Yadika 5, saya berkesempatan mengikuti program magang industri di BMT - UMJ dari tanggal 4 hingga 15 Agustus 2025.

Selama magang, banyak hal baru yang menarik perhatian saya dan memberikan wawasan segar tentang kebutuhan industri saat ini. Hal yang paling menarik adalah budaya kerja yang positif dan spiritual, kemajuan teknologi yang digunakan untuk efisiensi operasional, gaya komunikasi yang adaptif, serta pemahaman langsung mengenai kesenjangan antara teori yang diajarkan di sekolah dan praktik yang dibutuhkan di industri. Adanya aplikasi IBS Collect untuk transaksi mobile dan budaya briefing pagi yang memotivasi, adalah contoh nyata praktik yang penting untuk diajarkan kepada peserta didik. Pengalaman ini menjadi penting karena secara signifikan meningkatkan pemahaman saya tentang standar kerja di dunia industri dan membantu saya mengembangkan keterampilan profesional yang lebih relevan, yang mana sangat penting untuk mempersiapkan siswa dalam menghadapi tantangan di dunia kerja.

Berdasarkan pengalaman tersebut, saya mendapatkan gagasan untuk

menerapkan strategi pembelajaran dan materi yang relevan di sekolah, serta menjajaki potensi kolaborasi dengan industri, masyarakat, dan warga sekolah. Oleh karena itu, penulisan artikel ini bertujuan sebagai bentuk tanggung jawab moral untuk mendiseminasi hasil dan pengalaman belajar ini kepada rekan sesama guru, demi mewujudkan transformasi pengajaran administrasi bisnis yang lebih aplikatif dan bermakna bagi peserta didik.

B. Deskripsi Praktik Baik

Sebagai hasil langsung dari pengalaman magang industri di BMT - UMJ, saya mengimplementasikan praktik baik pembelajaran yang berfokus pada pengintegrasian keterampilan digital dari dunia kerja ke dalam kurikulum sekolah. Praktik ini saya terapkan pada siswa kelas X program keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) di SMK Yadika 5, dengan materi ajar tentang "Prosedur Penyimpanan Dokumen (Digital)".

Pelaksanaan pembelajaran ini dirancang untuk berlangsung selama tiga pertemuan dengan alokasi waktu total 12×45 menit. Pembelajaran ini melibatkan saya sebagai guru dan peserta didik. Adapun bahan dan alat yang digunakan meliputi modul ajar, laptop, smartphone, serta proyektor. Adapun langkah-langkah pelaksanaan pembelajaran adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Kegiatan Magang yang Relevan

Pada tahap awal, siswa diajak untuk memahami relevansi pengalaman magang di industri dengan materi yang akan dipelajari. Meskipun fokus magang di BMT-UMJ adalah transaksi keuangan, saya menunjukkan bahwa kompetensi pengelolaan data dan dokumen secara digital adalah keterampilan mendasar yang krusial. Kami mengaitkan aktivitas seperti merekap mutasi transaksi mingguan dengan pentingnya penyimpanan dokumen dan data secara terstruktur dan digital.

2. Pengenalan Aplikasi Perangkat Lunak untuk Penyimpanan Digital

Siswa diperkenalkan pada konsep penggunaan aplikasi perangkat lunak

yang relevan dengan penyimpanan dokumen digital, mencontohkan bagaimana BMT - UMJ menggunakan aplikasi untuk mengelola, mendata, dan merekap transaksi. Siswa kemudian berlatih mengelola data nasabah dengan menggunakan aplikasi berbasis spreadsheet atau database sederhana seperti Google Forms atau Microsoft Access, yang melatih mereka dalam pendataan yang terstruktur.

3. Penerapan pada Proyek Sederhana

Sebagai puncak kegiatan, siswa diberi tugas untuk membuat sebuah proyek sederhana yang mengaplikasikan keterampilan penyimpanan dokumen digital. Mereka diminta untuk membuat sistem pengarsipan digital untuk dokumen- dokumen internal sekolah (misalnya, surat masuk/keluar, data presensi siswa, atau catatan rapat). Kegiatan ini melatih mereka untuk menerapkan prosedur penyimpanan dokumen secara efektif, yang tidak hanya teoretis tetapi juga memiliki manfaat praktis di lingkungan sekolah.

Hasil dari praktik baik ini adalah terciptanya pemahaman yang lebih konkret dan aplikatif pada diri siswa. Mereka tidak hanya memahami teori penyimpanan dokumen secara konsep, tetapi juga mampu mengaplikasikannya menggunakan teknologi digital yang relevan dengan kebutuhan industri.

C. Hasil dan Dampak:

Penerapan praktik pembelajaran yang mengintegrasikan pengalaman magang industri ini telah menghasilkan perubahan positif yang signifikan, baik pada peserta didik, diri saya sebagai guru, maupun hubungan antara sekolah dan industri.

1. Dampak bagi Peserta Didik

Berdasarkan pengamatan dan umpan balik dari peserta didik, terlihat adanya perubahan yang nyata. Mereka menunjukkan antusiasme yang lebih besar dalam mengikuti pembelajaran karena materi yang

disampaikan terasa lebih konkret dan relevan dengan dunia kerja. Siswa merasa keterampilan mereka menjadi lebih bermakna karena dipelajari dalam konteks industri, tidak hanya sekadar teori di kelas. Peningkatan Keterampilan Praktis: Siswa menunjukkan peningkatan yang jelas dalam penguasaan aplikasi penyimpanan dokumen digital. Mereka mampu mengaplikasikan prosedur pengarsipan yang sistematis dan efisien, seperti yang saya pelajari dari praktik pengelolaan data transaksi di BMT.

Pemahaman Kontekstual: Siswa dapat lebih mudah memahami alasan di balik pentingnya ketelitian dalam pendataan dan penyimpanan dokumen. Mereka mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang standar kerja di dunia industri, khususnya dalam hal kerapian dan kemudahan akses data. Perubahan Pola Pikir: Proyek ini membuat siswa melihat bahwa keterampilan yang diajarkan di sekolah memiliki aplikasi langsung di dunia kerja. Mereka merasa lebih siap dan termotivasi untuk menghadapi dunia kerja di masa depan karena telah dibekali dengan keterampilan digital yang relevan.

2. Dampak bagi Guru

Secara pribadi, pengalaman ini meningkatkan rasa percaya diri saya dalam membimbing siswa. Saya merasa lebih kompeten karena kini memiliki wawasan langsung tentang kebutuhan industri, standar kerja, dan keterampilan profesional yang relevan. Pengalaman magang ini juga memungkinkan saya untuk berbagi wawasan baru, khususnya mengenai integrasi teknologi dalam administrasi, dengan rekan guru di sekolah, sehingga ilmu yang saya dapat tidak berhenti pada diri sendiri, melainkan dapat menyebar dan memperkaya metode pengajaran lainnya.

3. Dampak bagi Sekolah dan Industri

Praktik pembelajaran ini membuktikan bahwa magang industri bagi guru dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas tenaga kerja di masa depan. Ini membuka peluang besar bagi sekolah untuk bekerja sama dengan industri, seperti BMT - UMJ, dalam pengembangan kurikulum

berbasis kebutuhan pasar kerja. Pengalaman ini telah mempererat hubungan antara sekolah dan industri, membangun kepercayaan yang dapat memfasilitasi kolaborasi di masa depan, baik dalam bentuk program magang siswa yang lebih terstruktur maupun penyelarasan kurikulum.

D. Pembahasan:

Analisis terhadap praktik pembelajaran yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa keberhasilannya dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci. Faktor-faktor ini, serta tantangan yang muncul dan cara mengatasinya, menjadi pelajaran berharga yang dapat diambil dari praktik baik ini.

Salah satu faktor keberhasilan utama adalah relevansi materi yang diajarkan, yang didasarkan langsung pada pengalaman nyata di industri. Berbeda dengan pembelajaran sebelumnya yang mungkin lebih mengandalkan teori semata, praktik ini menempatkan siswa pada skenario yang otentik dan aplikatif. Dengan mengajarkan prosedur penyimpanan dokumen secara digital dan sistematis, saya dapat menjembatani kesenjangan antara kurikulum di sekolah dan keterampilan yang dibutuhkan di industri, di mana kerapian dan efisiensi data adalah hal yang krusial.

Namun, praktik ini juga tidak luput dari tantangan. Tantangan terbesar yang dihadapi adalah adaptasi siswa terhadap metode pembelajaran baru yang lebih praktis dan menuntut ketelitian. Mengingat di industri, ketelitian dan efisiensi sangat penting dalam pengelolaan dokumen, siswa pada awalnya mungkin mengalami kesulitan dalam melakukan tugas penyimpanan dan pendataan secara sistematis. Untuk mengatasi tantangan ini, saya menerapkan strategi bertahap, mulai dari pengenalan konsep dasar hingga praktik langsung pada proyek sederhana. Saya juga memberikan bimbingan personal dan umpan balik yang konstruktif, meniru peran mentor atau supervisor yang saya dapatkan selama magang di BMT - UMJ.

Pelajaran penting lainnya adalah bahwa pembelajaran tidak hanya sebatas

kompetensi teknis, tetapi juga soft skills. Budaya kerja yang saya amati selama magang menunjukkan bahwa profesionalisme dan ketelitian adalah hal esensial di dunia kerja. Oleh karena itu, dalam praktik ini, saya menekankan pentingnya kerapian dalam bekerja, disiplin dalam pengarsipan, dan inisiatif dalam memecahkan masalah. Hal ini merupakan perubahan signifikan dari praktik pembelajaran konvensional, di mana interaksi cenderung satu arah.

Secara konseptual, praktik ini sejalan dengan teori pembelajaran konstruktivisme, di mana siswa membangun pengetahuannya melalui pengalaman langsung. Dengan mengadopsi model pembelajaran berbasis industri, saya tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengalami, merefleksikan, dan menginternalisasi kompetensi yang bermakna. Hal ini menjadikan pembelajaran lebih dari sekadar persiapan akademik, tetapi juga persiapan profesional yang menyeluruh.

E. Kesimpulan:

Berdasarkan seluruh uraian, dapat disimpulkan bahwa program magang industri bagi guru, khususnya yang saya jalani di BMT - UMJ, merupakan langkah strategis yang sangat efektif dalam mentransformasi pengajaran di sekolah vokasi. Pengalaman ini telah memperkaya pemahaman saya tentang kebutuhan riil dunia kerja, terutama terkait dengan keterampilan digital, pengarsipan dokumen, dan etos kerja profesional.

