

## **Soft Skill Customer Care dan Literasi Bisnis Digital sebagai Prediktor Kesiapan Kerja**

Lidia Oktapiatun Nisa<sup>1</sup>, Sri Hardianti Sartika\*<sup>2</sup>, Rendra Gumilar<sup>2</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Economic Education Program Study, FKIP, Siliwangi University, Tasikmalaya  
\*Correspondence email: [sri.hardianti@unsil.ac.id](mailto:sri.hardianti@unsil.ac.id)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja peserta didik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain penelitian eksplanatori untuk mengkaji hubungan kausal antarvariabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya tahun ajaran 2025/2026 yang berjumlah 139 peserta didik. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS, serta didukung oleh uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, linieritas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *soft skill customer care* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik. Literasi bisnis digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja. Secara simultan, *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan *soft skill* dan literasi digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesiapan kerja peserta didik SMK.

**Kata Kunci:** *Soft Skill Customer Care*; Literasi Bisnis Digital; Kesiapan Kerja.

**Abstract.** This study aims to determine the effect of customer care soft skills and digital business literacy on students' job readiness. This study uses a quantitative approach with a survey method and an explanatory research design to examine the causal relationship between variables. The population in this study were all 139 students of grade XI in Online Business and Marketing Expertise at SMK Negeri 1 Tasikmalaya in the 2025/2026 academic year. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS program, and supported by analysis prerequisite tests including normality, linearity, multicollinearity, and heteroscedasticity tests. The results show that customer care soft skills have a positive and significant effect on students' job readiness. Digital business literacy also has a positive and significant effect on job readiness. Simultaneously, customer care soft skills and digital business literacy have a significant effect on students' job readiness. These findings confirm that strengthening soft skills and digital literacy are important factors in improving the job readiness of vocational high school students.

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

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan pilar utama dalam membangun sumber daya manusia yang unggul, adaptif, dan berdaya saing tinggi di tengah dinamika perubahan global. Dalam konteks perkembangan teknologi informasi dan transformasi dunia kerja yang semakin cepat, pendidikan tidak lagi hanya berorientasi pada penguasaan pengetahuan akademik, tetapi juga pada pembentukan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri. Pendidikan kejuruan melalui Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dirancang untuk menghasilkan lulusan yang siap memasuki dunia kerja dengan bekal keterampilan teknis dan nonteknis yang aplikatif. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa lulusan SMK masih menghadapi berbagai tantangan dalam memasuki dunia kerja secara optimal.

Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa lulusan SMK secara konsisten menempati tingkat pengangguran terbuka yang relatif tinggi dibandingkan jenjang pendidikan lainnya. Pada Februari 2025, tingkat pengangguran terbuka lulusan SMK tercatat sebesar 8,00%, lebih tinggi dibandingkan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 6,35% dan lulusan Diploma I–III sebesar 4,84%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun lulusan SMK telah dibekali kompetensi kejuruan, terdapat kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki dengan tuntutan dunia kerja. Tingginya angka pengangguran lulusan SMK mencerminkan bahwa kesiapan kerja peserta didik belum sepenuhnya optimal, baik dari sisi keterampilan teknis maupun kemampuan nonteknis yang mendukung adaptasi kerja.

Selain persoalan pengangguran, perubahan karakteristik dunia kerja turut memperkuat urgensi peningkatan kesiapan kerja lulusan SMK. Dunia industri saat ini tidak hanya menuntut penguasaan *hard skills*, tetapi juga menekankan pentingnya *soft skills* dan literasi digital. Informasi pasar kerja menunjukkan bahwa sektor pemasaran, administrasi, dan layanan pelanggan semakin membutuhkan tenaga kerja yang memiliki kemampuan komunikasi efektif, pelayanan pelanggan yang baik, serta kecakapan dalam memanfaatkan teknologi digital. Kondisi ini menegaskan bahwa kesiapan kerja tidak dapat dilepaskan dari kemampuan interpersonal dan kompetensi digital yang terintegrasi.