Implementasi hasil magang dalam bentuk praktik pembelajaran di kelas telah membuktikan bahwa integrasi pengalaman industri dapat menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik. Hal ini tidak hanya meningkatkan kompetensi siswa dalam aspek teknis seperti pengarsipan digital dan penggunaan aplikasi, tetapi juga mengasah keterampilan non-teknis seperti ketelitian dan inisiatif. Dampak positif ini juga meluas hingga ke tingkat kelembagaan, dengan adanya potensi kerja sama yang lebih erat antara

sekolah dan industri, yang esensial mencetak lulusan relevan dan siap kerja. Secara keseluruhan, proyek ini menunjukkan bahwa guru vokasi harus secara berkelanjutan memperbarui kompetensinya di industri. Dengan demikian, pendidikan yang diberikan tidak hanya teoritis, tetapi juga praktis dan relevan, sehingga benar-benar dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas tenaga kerja di masa depan.

Referensi

Apriliana Dian Fadillah, M. (2024). Penerapan Teknologi Digital Pada Administrasi Perkantoran. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*.

Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan. (2017). *Konseptual Model Pengembangan Kompetensi Guru Produktif SMK Berbasis Industri*. Surakarta: Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan RI.

Iin Imelda1, M. L. (2023). Teori Belajar Konstruktivisme Dalam Pembelajaran Praktikum Komputer. *COSMOS: Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi dan Teknologi*.

MEMBANGUN *SOFT SKILLS* PESERTA DIDIK UNTUK KESIAPAN MENGHADAPI TANTANGAN INDUSTRI

Myrna Muchiah Vitri Safitri | SMK PGRI 1 Tangerang
myrna@pgri.id

A. Pendahuluan

Artikel ini ditulis sebagai bagian dari rangkaian pelatihan guru yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis Pariwisata (BBPPMPV Bispar) untuk Peningkatan Kompetensi Guru Sekolah Menengah Kejuruan, khususnya dalam menyiapkan peserta didik agar lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja dan industri. Pelatihan ini terdiri dari empat tahapan, tahap pertama pembekalan materi selama 50 jam pelajaran secara daring periode 14 - 25 Juli 2025. Tahap kedua penguatan materi selama 30 jam pelajaran secara daring periode 28 - 30 Juli 2025. Tahap ketiga magang industri dan sertifikasi industri selama 140 jam pelajaran secara luring periode 3 - 17 Agustus 2025 di Hotel Ibis Styles Jakarta Simatupang. Tahap keempat penyelarasan industri selama 30 jam pelajaran secara daring periode 19 - 21 Agustus 2025. Penulis berkesempatan mengamati secara langsung praktik kerja di lingkungan industri melalui kegiatan magang industri.

Penulis memahami saat ini dunia industri tidak hanya menuntut keterampilan teknis (*hard skills*), tetapi juga keterampilan non-teknis (*soft skills*) seperti etika berkomunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, tanggung jawab, kepemimpinan, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan. Hal menarik yang didapatkan selama magang salah satunya yaitu penerapan *soft skills Personal approach, Handling complaint, dan Heartist culture* di Hotel Ibis Styles Jakarta Simatupang. Ketiga *soft skill* tersebut sangat penting dipelajari

bagi siswa jurusan manajemen perkantoran karena berhubungan langsung dengan dunia kerja perkantoran dan layanan bisnis. *Personal approach* membantu membangun relasi, *handling complaint* melatih profesionalisme dalam menyelesaikan masalah, dan *heartist culture* membentuk sikap tulus dalam memberikan pelayanan.

Gagasan yang dapat diterapkan di sekolah yaitu kegiatan pembelajaran lebih banyak praktik dibandingkan teori terutama pada mata pelajaran kejuruan. Melalui praktik, peserta didik tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan secara langsung dalam situasi nyata. Praktik memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam, menumbuhkan keterampilan, serta melatih ketepatan, ketanggapan, dan kepercayaan diri. Dengan lebih banyak praktik, siswa terbiasa menghadapi masalah, menemukan solusi, dan mengasah *soft skills* maupun *hard skills* yang relevan. Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan kejuruan, yaitu menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, dan siap kerja.

B. Deskripsi Praktik Baik:

Berdasarkan pengamatan selama magang industri di Hotel Ibis Styles Jakarta Simatupang, penulis memberikan pembelajaran di mata pelajaran dasar dasar manajemen perkantoran pada elemen wawasan dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis kepada peserta didik kelas X MPLB di SMK PGRI 1 Tangerang yang dilakukan setelah menyelesaikan tahap keempat penyelarasan industri. Materi yang diajarkan mengenai aktivitas pekerjaan pada bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis dan keterkaitan fungsi manajemen dalam aktivitas perkantoran.

Langkah – langkah pelaksanaan pembelajaran dilakukan selama empat pertemuan dengan durasi 12 x 45 menit per pertemuan :

1. Pertemuan pertama : Pemberian materi dan penjelasan oleh guru, peserta didik memahami materi, tanya jawab, pembentukan kelompok

dan penentuan unit observasi, menyusun daftar pertanyaan meliputi jenis pekerjaan, alur pekerjaan, dokumen yang dibutuhkan di unit tersebut, teknologi yang digunakan, dan keterampilan yang dibutuhkan.

2. Pertemuan kedua : Peserta didik melakukan kegiatan observasi pada unit yang telah ditentukan bersama kelompok, mencatat setiap aktivitas pekerjaan sesuai daftar pertanyaan, melakukan wawancara kepada narasumber, mendokumentasikan kegiatan.
3. Pertemuan ketiga : Peserta didik melakukan pengolahan data, penyusunan laporan, dan pembuatan *slide presentation* bersama kelompok untuk mengelompokkan data yang didapatkan berdasarkan jenis aktivitas pekerjaan, fungsi manajemen, dokumen, teknologi, dan keterampilan kemudian membandingkan dengan teori yang sudah dipelajari di kelas.
4. Pertemuan keempat : Peserta didik melakukan presentasi kelompok, diskusi, refleksi, dan memberikan kesimpulan.

C. Hasil dan Dampak

Penerapan *soft skills* pada pembelajaran di mata pelajaran dasar dasar manajemen perkantoran elemen wawasan dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis kepada peserta didik kelas X MPLB di SMK PGRI 1 Tangerang dari proses, hasil observasi, dan wawancara kepada peserta didik menghasilkan perubahan positif yang signifikan :

1. Etika berkomunikasi : peserta didik dapat berlatih secara langsung untuk berinteraksi dengan bahasa yang sopan dengan guru, staff, dan kepada seluruh pegawai di sekolah.
2. Kerja sama tim : Observasi dilakukan berkelompok sehingga menuntut koordinasi dan saling mendukung antara satu anggota dan yang lainnya. Peserta didik mengetahui keberhasilan project ditentukan berdasarkan kolaborasi dengan anggota dalam satu kelompok.
3. Kedisiplinan : peserta didik dapat hadir tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai jadwal, dan melaksanakan tugas sesuai arahan. Disiplin

menjadi bekal utama agar terbiasa dengan budaya kerja industri yang ketat terhadap waktu.

4. Tanggung jawab : Setiap peserta didik diberi bagian pengamatan yang harus dilaporkan dengan tepat, Hasil observasi tidak akan maksimal jika ada anggota yang lalai. Rasa tanggung jawab ini membentuk kepribadian peserta didik yang dapat dipercaya.
5. Kepemimpinan : Semua peserta didik belajar menjadi pemimpin mengatur pembagian tugas, mengarahkan anggota, dan mengambil keputusan saat terjadi kendala.
6. Kemampuan beradaptasi dengan perubahan : Peserta didik belajar menyesuaikan diri dengan situasi nyata di lapangan, berpikir cepat, dan tetap menjaga sikap profesional.
7. *Personal approach* : peserta didik dapat menyapa staf dengan sopan dan menghargai setiap jawaban.
8. *Handling complaint* : Peserta didik dapat mensimulasikan bagaimana menanggapi kritik atau masukan dari guru pembimbing atau pihak yang diamati.
9. *Heartist culture* : peserta didik dapat menerapkannya dengan sikap sopan, membantu rekan kelompok, dan menghargai semua pihak yang terlibat.

D. Pembahasan

Keberhasilan implementasi penerapan *soft skills* pada pembelajaran dipengaruhi oleh beberapa faktor : Faktor pertama, Relevansi materi dengan kebutuhan industri materi wawasan dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang diajarkan dan terdapat *soft skills* seperti etika berkomunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, tanggung jawab, kepemimpinan, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan, *personal approach*, *handling complaint*, dan *heartist culture* sesuai dengan praktik di dunia kerja, sehingga peserta didik lebih antusias karena merasa apa yang dipelajari nyata dan bermanfaat.

Faktor kedua adalah Metode pembelajaran berbasis praktik, Peserta didik tidak hanya menerima teori, tetapi langsung mempraktikkan dalam simulasi, observasi, maupun *project*. Hal ini membuat pembelajaran lebih bermakna. Faktor ketiga Kolaborasi dengan dunia industri, pengalaman magang industri yang telah dilakukan guru memberikan wawasan nyata yang kemudian diintegrasikan dalam pembelajaran di kelas.

Tantangan yang dihadapi yaitu Perbedaan karakter siswa. Tidak semua peserta didik memiliki keberanian atau kepercayaan diri yang sama dalam penyelesaian tugas observasi seperti menerapkan etika berkomunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, tanggung jawab, kepemimpinan, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan, *personal approach*, *handling complaint*, dan *heartist culture*. Cara mengatasi tantangan tersebut yaitu manajemen waktu yang baik, pendekatan diferensiasi, dan tutor sebaya. Memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk berlatih secara bertahap dan dapat melakukan tutor sebaya bagi peserta didik yang memiliki pemahaman lebih baik terhadap suatu materi dalam kelompok berperan sebagai “tutor” untuk membantu teman-teman dalam kelas memahami materi agar peserta didik dapat menyelesaikan *project* tepat waktu.

Pembelajaran efektif terjadi ketika peserta didik melalui siklus pengalaman langsung, refleksi, konseptualisasi, dan penerapan. Praktik baik ini sejalan dengan teori tersebut karena peserta didik mengalami langsung situasi nyata seperti observasi, simulasi, kemudian merefleksikan pengalaman, mendiskusikannya dalam kelas, dan akhirnya mampu menerapkan dalam konteks lain. Jika dibandingkan dengan praktik sebelumnya yang lebih dominan teori, pendekatan praktik nyata ini terbukti lebih memfasilitasi peserta didik dalam membangun keterampilan dan menerapkan *soft skills* yang dibutuhkan industri.

Pelajaran yang dapat diambil yaitu :

1. Pembelajaran yang memadukan teori, praktik, dan pengalaman mampu meningkatkan motivasi serta keterampilan peserta didik.
2. Tantangan yang muncul menjadi sarana refleksi agar guru lebih kreatif dalam mencari strategi pembelajaran yang adaptif.
3. Penerapan *soft skills* harus dilakukan secara konsisten karena pembentukan sikap dan karakter membutuhkan waktu dan pembiasaan.

E. Kesimpulan

Pelaksanaan pembelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran pada elemen wawasan dunia kerja bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang dilaksanakan di kelas X MPLB SMK PGRI 1 Tangerang berhasil memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna bagi peserta didik. Dengan melalui empat tahap pembelajaran (pemberian materi, observasi langsung, pengolahan data, serta presentasi dan refleksi), peserta didik tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengaitkannya dengan praktik nyata di lapangan. Kegiatan observasi dan wawancara di unit kerja sekolah membuat peserta didik lebih aktif, terlatih dalam berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, serta mampu menyusun laporan dan mempresentasikan hasil kerja mereka secara profesional.

Selain meningkatkan pengetahuan tentang aktivitas pekerjaan dan keterkaitan fungsi manajemen dalam perkantoran, pembelajaran ini juga menumbuhkan berbagai *soft skills* penting seperti etika berkomunikasi, tanggung jawab, kedisiplinan, kepemimpinan, kemampuan beradaptasi, hingga keterampilan analisis dan presentasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran berbasis praktik dan observasi langsung ini efektif dalam mempersiapkan peserta didik menghadapi tantangan dunia kerja, karena mampu mengintegrasikan teori, pengalaman lapangan, dan pembentukan karakter kerja yang sesuai dengan kebutuhan industri.

F. Rekomendasi

1. Perluasan mitra industri

Sekolah dapat menjalin lebih banyak kerja sama dengan berbagai instansi atau perusahaan agar peserta didik memperoleh gambaran yang lebih luas tentang aktivitas pekerjaan perkantoran modern.

2. Penguatan Soft Skills

Guru perlu terus menekankan *soft skills* seperti etika berkomunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, dan kemampuan adaptasi dalam setiap aktivitas pembelajaran, bukan hanya pada saat observasi.

Referensi

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Sutarto. (2019). *Dasar Dasar Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tim BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata. (2025). *Modul Pelatihan Guru Berbasis Industri Tahap 1-4*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

**PENGUATAN KOMPETENSI LAYANAN BISNIS
MELALUI PENERAPAN PRINSIP MANAJEMEN PERKANTORAN
UNTUK MENGHADAPI TRANSFORMASI DIGITAL PERKANTORAN**

Rizka Umami | SMK BINA BANGSA
rizkaumamiika@gmail.com

A. Pendahuluan

Artikel ini disusun sebagai bagian dari rangkaian kegiatan Pelatihan Upskilling dan Reskilling Berstandar Industri Bagi Guru Kejuruan SMK Bidang Bisnis Dan Pariwisata yang diselenggarakan oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Bisnis dan Pariwisata. Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan secara daring ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi guru dalam mengintegrasikan pembelajaran berbasis industri ke dalam proses belajar mengajar.

Pelatihan daring yang diikuti penulis mencakup materi manajemen perkantoran, layanan bisnis, serta strategi pembelajaran inovatif yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja saat ini. Setelah mengikuti pelatihan, penulis mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan magang industri di PT Griya Bangun Persada 165 Suite, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan sewa ruang kerja (*virtual office, service office, regular office, meeting room, coworking space*), serta jasa sertifikasi halal dan legalitas usaha.

Salah satu hal yang paling menarik selama pelatihan dan magang adalah penerapan transformasi digital perkantoran, di mana hampir seluruh proses administrasi, pelayanan pelanggan, hingga pengarsipan dokumen dilakukan secara digital. Hal ini memberikan wawasan baru mengenai pentingnya penguasaan teknologi digital perkantoran, mulai dari penggunaan aplikasi manajemen dokumen, komunikasi bisnis secara daring, hingga sistem

pelayanan berbasis *cloud*.

Pengalaman baru yang diperoleh dari magang industri ini adalah keterlibatan langsung dalam sistem administrasi digital perusahaan dan pelayanan pelanggan secara profesional. Penulis menyadari bahwa keterampilan ini sangat penting untuk diajarkan kepada peserta didik, karena dunia kerja modern menuntut tenaga kerja yang mampu mengoperasikan teknologi perkantoran, beradaptasi dengan sistem layanan berbasis digital, serta memiliki sikap profesional dalam melayani klien.

Tujuan penulisan artikel ini adalah sebagai bentuk tanggung jawab moral penulis untuk mendiseminasi hasil pembelajaran dan pengalaman magang kepada rekan sesama guru. Harapannya, pengalaman ini dapat menginspirasi dan memberikan gambaran nyata tentang pentingnya penguatan kompetensi layanan bisnis melalui penerapan prinsip manajemen perkantoran dalam menghadapi transformasi digital, sehingga pembelajaran di sekolah semakin relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

B. Deskripsi Praktik Baik

Sebagai tindak lanjut dari pelatihan daring dan magang industri di PT Griya Bangun Persada 165 Suite, penulis menerapkan praktik pembelajaran baru di sekolah, khususnya pada mata pelajaran Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Kegiatan ini dilaksanakan di kelas XI Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB)

1. Materi Baru yang Diajarkan

Materi yang diajarkan kepada siswa merupakan pengembangan dari pengalaman magang, yaitu:

- Penerapan Administrasi Perkantoran Berbasis Digital (digital filing, penggunaan cloud storage, dan aplikasi perkantoran daring).
- Teknik Pelayanan Pelanggan Profesional (customer service handling secara langsung maupun daring).

- Pengelolaan Dokumen Legal dan Sertifikasi (alur proses sertifikasi halal dan legalitas usaha sebagai simulasi proyek).

2. Langkah-langkah Pelaksanaan Pembelajaran

a. Perencanaan

- Menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang memadukan teori dan praktik dari hasil magang.
- Menentukan capaian pembelajaran: siswa mampu mengoperasikan sistem administrasi digital dan memberikan pelayanan pelanggan profesional.

b. Persiapan Bahan dan Alat

- Laptop/komputer dengan koneksi internet.
- Aplikasi pengolah kata dan lembar kerja (Google Workspace, Microsoft Office 365).
- Contoh dokumen perusahaan (surat penawaran, invoice, form sertifikasi halal).
- Simulasi aplikasi layanan pelanggan (live chat, email bisnis).

c. Pelaksanaan

- Pertemuan 1-2: Pengenalan konsep administrasi digital dan pelayanan pelanggan berbasis teknologi.
- Pertemuan 3-4: Simulasi pengelolaan dokumen digital menggunakan cloud storage dan penataan arsip elektronik.
- Pertemuan 5-6: Latihan komunikasi bisnis melalui live chat dan email profesional.
- Pertemuan 7-8: Proyek simulasi pelayanan pelanggan untuk proses penyewaan virtual office dan pengurusan sertifikasi halal.

d. Pihak yang Terlibat

- Guru mata pelajaran Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Siswa kelas XI MPLB
- Perwakilan industri (narasumber daring dari PT Griya Bangun

Persada) untuk memberikan sesi tanya jawab dan studi kasus.

e. Durasi

- Total 8 pertemuan dengan masing-masing durasi 2 x 45 menit.
- Dilaksanakan selama 1 bulan dalam jadwal reguler pembelajaran.

3. Hasil Pelaksanaan

- Keterampilan: Siswa mampu membuat dan mengelola arsip digital secara sistematis, memahami alur pelayanan pelanggan, dan mengoperasikan aplikasi perkantoran daring.
- Sikap: Meningkatnya kepercayaan diri siswa dalam melayani pelanggan dan berkomunikasi secara profesional.
- Produk: Dokumen administrasi digital, simulasi percakapan layanan pelanggan, dan laporan proyek sertifikasi halal.

C. Hasil dan Dampak

1. Perubahan Positif setelah Penerapan Pembelajaran

Setelah penerapan pembelajaran berbasis pengalaman magang industri di PT Griya Bangun Persada 165 Suite, terjadi sejumlah perubahan positif pada siswa kelas XI Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

a. Peningkatan Keterampilan Teknis

Berdasarkan hasil pengamatan, siswa menunjukkan peningkatan kemampuan dalam:

- Mengelola arsip digital menggunakan cloud storage dan penamaan file yang sistematis.
- Mengoperasikan aplikasi perkantoran daring untuk pembuatan dokumen, pengolahan data, dan komunikasi bisnis.
- Melakukan simulasi layanan pelanggan dengan bahasa profesional, baik secara tatap muka maupun daring.

Testimoni siswa:

“Awalnya saya agak kesulitan mengatur file di cloud, tapi setelah latihan, sekarang saya bisa membuat folder sesuai kategori dan mencari dokumen dengan cepat.” – (AN, XI OTKP 2)

b. Peningkatan Soft Skill

Selain keterampilan teknis, siswa juga mengalami perkembangan soft skill, di antaranya:

- Komunikasi: lebih percaya diri saat berbicara dengan klien.
- Kerja sama tim: lebih solid saat mengerjakan proyek simulasi.
- Manajemen waktu: mampu menyelesaikan tugas dalam batas waktu yang ditentukan.

Testimoni siswa:

“Saya jadi lebih percaya diri melayani pelanggan karena harus menyapa, menawarkan bantuan, dan menggunakan kata-kata yang sopan.” – (RR, XI MPLB 1)

2. Tantangan yang Dihadapi Siswa

Meskipun hasilnya positif, siswa mengakui adanya tantangan dalam proses pembelajaran, seperti:

- Adaptasi terhadap teknologi baru, terutama bagi yang belum terbiasa menggunakan cloud storage dan email bisnis.
- Menjaga konsistensi bahasa formal saat simulasi layanan pelanggan.
- Mengatur kecepatan kerja agar tetap akurat namun tidak menghabiskan terlalu banyak waktu.

D. Pembahasan

Pelaksanaan pembelajaran berbasis pengalaman magang industri di PT Griya Bangun Persada 165 Suite memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi siswa kelas XI Program Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (MPLB). Namun, dalam prosesnya terdapat faktor pendukung sekaligus tantangan yang mempengaruhi hasil pembelajaran.