SMK Negeri 1 Tasikmalaya sebagai salah satu sekolah kejuruan unggulan di Kota Tasikmalaya memiliki Program Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran (BDP) yang secara langsung berkaitan dengan dunia bisnis dan layanan pelanggan. Data *tracer study* menunjukkan bahwa pada tahun 2023, dari 125 lulusan BDP, sebanyak 50% telah bekerja, 6% berwirausaha, 14% melanjutkan pendidikan, dan 30% masih mencari pekerjaan. Pada tahun 2024, dari 130 lulusan, sebanyak 52% telah bekerja, 5% berwirausaha, 8% melanjutkan pendidikan, dan 35% masih mencari pekerjaan. Persentase lulusan yang masih mencari pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa tidak seluruh lulusan dapat langsung terserap ke dunia kerja, meskipun telah dibekali kompetensi kejuruan yang relevan.

Hasil pra-penelitian yang dilakukan terhadap 50 peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran SMK Negeri 1 Tasikmalaya menunjukkan bahwa tingkat kesiapan kerja siswa secara keseluruhan baru mencapai 53,2%. Angka ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh indikator kesiapan kerja belum terpenuhi secara optimal. Kesiapan kerja diukur berdasarkan indikator pengetahuan teknis, keterampilan praktis, sikap profesional, dan kemampuan adaptasi kerja. Temuan ini memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta didik belum sepenuhnya siap menghadapi dunia kerja, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan kerja tersebut.

Salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap kesiapan kerja adalah *soft skill customer care*. Dalam dunia bisnis dan pemasaran, kemampuan memberikan pelayanan pelanggan yang profesional menjadi aspek penting yang dinilai oleh dunia usaha dan dunia industri. *Soft skill customer care* mencakup kemampuan komunikasi, empati, etika kerja, serta kemampuan menangani keluhan pelanggan secara efektif. Lulusan SMK yang memiliki kemampuan *customer care* yang baik cenderung lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja, mampu membangun hubungan profesional, dan menunjukkan sikap kerja yang positif. Selain *soft skill customer care*, literasi bisnis digital juga menjadi faktor krusial dalam menghadapi dunia kerja modern. Transformasi digital telah mengubah sistem bisnis konvensional menjadi berbasis teknologi, sehingga menuntut tenaga kerja yang mampu memanfaatkan teknologi digital dalam aktivitas bisnis. Literasi bisnis digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengoperasikan perangkat digital, tetapi juga mencakup pemahaman strategi pemasaran digital, pengelolaan transaksi online, serta penerapan etika dan keamanan dalam lingkungan digital.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh *soft skill* dan literasi digital terhadap kesiapan kerja. Penelitian nasional yang dilakukan oleh Purnama et al. (2024) menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja siswa SMK. Sementara itu, Ratuela et al. (2022) menemukan bahwa *soft skill*, *hard skill*, dan efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa, namun belum secara spesifik mengkaji *soft skill customer care*. Pada tingkat internasional, Bedoya-guerrero et al (2024) menyatakan bahwa *soft skills* berpengaruh positif terhadap *employability* lulusan, sedangkan Schislyaeva & Saychenko (2022) menekankan pentingnya penguatan *soft skills* dalam menghadapi digitalisasi ekonomi. Penelitian Dordevic et al. (2025) menemukan bahwa keterampilan digital berpengaruh signifikan terhadap *employability*, namun tidak secara spesifik dikaitkan dengan konteks SMK dan pelayanan pelanggan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan akan pendekatan pembelajaran di SMK yang tidak hanya berorientasi pada penguasaan kompetensi teknis, tetapi juga mampu mengembangkan *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara terintegrasi guna meningkatkan kesiapan kerja peserta didik. Diharapkan, temuan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pendidik dan pemangku kebijakan dalam merancang strategi pembelajaran yang lebih kontekstual, adaptif, dan relevan dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas

XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya, baik secara parsial maupun simultan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain explanatory research, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja peserta didik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran (BDP) di SMK Negeri 1 Tasikmalaya Tahun Pelajaran 2025/2026 yang berjumlah 139 siswa dan tersebar dalam empat kelas. Penggunaan teknik sampling jenuh bertujuan untuk memperoleh gambaran kondisi variabel penelitian secara menyeluruh serta mengurangi potensi bias yang dapat timbul akibat pemilihan sampel. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disebarikan kepada responden secara daring melalui *Google Form*, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Tahapan analisis dengan uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas untuk menguji kesamaan varians residual. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital terhadap kesiapan kerja peserta didik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau kedua berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini digunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas yaitu jika tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig (2-tailed)	Kesimpulan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,200	Normal