1. Faktor Pendukung Keberhasilan

Keberhasilan pembelajaran ini didukung oleh beberapa faktor utama:

- Relevansi Materi dengan Dunia Kerja Nyata

Materi yang diajarkan (administrasi digital, layanan pelanggan profesional, pengelolaan dokumen legal) langsung diadopsi dari praktik di perusahaan, sehingga pembelajaran menjadi *contextual* dan bermakna. Hal ini sejalan dengan pendekatan *Contextual Teaching and Learning (CTL)* yang menekankan keterkaitan antara materi dan situasi nyata.

- Keterlibatan Industri dalam Proses Belajar

Kehadiran narasumber dari perusahaan memberi siswa gambaran langsung bagaimana pekerjaan dijalankan di dunia industri. Pengalaman ini memotivasi siswa untuk lebih serius mempelajari materi karena mereka dapat melihat manfaat praktisnya.

- Metode Pembelajaran Berbasis Proyek dan Simulasi

Penerapan *Project Based Learning* (PjBL) melalui proyek simulasi penyewaan *virtual office* dan pengurusan sertifikasi halal membuat siswa terlibat aktif dalam setiap tahap pembelajaran, dari perencanaan hingga evaluasi.

2. Faktor Penghambat dan Tantangan

Walaupun hasil pembelajaran positif, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi:

- a. Keterbatasan Sarana Teknologi

Tidak semua siswa memiliki laptop atau koneksi internet yang memadai, sehingga latihan berbasis aplikasi daring tidak selalu optimal.

- b. Perbedaan Penguasaan Teknologi antar Siswa

Beberapa siswa belum familiar dengan *cloud storage*, aplikasi perkantoran daring, atau format komunikasi bisnis formal.

- c. Keterbatasan Waktu

Durasi 8 pertemuan belum cukup untuk mendalami semua keterampilan, terutama praktik layanan pelanggan yang membutuhkan pembiasaan.

3. Strategi Mengatasi Tantangan

- Pengaturan Kelompok Kerja: Siswa dibagi menjadi kelompok kecil untuk mengoptimalkan penggunaan perangkat dan saling membantu dalam praktik.
- Pendekatan Bertahap (Scaffolding): Materi teknologi perkantoran diberikan secara bertahap dengan panduan langkah demi langkah.
- Tugas Mandiri dan Latihan Daring: Siswa diberi akses akun aplikasi perkantoran gratis untuk latihan di luar jam pelajaran.

4. Perbandingan dengan Pembelajaran Sebelumnya dan Guru Lain

Sebelum mengikuti pelatihan dan magang, pembelajaran lebih menekankan administrasi manual dan simulasi terbatas di ruang kelas. Setelah integrasi pengalaman magang, pembelajaran menjadi lebih modern, berbasis teknologi, dan menyerupai kondisi dunia kerja sebenarnya.

Jika dibandingkan dengan guru lain yang tidak melibatkan industri, pembelajaran ini lebih unggul dalam hal *authentic learning*, karena siswa tidak hanya mempelajari teori, tetapi juga prosedur yang benar-benar digunakan di perusahaan.

5. Pelajaran yang Dapat Diambil

- Integrasi pengalaman industri memperkuat keterampilan teknis dan *soft skills* siswa, khususnya komunikasi dan problem solving.
- Dukungan fasilitas teknologi sangat menentukan keberhasilan pembelajaran berbasis digital.
- Metode pembelajaran yang melibatkan proyek nyata dan studi kasus industri mampu meningkatkan minat dan motivasi belajar siswa.

E. Kesimpulan

1. Ringkasan Utama Praktik Baik

Praktik pembelajaran berbasis pengalaman magang industri di PT Griya Bangun Persada 165 Suite terbukti meningkatkan kompetensi peserta didik dalam mata pelajaran Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Integrasi antara teori di kelas dan praktik langsung di industri membuat pembelajaran lebih kontekstual, bermakna, dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Keberhasilan pembelajaran ini didukung oleh penerapan metode *Project Based Learning*, keterlibatan langsung pihak industri, serta materi yang relevan dengan perkembangan teknologi perkantoran digital. Peserta didik menunjukkan peningkatan pada keterampilan teknis (pengelolaan dokumen digital, layanan pelanggan, penguasaan aplikasi perkantoran daring) serta keterampilan nonteknis (*soft skills*) seperti komunikasi efektif, kerja sama tim, dan pemecahan masalah.

2. Rekomendasi Perbaikan dan Penerapan di Sekolah/Kelas Lain

a. Penguatan Fasilitas Teknologi

Sekolah perlu memastikan ketersediaan perangkat dan akses internet yang memadai agar seluruh siswa dapat terlibat optimal dalam pembelajaran berbasis digital.

b. Pendekatan Bertahap untuk Literasi Digital

Guru dapat menerapkan pembelajaran bertahap (*scaffolding*) bagi siswa yang masih rendah penguasaan teknologi, dengan modul panduan praktis yang mudah diikuti.

c. Kemitraan Berkelanjutan dengan Industri

Kerja sama dengan industri sebaiknya tidak hanya dilakukan saat magang, tetapi juga dalam bentuk pembelajaran kolaboratif, seminar, atau studi kasus rutin di kelas.

d. Penerapan di Kelas atau Sekolah Lain

Model pembelajaran ini dapat diadaptasi di sekolah lain dengan menyesuaikan mitra industri yang relevan. Misalnya, sekolah dengan program keahlian lain bisa bermitra dengan industri yang sesuai bidangnya, namun tetap menggunakan prinsip pembelajaran kontekstual dan berbasis proyek.

e. Evaluasi Berkelanjutan

Lakukan evaluasi berkala terhadap keterampilan yang dihasilkan, baik melalui tes kompetensi, portofolio proyek, maupun umpan balik dari mitra industri, agar pembelajaran selalu relevan dengan perkembangan dunia kerja.

Referensi

Sutarto. (2019). *Dasar Dasar Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tim BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata. (2025). *Modul Pelatihan Guru Berbasis Industri Tahap 1-4*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

KOMUNIKASI KANTOR SEBAGAI INSTRUMEN PENTING DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN IMPLEMENTASI SMK MANAJEMEN PERKANTORAN

Siti Nurbaya | SMK Tirta Sari Surya
Nurbaya.2180@gmail.com

A. Pendahuluan

Komunikasi kantor merupakan salah satu instrumen penting dalam mendukung tercapainya efektivitas kerja, baik di lingkungan dunia usaha maupun dalam dunia pendidikan kejuruan. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi saat ini, kemampuan berkomunikasi tidak hanya dipandang sebagai keterampilan dasar, tetapi juga sebagai kompetensi strategis yang berperan langsung terhadap kelancaran koordinasi, penyampaian informasi, serta pengambilan keputusan.

Dalam konteks pendidikan kejuruan, khususnya di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Manajemen Perkantoran, pembekalan kompetensi komunikasi kantor menjadi sangat relevan. Hal ini dikarenakan peserta didik dipersiapkan untuk menghadapi dunia kerja yang menuntut keterampilan komunikasi efektif, baik secara lisan, tulisan, maupun melalui media digital. Keterampilan tersebut diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahpahaman, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Melalui artikel ini, komunikasi kantor tidak hanya dipelajari sebatas teori, tetapi juga diimplementasikan dalam berbagai kegiatan pembelajaran berbasis praktik. Pendekatan tersebut memungkinkan peserta didik untuk mengalami proses komunikasi nyata, seperti menyusun surat-menurut, melakukan presentasi, berkomunikasi dengan pelanggan, hingga

menggunakan teknologi komunikasi modern. Dengan demikian, implementasi komunikasi kantor dalam pembelajaran di SMK Manajemen Perkantoran berfungsi sebagai bekal nyata bagi siswa untuk menghadapi tuntutan profesionalisme di dunia kerja.

B. Deskripsi Praktik Baik

Komunikasi kantor di SMK Manajemen Perkantoran diwujudkan melalui pembelajaran berbasis praktik yang menekankan pada keterampilan komunikasi nyata sebagaimana yang dibutuhkan di dunia kerja. Penerapannya dilakukan secara terstruktur, mulai dari simulasi hingga implementasi dalam kegiatan nyata di lingkungan sekolah.

Salah satu praktik baik yang dilakukan adalah simulasi layanan administrasi perkantoran, di mana siswa berperan sebagai staf administrasi dan melaksanakan komunikasi lisan maupun tertulis dengan guru, teman sebaya, atau pihak eksternal yang disimulasikan sebagai pelanggan. Melalui kegiatan ini, siswa belajar menyampaikan informasi dengan jelas, membuat catatan yang sistematis, serta melatih sikap profesional dalam interaksi.

Selain itu, praktik baik juga diwujudkan melalui pembelajaran surat-menyurat dan dokumen kantor, baik dalam bentuk manual maupun digital. Siswa dilatih untuk menulis surat resmi, notulen rapat, memo, hingga email profesional dengan memperhatikan kaidah bahasa, tata naskah, dan etika komunikasi bisnis. Dengan demikian, mereka terbiasa mengomunikasikan pesan secara tepat, efektif, dan sesuai standar kerja.

Penggunaan teknologi komunikasi modern juga menjadi bagian penting dari praktik baik ini. Siswa diperkenalkan pada aplikasi perkantoran, platform kolaborasi, dan media komunikasi digital yang umum digunakan di dunia kerja, seperti aplikasi pengolah kata, spreadsheet, manajemen surat elektronik, hingga video conference. Hal ini membentuk kesiapan siswa

menghadapi tantangan kerja di era digital.

Implementasi praktik baik komunikasi kantor di SMK Manajemen Perkantoran terbukti meningkatkan efektivitas pembelajaran karena siswa tidak hanya memahami konsep, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam konteks nyata. Lebih jauh, praktik ini menumbuhkan kepercayaan diri, kemampuan bekerja sama, serta keterampilan problem solving yang sangat dibutuhkan di lingkungan kerja profesional.

Teaching project ini diterapkan dalam pelajaran Komunikasi Kantor keahlian Manajemen Perkantoran. Pendekatan pada pembelajaran ini adalah metode demonstrasi dengan model pembelajaran Problem Based Learning (PBL) selama 3 kali pertemuan (2 JP setiap pertemuan).

Langkah-langkah yang dilakukan selama pembelajaran :

1. Menyiapakan materi komunikasi kantor
2. Memberikan pemahaman serta motivasi pentingnya pelayanan prima pada kantor depan dan pada kehidupan sehari-hari
3. Peserta didik diberikan asesmen awal pembelajaran
4. Peserta didik diberikan contoh demonstrasi komunikasi kantor baik lisan dan tulisan
5. Guru memberikan asesmen proses
6. Guru membentuk kelompok
7. Peserta didik memberikan asesmen sumatif dengan soal komunikasi kantor
8. Peserta didik mempraktekkannya di depan kelas bagaimana solusinya.
9. Guru memberikan refleksi hasil penilaian peserta didik
10. Peserta didik memberikan umpan balik dan kesimpulan terhadap pembelajaran ini

C. Hasil dan Dampak

Dari praktik baik yang sudah dilaksanakan maka perubahan positif yang terjadi antara lain:

1) Bagi Peserta Didik

- Meningkatkan keterampilan komunikasi lisan, tertulis, dan digital yang sesuai dengan standar perkantoran.
- Mampu menyusun dokumen administrasi (surat resmi, notulen, memo, email) dengan lebih baik dan profesional.
- Terbiasa menggunakan aplikasi perkantoran dan media komunikasi digital modern.
- Memiliki sikap profesional, disiplin, sopan, dan bertanggung jawab dalam berinteraksi.
- Lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi maupun presentasi di depan orang lain.
- Terlatih untuk bekerja sama dalam tim, berkoordinasi, dan menyelesaikan masalah secara kolaboratif.
- Memiliki kesiapan lebih baik untuk praktik kerja lapangan (PKL) dan dunia kerja setelah lulus.

2) Bagi Tenaga Pendidik

- Mendapat pengalaman dalam mengembangkan model pembelajaran berbasis praktik nyata yang lebih efektif.
- Lebih mudah menilai keterampilan siswa karena adanya produk konkret (dokumen, laporan, simulasi komunikasi).
- Meningkatkan inovasi dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran, terutama aplikasi digital untuk komunikasi.
- Memperoleh umpan balik langsung dari praktik siswa yang bisa dijadikan dasar untuk perbaikan metode pembelajaran.
- Terbantu dalam menumbuhkan sikap profesional siswa melalui pembiasaan komunikasi kantor.

3) Bagi Sekolah

- Terwujudnya proses pembelajaran yang lebih bermakna, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan industri.
- Meningkatkan kualitas lulusan SMK Manajemen Perkantoran yang

kompeten dalam bidang komunikasi kantor.

- Membentuk citra sekolah sebagai lembaga yang mampu menyiapkan tenaga kerja terampil, profesional, dan adaptif.
- Memperkuat hubungan dengan dunia industri karena lulusan memiliki keterampilan yang relevan dengan kebutuhan kerja.
- Memberikan nilai tambah dalam akreditasi sekolah melalui praktik baik pembelajaran yang inovatif.

D. Pembahasan

Komunikasi kantor mencakup beberapa aspek penting yang dapat diajarkan di SMK dalam mempengaruhi keberhasilan yaitu :

Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pembelajaran Komunikasi Kantor

1. Kompetensi Guru

- Guru harus menguasai teori dan praktik komunikasi kantor, termasuk keterampilan lisan, tertulis, dan digital.
- Kreativitas guru dalam menyusun metode pembelajaran berbasis praktik sangat berpengaruh pada keberhasilan siswa.

2. Motivasi dan Kesiapan Peserta Didik

- Siswa yang memiliki motivasi belajar tinggi cenderung lebih mudah menguasai keterampilan komunikasi.
- Kepercayaan diri dan sikap positif dalam berkomunikasi juga menentukan kualitas hasil pembelajaran.

3. Metode dan Model Pembelajaran

- Penggunaan metode yang interaktif seperti simulasi, role play, praktik layanan pelanggan, dan project-based learning membuat pembelajaran lebih efektif.
- Pembelajaran berbasis praktik nyata lebih berdampak dibanding hanya teori.

4. Fasilitas dan Sarana Pendukung

- Tersedianya ruang praktik perkantoran, perangkat komputer, jaringan internet, serta aplikasi perkantoran yang memadai akan mendukung kelancaran pembelajaran.
- Media pembelajaran seperti contoh surat, dokumen, dan perangkat presentasi juga memperkuat pemahaman siswa.

5. Lingkungan Belajar

- Lingkungan kelas atau laboratorium perkantoran yang kondusif, disiplin, dan menyerupai suasana kerja nyata akan mendorong keberhasilan pembelajaran.
- Adanya budaya komunikasi yang baik di sekolah juga memberi contoh langsung kepada siswa.

6. Dukungan Kurikulum

- Kurikulum yang relevan dengan kebutuhan dunia industri memastikan keterampilan komunikasi yang diajarkan sesuai standar kerja.
- Integrasi kompetensi komunikasi dengan mata pelajaran lain (misalnya Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Teknologi Informasi) akan memperkuat hasil belajar.

7. Evaluasi dan Umpaman Balik

- Penilaian yang menyeluruh (proses dan produk) akan membantu siswa memahami kelebihan dan kekurangan mereka.
- Umpaman balik yang konstruktif dari guru mendorong siswa untuk memperbaiki dan meningkatkan keterampilan komunikasinya.

8. Kolaborasi dengan Dunia Industri

- Kerja sama dengan dunia usaha/industri memberi kesempatan siswa untuk praktik langsung dalam lingkungan kerja nyata.
- Pengalaman PKL (Praktik Kerja Lapangan) menjadi faktor penting untuk memperkuat keterampilan komunikasi yang telah dipelajari di sekolah.

Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kekurangmaksimalan Pembelajaran Komunikasi Kantor

1. Kompetensi Guru yang Terbatas
 - Guru kurang menguasai teknologi komunikasi modern yang digunakan di dunia kerja.
 - Penyampaian materi masih dominan teori, sehingga praktik nyata kurang ditekankan.
2. Motivasi dan Kesiapan Peserta Didik Rendah
 - Siswa kurang percaya diri dalam berkomunikasi di depan orang lain.
 - Minimnya minat belajar membuat siswa pasif dan tidak aktif dalam diskusi atau simulasi.
3. Metode Pembelajaran Kurang Variatif
 - Guru hanya menggunakan metode ceramah tanpa melibatkan simulasi, role play, atau project-based learning.
 - Kurangnya penggunaan pendekatan kontekstual membuat pembelajaran terasa monoton.
4. Keterbatasan Sarana dan Prasarana
 - Fasilitas laboratorium perkantoran, komputer, jaringan internet, atau perangkat presentasi tidak memadai.
 - Media pembelajaran seperti contoh dokumen resmi, perangkat lunak perkantoran, atau aplikasi digital kurang tersedia.
5. Lingkungan Belajar yang Kurang Kondusif
 - Suasana kelas tidak mendukung praktik komunikasi yang efektif karena bising atau kurang tertib.
 - Tidak ada budaya komunikasi yang baik sehingga siswa tidak terbiasa mencontoh perilaku profesional.
6. Evaluasi yang Tidak Menyeluruh
 - Penilaian hanya fokus pada hasil akhir (dokumen) tanpa memperhatikan proses komunikasi siswa.
 - Kurangnya umpan balik yang konstruktif dari guru membuat siswa

tidak tahu kelemahannya.

7. Keterbatasan Dukungan Kurikulum

- Materi komunikasi kantor tidak terintegrasi secara optimal dengan mata pelajaran lain.
- Keterampilan komunikasi digital belum sepenuhnya masuk ke dalam pembelajaran formal.

8. Minimnya Kolaborasi dengan Dunia Industri

- Siswa jarang mendapatkan pengalaman langsung di lingkungan kerja nyata.
- PKL (Praktik Kerja Lapangan) tidak dioptimalkan sebagai sarana melatih keterampilan komunikasi.

Tantangan dalam Pembelajaran Komunikasi Kantor

1. Perbedaan Karakter dan Kemampuan Siswa

- Ada siswa yang percaya diri saat berbicara, namun ada juga yang pemalu atau ragu untuk berkomunikasi.
- Tingkat kemampuan menulis dan penggunaan bahasa formal berbeda-beda, sehingga guru perlu strategi khusus untuk menyamakan standar.

2. Keterbatasan Fasilitas dan Teknologi

- Tidak semua sekolah memiliki laboratorium perkantoran modern, perangkat komputer yang memadai, atau akses internet stabil.
- Penggunaan aplikasi digital untuk komunikasi sering terkendala keterbatasan perangkat atau jaringan.

3. Kurangnya Penguasaan Etika Komunikasi

- Sebagian siswa terbiasa dengan gaya bahasa informal dalam keseharian, sehingga sulit beralih ke bahasa formal dan profesional.
- Tantangan bagi guru adalah menanamkan etika komunikasi kantor sesuai standar dunia kerja.

4. Metode Pembelajaran yang Kurang Variatif

- Jika pembelajaran masih didominasi teori, siswa cenderung bosan dan kurang aktif.

- Dibutuhkan inovasi metode seperti simulasi, role play, project-based learning, atau pembelajaran berbasis teknologi.

5. Perubahan dan Perkembangan Teknologi

- Dunia kerja terus berkembang dengan teknologi baru (aplikasi komunikasi, sistem informasi, cloud service).
- Tantangan guru adalah menyesuaikan materi agar tetap relevan dengan perkembangan terbaru.

6. Budaya Belajar yang Kurang Mendukung

- Sebagian siswa belum terbiasa berdiskusi, bertanya, atau memberikan umpan balik.
- Lingkungan kelas yang kurang disiplin dapat menghambat praktik komunikasi yang efektif.

7. Keterbatasan Waktu dan Kurikulum

- Materi komunikasi kantor cukup luas (lisan, tertulis, digital, etika, layanan pelanggan), sementara waktu pembelajaran terbatas.
- Guru perlu mengatur prioritas agar semua aspek dapat tersampaikan dengan baik.

8. Minimnya Keterlibatan Dunia Industri

- Tidak semua siswa berkesempatan melakukan praktik langsung dengan standar industri.
- Tanpa pengalaman nyata, siswa cenderung kurang siap menghadapi tantangan komunikasi di dunia kerja.

Keberhasilan pembelajaran materi komunikasi kantor sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara kompetensi guru, motivasi siswa, ketersediaan sarana, metode pembelajaran aktif, serta dukungan lingkungan belajar. Tantangan utamanya ada pada keterbatasan praktik nyata, penggunaan bahasa asing, serta sarana pendukung berbasis teknologi

E. Kesimpulan

Komunikasi kantor merupakan instrumen penting yang berperan langsung dalam meningkatkan efektivitas kerja dan keberhasilan pembelajaran di SMK Manajemen Perkantoran. Melalui pembelajaran yang terstruktur, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai teori, tetapi juga dipraktikkan dalam berbagai bentuk seperti komunikasi lisan, tertulis, nonverbal, hingga digital. Implementasi pembelajaran berbasis praktik ini mampu meningkatkan keterampilan, sikap profesional, dan kesiapan siswa menghadapi dunia kerja.

Hasil dari teaching project ini menunjukkan bahwa peserta didik lebih terampil berkomunikasi, percaya diri, serta terbiasa menggunakan teknologi perkantoran modern. Guru memperoleh pengalaman dalam mengembangkan model pembelajaran inovatif, sementara sekolah mendapatkan dampak positif berupa peningkatan kualitas lulusan dan citra lembaga. Meski demikian, terdapat faktor penghambat dan tantangan, seperti keterbatasan fasilitas, perbedaan kemampuan siswa, serta tuntutan perkembangan teknologi yang terus berubah.

Dengan dukungan kurikulum yang relevan, metode pembelajaran yang bervariasi, serta kolaborasi dengan dunia industri, pembelajaran komunikasi kantor dapat menjadi bekal strategis bagi peserta didik. Oleh karena itu, penguatan praktik komunikasi kantor di SMK Manajemen Perkantoran perlu terus ditingkatkan agar mampu mencetak lulusan yang profesional, adaptif, dan kompetitif di dunia kerja.

Referensi

Tim BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata. (2025). Modul Pelatihan Guru Berbasis Industri Tahap 1-4. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Sulistiwati, Dra. Sri, Dasar- Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis Kelas X Semester 2. 2021

**PENERAPAN PEMBELAJARAN DIGITALISASI ARSIP
BERBASIS PRAKTIK INDUSTRI MELALUI *TEACHING PROJECT*
DALAM MENINGKATKAN AKSES INFORMASI**

Siti Nurhasanah | SMK Ksatrya
sitinurhasanah81@guru.smk.belajar.id

A. PENDAHULUAN

Pembelajaran Berbasis *Teaching Project* adalah metode pengajaran di mana siswa memperoleh pengetahuan dan keterampilan dengan bekerja selama jangka waktu yang lama untuk menyelidiki dan menanggapi pertanyaan, masalah, atau tantangan yang autentik, menarik, dan kompleks. Upaya pembaharuan pengetahuan dan keterampilan tenaga pendidik dan kependidikan perlu disiapkan. Pemerintah Indonesia secara khusus mengalokasikan investasi pada pelatihan baik bersifat *Upskilling* maupun *Reskilling* untuk tenaga pendidik dan kependidikan pada Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. Kegiatan Pelatihan *Upskilling* dan *Reskilling* Berstandar Industri bagi Guru Kejuruan SMK telah diselenggarakan melalui Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bisnis Pariwisata (BBPPMPV Bispar). Pendidikan vokasi menuntut pendekatan pembelajaran yang kontekstual dan relevan dengan dunia kerja, yaitu dengan pendekatan *Teaching Project* dengan meliputi pelatihan secara daring dan magang industri pada *ESQ CORPS*.

Pembelajaran Berbasis *Teaching Project* melepaskan energi kreatif yang menular di antara siswa dan guru pada penciptaan produk atau layanan yang memiliki nilai ekonomi. Dalam konteks ini salah satunya adalah digitalisasi arsip yakni kegiatan pembelajaran berbasis proyek nyata yang mencerminkan praktik industri. Hasilnya, siswa mengembangkan

pengetahuan konten yang mendalam serta kemampuan berpikir kritis, kolaborasi, kreativitas, dan komunikasi. Oleh sebab itu, guru SMK, terutama guru kejuruan, memiliki peran penting dalam membentuk siswa agar kompeten di bidang kejuruan agar setelah menuntaskan pendidikannya di SMK mereka siap untuk bekerja memenuhi kebutuhan dunia industri.

Hal yang paling menarik yang diperoleh selama pelatihan magang yaitu adanya tugas- tugas yang harus dikerjakan khususnya membuat video dan berkomunikasi pada Tingkat Operasional Dasar dan Menengah serta Mengatur Teleconference. Perihal ini, membutuhkan waktu, persiapan, kerja sama dan kemampuan mengedit video agar hasil sesuai dengan harapan fasilitator. Harus diakui bahwa penulis masih butuh waktu untuk belajar lagi agar kompeten di bidang tersebut. Bersyukur tugas membuat video dikerjakan ada yang secara berkelompok dan secara individu dapat tertutupi dengan menggunakan peran pendukung peserta didik yang sudah dirias sebagai Pimpinan maupun Asisten didalam *Role Play* tersebut. Membuat video dan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris sangat menarik karena kemampuan tersebut butuh pengetahuan dan keterampilan di bidang pengambilan gambar yang pas, menggabungkan potongan-potongan gambar supaya terlihat menyatu atau bersambung layaknya film yang enak ditonton, menambahkan teks dalam video, dan kegiatan ini adalah pekerjaan yang tidak bisa dilakukan sekali jadi.

Peserta didik sudah sering mendapat tugas dari berbagai mata pelajaran untuk membuat video berkaitan dengan materi yang diminta oleh masing-masing guru mata pelajaran. Peserta didik merasa gembira jika mendapat tugas membuat video karena mereka bisa berekspresi, menghasilkan karya yang bisa ditonton oleh orang lain dan *di-upload* di media sosial masing-masing. Mereka menjadi berani membuat konten untuk ditampilkan di media sosialnya.

Hal baru yang diperoleh dari magang industri yaitu dalam membuat agenda kerja harian dan jadwal kegiatan pimpinan dengan menggunakan aplikasi *ESQ PRODUCTIVITY*. Selain itu, untuk penyimpanan arsip digital juga menggunakan aplikasi ETIS yaitu penggunaan nomor porsi jamaah haji dan umroh yang sesuai dengan reservasi pada bagian customer service. Jika ada hal-hal tertentu tetap menggunakan kertas atau dikerjakan secara manual atau dicetak jika dibutuhkan. Di sekolah penerapan *paperless* hanya pada saat pelaksanaan praktikum yang manual selebihnya menggunakan digital. Sekolah juga menggunakan pembelajaran dan ulangan yaitu dengan aplikasi *E-LMS (LEARNING MANAGEMENT SYSTEM)* dengan demikian pekerjaan siswa dan guru sangat efektif dan lebih efisien dibanding tidak sama sekali menggunakan digitalisasi.

Gagasan yang dapat diterapkan di sekolah yaitu kegiatan pembelajaran lebih banyak praktik dibandingkan teori terutama mata pelajaran produktif. Dalam Kegiatan Belajar Mengajar untuk pelajaran produktif harus saling berkesinambungan dan kolaborasi dengan Kemitraan Industri yaitu mendatangkan Guru Tamu agar berbagi pengalaman yang sesuai dengan kenyataan industri yang saat ini. Guru dapat membawa pengetahuan tentang teknologi dan peralatan yang digunakan di industri ke dalam kelas. Sekolah bisa mengupayakan pengadaan alat-alat tersebut atau mengadakan pelatihan dan *workshop* bagi guru lain. Jika pengadaan alat tidak memungkinkan, guru dapat mencari alternatif atau simulasi yang relevan agar peserta didik tetap *familiar* dengan teknologi terkini.

Artikel ini bertujuan sebagai tanggung jawab moral untuk mendiseminasikan hasil dan pengalaman belajar kepada rekan sesama guru. Baik itu guru mata pelajaran normatif maupun guru mata pelajaran produktif lainnya.

B. DESKRIPSI PRAKTIK BAIK

Di era digital saat ini, kebutuhan akan efisiensi, kecepatan, dan akses informasi yang mudah menjadi semakin penting. Salah satu tantangan besar yang dihadapi adalah pengelolaan arsip fisik yaitu dokumen yang disimpan dalam bentuk fisik, seperti kertas atau film. Arsip secara fisik dapat mengalami berbagai masalah atau kerusakan yang menjadi hambatan dalam proses administrasi maupun solusi dalam pekerjaan untuk segera diakses. Masalah tersebut seperti kerusakan fisik (sobek, robek dan pudar), serangan hama (rayap, kutu buku, atau ngengat), kerusakan akibat suhu ekstrim, kerusakan akibat cahaya yang mengakibatkan pudar, kerusakan akibat bencana alam, kehilangan atau pencurian.

Oleh karena itu, penggunaan teknologi digital seperti sistem manajemen arsip elektronik dapat menjadi solusi efektif untuk mengurangi penumpukan arsip fisik serta meminimalisasi risiko kerusakan. Penyediaan ruang penyimpanan yang memadai, aman, dan sesuai standar juga menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas arsip. Tidak kalah penting, pelatihan rutin bagi pegawai mengenai prosedur penyimpanan arsip perlu dilakukan agar seluruh proses berjalan sesuai standar. Evaluasi berkala juga harus dilakukan untuk memastikan sistem penyimpanan tetap efektif dan mampu mengatasi berbagai kendala yang muncul.

Teaching Project ini diterapkan pada mata pelajaran Kearsipan di kelas X Kompetensi Keahlian Administrasi Profesional. Pendekatan pembelajaran dengan menggunakan *Problem Based Learning* (PBL) selama 2 kali pertemuan (2 JP setiap pertemuan). Fokus kegiatan adalah pemberdayaan peserta didik dalam merancang, memproduksi, dan hasil produk secara langsung.

Langkah-langkah pembelajaran:

1. Pembentukan kelompok kerja
2. Penyajian Materi, manajemen arsip digital
3. Menyiapkan dokumen fisik

4. Mencanning (konversi ke format digital)
 5. Memberi nama file dan mendata sesuai standar
 6. Memindai dokumen, memberi nama file, mengatur folder sesuai klasifikasi
 7. Membackup data arsip
 8. Penilaian dan refleksi
 9. Umpam balik dan kesimpulan
- Alat dan bahan yang digunakan meliputi surat manual, perangkat digital (komputer, *smartphone*, mesin scanner).

C. HASIL dan DAMPAK

Wawancara dengan siswa menyatakan bahwa mereka lebih siap menghadapi dunia kerja. Setelah pelaksanaan *Teaching Project*, peserta didik menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam berbagai aspek:

1. ***Hard Skill***
 - a. Menguasai cara penyimpanan data yang rapih dan mudah.
 - b. Mahir menggunakan perangkat lunak pengarsipan digital.
 - c. Memahami pentingnya *backup* data.
 - d. Mampu mengubah arsip fisik menjadi arsip elektronik dengan format yang sesuai (JPEG, PDF).
 - e. Memahami konsep digitalisasi arsip (pemindaian, proses sampai penyimpanan berbasis digital).
2. ***Soft Skill***
 - a. Kreatif dalam merancang sistem klasifikasi dalam penamaan file.
 - b. Kerjasama tim dalam mengelola arsip digital.
 - c. Pengurangan penggunaan kertas (Go-Green) dalam mengurangi penggunaan fisik menjadi ramah lingkungan.
 - d. Tanggung jawab, ketelitian dan disiplin meningkat karena arsip digital memerlukan akurasi tinggi.
 - e. Kesiapan menghadapi dunia kerja, peserta didik memiliki pengalaman praktik kerja nyata sesuai dengan standar industri perkantoran modern.

D. Pembahasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan :

1. Jaringan internet di sekolah lancar
2. Guru memiliki kompetensi di bidangnya serta didampingi oleh teknisi komputer, agar jika terjadi masalah dapat cepat teratasi.
3. Peserta didik mampu belajar mandiri dan lebih fokus.
4. Sarana laboratorium sekolah yang sangat mendukung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kekurangmaksimalan pembelajaran yaitu:

1. Peserta didik tidak semuanya terbiasa dalam menggunakan komputer/laptop karena kurang latihan dalam menggunakannya.
2. Kemampuan peserta didik berbeda-beda dalam mengoperasikan komputer/laptop.

Tantangan yang dihadapi dan cara mengatasinya:

1. Jadwal dalam penggunaan lab komputer tidak terstruktur/bentrok, cara mengatasinya menggunakan jam pelajaran lain untuk menggunakan lab komputer tersebut.
2. Tidak semua peserta didik cepat memahami dan sulit dalam menggunakan teknologi, cara mengatasinya diberikan video tutorial dan belajar kelompok dengan tutor sebaya.

Pelajaran yang dapat diambil dari praktik pembelajaran ini, yaitu :

1. Menyadari pentingnya keamanan data dan etika pengelolaan arsip digital.
2. Dengan adanya digital arsip dapat menghemat biaya, tenaga, waktu serta ruang penyimpanan arsip.
3. Teknologi digital arsip sangat membantu untuk menyelesaikan pekerjaan jika yang menggunakan dapat mengoperasikannya.
4. Mengembangkan dan melatih kerapihan, ketelitian dan tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen.

Perbandingan praktik pembelajaran yang dilakukan sebelumnya dengan sesudahnya yaitu :

1. Untuk pembelajaran dalam pengelolaan dokumen untuk menyimpan arsip secara digital lebih cepat, tidak memakan waktu yang lama dan juga tidak memakan tempat. Selain itu, penyimpanan secara digital ini tidak membutuhkan peralatan yang banyak dan arsip cepat ditemukan kembali.
2. Untuk pembelajaran sebelumnya berupa manual pengelolaan dokumen tanpa menggunakan arsip digital membutuhkan peralatan yang banyak yaitu map snailhecter, gunting, penggaris, pensil dan kertas hvs warna. Dalam menyimpan arsip secara manual butuh waktu lebih lama dan lebih rumit karena harus membuat guide dari kertas warna tersebut, hasilnya pun setiap siswa berbeda – beda ada yang rapih, kurang rapih dan kurang bersih.

E. Kesimpulan

Pada hakikatnya pembelajaran pada mata pelajaran produktif manajemen perkantoran harus lebih banyak praktik dibanding teori. Pembelajaran tersebut harus menjadi sarana efektif dalam membentuk kompetensi profesional peserta didik yang relevan dengan perkembangan era digital. Guru yang mengajar juga harus mumpuni dalam hal tersebut. Oleh karena itu, sekolah juga harus berani untuk *link and match* dengan guru tamu yang didatangkan dari Dunia Industri yang unggul untuk mengikuti pelatihan atau workshop kepada mereka agar lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan yang dibutuhkan pasar tenaga kerja saat ini dan di masa depan.

F. Rekomendasi

Seluruh unit kompetensi pembelajaran yang terdapat pada jurusan manajemen perkantoran dapat diterapkan juga untuk kelas lain, yang sering digunakan dalam dunia perkantoran adalah pada unit melakukan komunikasi lisan dengan kolega dan pelanggan, melakukan komunikasi lisan dalam

Bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah dan meengatur teleconference. Pada praktik pembelajaran tersebut sebaiknya terus mengembangkan metode berbasis proyek (project based learning) yang mendorong kreativitas, kolaborasi, dan inovasi peserta didik.

Referensi

Sri Endang, dkk. Kearsipan. Erlangga: Jakarta, 2018

Sugiarto, A., & Wahyuni, D. (2020). Digitalisasi arsip dan implikasinya terhadap manajemen perkantoran. *Jurnal Administrasi Perkantoran Modern*.

Wulandari, S. (2022). Literasi digital siswa SMK dalam pengelolaan arsip elektronik. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Teknologi*.

Yusnita, I., & Hidayat, T. (2021). Pemanfaatan aplikasi open source untuk sistem arsip digital sekolah. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*.

SAAT KELUHAN MEMBUKA PELUANG

Dame Ruth Sitorus | Widya Iswara BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
damesitorus18@dikbud.belajar.id

Pernahkah Saudara mengamati sikap seperti ini? Ketika perusahaan sengaja atau tidak sengaja mempersulit mekanisme pengaduan, sebagian pelanggan akhirnya memilih untuk berhenti menyampaikan keluhannya. Pendekatan tersebut menyerupai upaya “menyembunyikan masalah”, seolah-olah dengan tidak terlihat, masalah tersebut tidak lagi berdampak pada perusahaan.

Dalam situasi seperti itu, perusahaan mungkin merasa bahwa persoalan telah berlalu atau menganggap diri terlalu sibuk untuk menanganinya, bahkan belum menyiapkan pihak yang berwenang untuk merespons keluhan. Namun, pada masa sekarang, masalah tidak akan mudah menghilang begitu saja. Saluran penyampaian keluhan semakin beragam dan jauh lebih terbuka dibandingkan sebelumnya. Pelanggan yang merasa diabaikan setelah berulang kali menghubungi perusahaan melalui telepon atau surel tanpa respons akan mencari jalur lain.

Berbagai platform media sosial kini menjadi sarana yang sangat mudah diakses dengan jangkauan yang luas. Melalui media tersebut, pelanggan yang kecewa dapat menyampaikan ketidakpuasan mereka secara terbuka. Perusahaan yang mempersulit pelanggan untuk mengajukan keluhan justru berpotensi memperbesar rasa frustrasi dan kekecewaan, sehingga ketika perusahaan akhirnya mencoba meminta maaf atau menawarkan penyelesaian, pelanggan cenderung enggan berkompromi. Tidak hanya itu, pelanggan juga akan membagikan pengalaman negatif tersebut kepada banyak pihak, termasuk tentang buruknya layanan dan rumitnya proses pengaduan yang mereka alami.

Apakah ada manfaat keluhan bagi perusahaan?

Tentu saja. Keluhan adalah suatu kesempatan untuk menyenangkan pelanggan dan mengubah keadaan bisnis. Mungkin saja ada banyak pelanggan yang memilih diam namun diam-diam beralih ke perusahaan lain karena keluhannya tidak ditanggapi. Siapkan sarana yang tepat dan mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya, misalnya menyertakan formulir umpan balik atau layanan telepon bebas pulsa atau layanan komunikasi dari aplikasi yang bisa diakses dengan internet. Dengan cara ini, perusahaan dapat memperbaiki masalah sebelum mendapatkan label reputasi pelayanan yang buruk dan mengecewakan.

Agar keluhan tidak berulang, maka sebaiknya perusahaan berupaya untuk melakukan:

- perbaikan prosedur
- penghapusan produk yang cacat
- peningkatan perilaku layanan pelanggan
- penetapan standar kinerja yang lebih tinggi
- pemfokusan perusahaan yang lebih kuat pada kebutuhan pelanggan

Apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pelanggan?

Pelanggan yang memperoleh penanganan keluhan secara memuaskan sering kali justru menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan pelanggan yang tidak pernah menyampaikan keluhan. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa diperhatikan, dihargai, dan diyakinkan bahwa perusahaan benar-benar peduli terhadap pengalaman mereka.

Setiap keluhan, apabila ditangani secara serius dan profesional, merupakan kesempatan strategis bagi perusahaan untuk menunjukkan komitmen dan kepedulian terhadap pelanggan. Perhatian yang tulus dalam situasi sulit sering kali meninggalkan kesan positif yang kuat, terutama karena tidak semua perusahaan memberikan respons serupa.

Pada umumnya, pelanggan yang mengajukan keluhan tidak menuntut hal yang berlebihan. Mereka hanya berharap permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Ketika terjadi kesalahan dalam proses pembelian atau pemesanan, pelanggan ingin memastikan bahwa keputusan mereka untuk memilih produk tersebut tetap benar. Namun, apabila upaya penyelesaian masalah tidak berhasil, kekecewaan dapat berkembang menjadi kemarahan dan mendorong munculnya sikap yang kurang menyenangkan.

Bagaimana cara menghilangkan sumber keluhan?

Sebelum menangani keluhan, perusahaan perlu mengidentifikasi sumber keluhan. Berikut beberapa penyebab umum keluhan.

- Produk atau jasa tidak memenuhi ekspektasi pelanggan – Apakah perusahaan menawarkan produk yang kurang sesuai dengan kebutuhan, atau tim pemasaran menyampaikan deskripsi yang terlalu berlebihan sehingga menimbulkan harapan yang tidak realistik?
- Kurangnya fleksibilitas, terutama dalam aspek waktu dan metode pelayanan – Apakah pelanggan harus mengambil cuti satu hari hanya karena penyesuaian jadwal pengantaran dari pihak Saudara? Apakah memungkinkan untuk mengatur pengiriman secara mendadak bagi pelanggan prioritas?
- Kesalahan operasional – Kesalahan dapat terjadi sewaktu-waktu, namun pada sejumlah perusahaan, keterbatasan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan secara benar menyebabkan kesalahan serupa terus berulang.
- Komunikasi eksternal yang tidak efektif – Apakah pelanggan dapat dengan mudah menghubungi pihak yang benar-benar memiliki kemampuan dan kewenangan untuk membantu?
- Komunikasi internal yang kurang baik – Ketidakefektifan komunikasi di dalam perusahaan dapat menimbulkan kesan bahwa tidak ada kejelasan maupun kedulian terhadap pekerjaan yang dilakukan.

- Keterlambatan layanan – Pastikan seluruh tenggat waktu yang telah Saudara janjikan kepada pelanggan dapat dipenuhi.
- Perilaku yang tidak profesional – Apakah anggota tim tampak bersikap kasar atau kurang peduli? Meskipun hal tersebut mungkin disebabkan oleh beban kerja yang tinggi, pelanggan umumnya tidak memahami alasan tersebut.

Bagaimana strategi menangani keluhan?

Lakukan ini:

- Berikan respons secara cepat disertai sikap yang ramah dan profesional.
- Perkenalkan diri Saudara serta tangani permasalahan pelanggan dengan penuh rasa tanggung jawab. Apabila Saudara belum dapat membantu secara langsung, pastikan pelanggan terhubung dengan pihak yang tepat dan ada tindak lanjut yang jelas. Hindari pernyataan yang bersifat menghindar, seperti “itu bukan tugas saya” atau “bukan departemen saya”, karena dapat memperburuk situasi.
- Gali dan klarifikasi fakta secara menyeluruh, pastikan Saudara memahaminya dengan benar, serta hindari menarik kesimpulan sebelum seluruh informasi diperoleh.
- Pastikan kebutuhan dan harapan pelanggan atas keluhan yang disampaikan, baik berupa pengembalian dana, perbaikan layanan, maupun sekadar penyampaian keberatan.
- Akui kesalahan dan sampaikan permohonan maaf secara tulus tanpa menyalahkan pihak lain, sistem, atau kebijakan perusahaan. Perlakukan pelanggan seolah mereka berhadapan dengan satu perusahaan yang solid dan bertanggung jawab.
- Gunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta hindari istilah teknis, jargon profesional, atau singkatan internal yang tidak familiar bagi pihak luar. Bahasa Indonesia (atau Bahasa Inggris) yang sederhana merupakan kunci komunikasi yang efektif.

- Berikan komitmen hanya pada hal-hal yang benar-benar dapat Saudara penuhi.
- Bangun kembali kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa setelah permasalahan terselesaikan, terutama apabila keluhan ditangani dengan baik sejak awal.
- Bagikan pembelajaran dari setiap keluhan kepada rekan kerja sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan.

Jangan lakukan ini:

- Hindari sikap defensif atau perdebatan. Akui bahwa permasalahan memang ada dan tunjukkan bahwa Saudara berpihak pada pelanggan, misalnya dengan menyampaikan, *“Mari kita lihat langkah apa yang dapat kita lakukan untuk menyelesaikan permasalahan ini.”* Mintalah nama pelanggan secara sopan dan gunakan nama tersebut dalam percakapan.
- Jangan meminta pelanggan menyampaikan keluhan secara berulang-ulang. Apabila permasalahan perlu diteruskan kepada pihak lain, tunjukkan bahwa Saudara telah mendengarkan dengan baik dengan merangkum inti masalah saat berkomunikasi dengan rekan terkait.
- Hindari membuat pelanggan menunggu terlalu lama, baik di kantor maupun melalui telepon. Sampaikan secara jelas apa yang sedang Saudara lakukan, dan apabila belum ada solusi langsung, pastikan ada pihak yang akan menghubungi kembali.
- Jangan berfokus pada keterbatasan yang ada. Alih-alih menjelaskan hal-hal yang tidak dapat Saudara lakukan, tekankan solusi atau tindakan yang masih dapat diupayakan.
- Kelola keluhan secara proporsional. Jangan membiarkan keluhan yang sebenarnya wajar berkembang menjadi persoalan besar yang berlarut-larut dan tidak perlu.

Mengapa pelanggan marah?

Pelanggan mengandalkan bisnis Saudara untuk menyediakan produk atau jasa yang mereka perlukan. Ketika terjadi kesalahan, wajar apabila mereka menunjukkan kemarahan atau kekecewaan. Mereka dapat merasa dirugikan karena waktu dan biaya terbuang, bahkan kehilangan momen penting, misalnya ketika hadiah ulang tahun tidak dapat digunakan akibat masalah pada produk. Rasa frustrasi juga kerap muncul apabila pelanggan harus menunggu terlalu lama di telepon atau keluhannya terus dialihkan dari satu pihak ke pihak lain.

Dalam situasi tersebut, terdapat dua aspek yang perlu Saudara tangani secara bersamaan, yaitu:

- Permasalahan yang terjadi, dan
- Perasaan pelanggan akibat permasalahan tersebut.

Sebelum membahas penyebab atau solusi atas kesalahan yang terjadi, Saudara perlu terlebih dahulu menunjukkan bahwa Saudara benar-benar mendengarkan serta memiliki empati terhadap perasaan pelanggan.

Bagaimana cara meredakan pelanggan?

- Berikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengekspresikan emosinya sebelum Saudara mengarahkan pembicaraan pada fakta dan solusi. Dalam banyak kasus, tingkat kecemasan pelanggan bisa lebih tinggi, terlebih apabila mereka pernah mengalami penanganan yang kurang baik sebelumnya.
- Jangan memandang keluhan sebagai serangan pribadi. Umumnya, kemarahan pelanggan ditujukan kepada perusahaan, dan dalam konteks tersebut Saudara dipandang sebagai wakil dari perusahaan.
- Apabila pelanggan bersikap tidak sopan dan pembicaraan tidak dapat diarahkan pada penyelesaian masalah, pertimbangkan untuk melibatkan atasan guna membantu menengahi situasi.

- Jika pelanggan belum dapat menenangkan diri sementara Saudara belum siap memberikan solusi, sepakati untuk menyelidiki permasalahan terlebih dahulu dan sampaikan dengan jelas kapan Saudara akan menghubungi kembali melalui telepon atau surel. Hal ini memberi waktu bagi pelanggan untuk meredakan emosi sekaligus memberi Saudara kesempatan menyiapkan respons yang tepat.
- Upayakan untuk tetap bersikap tenang dan profesional. Apabila perilaku tidak menyenangkan terus berlanjut dan Saudara tidak dapat memberikan bantuan lebih lanjut, alihkan penanganan kepada atasan atau sarankan pelanggan menghubungi manajer wilayah atau kantor pusat. Tunjukkan kepercayaan diri dengan menyediakan informasi kontak yang diperlukan.

Apakah benar pelanggan tidak pernah salah?

Terdapat ungkapan lama dalam dunia layanan pelanggan yang menyatakan bahwa pelanggan selalu benar. Namun, apakah prinsip tersebut selalu berlaku?

- Pelanggan yang merasa frustrasi kerap menyampaikan keluhan dengan cara yang berlebihan. Oleh karena itu, Saudara perlu meminta penjelasan yang spesifik agar dapat memahami situasi yang sebenarnya.
- Bersikap tegas bukan berarti tidak melayani. Tidak semestinya pelanggan diperbolehkan bersikap kasar sementara staf dituntut untuk terus menerimanya. Staf perlu mengetahui bahwa manajemen mendukung mereka untuk bersikap profesional dan, dalam kondisi tertentu, berhak meminta pelanggan meninggalkan lokasi apabila tidak dapat ditengangkan.
- Terdapat pelanggan yang tingkat kemarahannya sedemikian tinggi sehingga tidak ada tindakan yang mampu memenuhi harapan mereka.

Pada kenyataannya, sebagian kecil pelanggan memang tidak dapat dipuaskan. Perusahaan perlu siap menerima kemungkinan kehilangan pelanggan semacam ini. Apabila kebutuhan pelanggan tidak dapat dipenuhi oleh bisnis

Saudara, justru akan lebih baik bagi kedua belah pihak apabila pelanggan tersebut memilih layanan di tempat lain.

Stres

Menghadapi pelanggan yang sedang marah dapat menimbulkan tekanan bagi petugas layanan. Apabila stres tersebut berlangsung terus-menerus, kondisi ini berpotensi berdampak negatif pada kesehatan. Oleh karena itu, Saudara perlu mempelajari cara mengelola stres dengan baik. Kemampuan ini akan membantu Saudara tetap percaya diri, menangani situasi secara lebih efektif, serta merasa lebih tenang dan positif setelah interaksi berlangsung.

Untuk mengurangi stres

- Diskusikan panggilan atau kasus yang sulit dengan rekan kerja atau teman untuk memperoleh dukungan dan sudut pandang lain.
- Setelah menangani pelanggan yang menantang, luangkan satu hingga dua menit untuk menenangkan diri sebelum berinteraksi dengan pelanggan berikutnya, terutama yang juga sedang marah.
- Pelihara kondisi fisik dengan berolahraga secara teratur dan menerapkan pola makan yang sehat.
- Pelajari dan praktikkan teknik pernapasan sebagai upaya untuk menurunkan tingkat stres dan menjaga ketenangan.

Referensi

- Cusack, M. (2020). *Customer service 2020: Assessing Your Contact Center*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Gingiss, D., & Baer, J. (2017). *Winning at social customer care: How top brands create engaging experiences on social media*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Newby, T., & McManus, S. (2007). *The customer service pocketbook*. Research Press Business Books.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & customer satisfaction (5th ed.)*. Andi Publisher.

ANTOLOGI ADMINISTRASI PROFESIONAL

Buku Antologi Administrasi Profesional merupakan kumpulan artikel hasil karya para guru SMK bidang keahlian Administrasi Profesional yang telah mengikuti rangkaian Pelatihan *Upskilling* dan *Reskilling* Guru Sekolah Menengah Kejuruan Berstandar Industri Angkatan 2 Tahun 2025 yang dilaksanakan oleh BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata, Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi, Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus, Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

Buku Antologi ini hadir sebagai pemantik bagi karya-karya guru keahlian administrasi profesional selanjutnya dalam hal berbagi praktik baik peningkatan kompetensi guna mewujudkan pembelajaran berbasis kompetensi selaras dengan dunia industri.

**SMK Bisa, SMK Hebat!
Guru SMK Kompeten, BBPPMPV Bispar Keren!
Vokasi Kuat Menguatkan Indonesia!**



KELOMPOK KERJA KEAHLIAN ADMINISTRASI PROFESIONAL
DAME RUTH SITORUS | IDA NURLINA | NUNUNG SITI NURBAYANI
NOVIZALIA | DENI TEGUH IMAM PRAYITNO





RAMAH

PENDIDIKAN
BERMUTU
UNTUK SEMUA



Kemendikdasmen

BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata

KELOMPOK KERJA KEAHLIAN ADMINISTRASI PROFESIONAL

DAME RUTH SITORUS | IDA NURLINA | NUNUNG SITI NURBAYANI
NOVIZALIA | DENI TEGUH IMAM PRAYITNO

I ❤️ JAKARTA