Berdasarkan Hasil perhitungan uji normalitas diatas, uji normalitas variabel X1,X2 terhadap Y di peroleh nilai *Asymp.sig.(2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel berdistribusi normal dan mewakili populasi. Sementara, uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Jika nilai *deviation from linearity*  $> 0,05$  maka dapat dikatakan linear. Adapun hasil uji linieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Linieritas

No	Variabel		Sig.	Kesimpulan
	Independen	Dependen		
1.	<i>Soft Skill Customer Care</i>	Kesiapan Kerja	0,109	Linier
2.	Literasi Bisnis Digital		0,204	Linier

Berdasarkan hasil perhitungan uji linieritas, dapat diketahui bahwa ketiga variabel memiliki nilai signifikansi *deviation from linearity* lebih besar dari  $0,05$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antar masing-masing variabel bersifat linier.

**Tabel 3.** Hasil Uji F

	Model	df	F	Sig.
1	Regression	2	40.797	0,000
	Residual	136		
	Total	138		

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 40,797 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja.

**Tabel 4.** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

No	Komponen	Nilai Koefisien
1	Konstanta	10,384
2	<i>Soft Skill Customer Care</i>	0,386
3	Literasi Bisnis Digital	0,394

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = 10,384 + 0,386X_1 + 0,394X_2 + e$ , yang menunjukkan bahwa *soft skill customer care* (X<sub>1</sub>) dan literasi bisnis digital (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh positif terhadap kesiapan kerja (Y). Nilai konstanta sebesar 10,384 mengindikasikan bahwa ketika kedua variabel independen berada pada kondisi konstan, kesiapan kerja tetap berada pada nilai tersebut. Koefisien regresi *soft skill customer care* sebesar 0,386 menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan berkontribusi dalam meningkatkan kesiapan kerja. Sementara itu, literasi bisnis digital memiliki koefisien sebesar 0,394, yang berarti bahwa semakin tinggi pemahaman dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi digital dalam aktivitas bisnis, maka kesiapan kerja juga akan semakin meningkat. Dengan demikian, kedua variabel tersebut berperan penting dalam mendorong peningkatan kesiapan kerja.

## Pembahasan

Setelah melakukan pengelolaan data dan analisis statistik pada tahap pembahasan data dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan beberapa hasil penelitian berdasarkan rumusan-rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

### 1. Pengaruh *Soft Skill Customer Care* (X<sub>1</sub>) terhadap Kesiapan Kerja (Y).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *soft skill customer care* peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya berada pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum peserta didik telah memiliki kemampuan interpersonal yang cukup baik sebagai bekal awal memasuki dunia kerja. Indikator empati dan komunikasi menjadi aspek yang paling dominan, yang mencerminkan kemampuan peserta didik dalam memahami kebutuhan pelanggan serta menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan profesional. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses pembelajaran dan praktik kejuruan yang diterapkan di sekolah telah berkontribusi positif terhadap pembentukan *soft skill customer care* peserta didik. Namun demikian, hasil analisis juga menunjukkan bahwa indikator penyelesaian masalah memperoleh persentase terendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun *soft skill customer care* peserta didik tergolong tinggi, kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan, mengambil keputusan pelayanan, dan menyelesaikan permasalahan secara mandiri masih perlu ditingkatkan. Hal ini menandakan bahwa kesiapan kerja peserta didik belum sepenuhnya optimal dan memerlukan penguatan pada aspek problem solving dalam konteks pelayanan pelanggan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *soft skill customer care* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 6,948 lebih besar dari t tabel sebesar 1,977 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan *soft skill customer care* akan diikuti oleh peningkatan kesiapan kerja peserta didik. Dengan demikian, *soft skill customer care* merupakan faktor penting yang secara empiris memengaruhi kesiapan kerja siswa SMK.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian internasional dan nasional. Basir et al. (2022) menemukan bahwa *soft skills* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employability* lulusan, sementara Polednov & Moln (2023) menegaskan bahwa kemampuan komunikasi, empati, dan pelayanan pelanggan menjadi keunggulan kompetitif yang tidak dapat digantikan oleh teknologi di era *Industry 5.0*. Penelitian Vazquez et al (2025) dan Gerasimova & Oblova (2025) juga menunjukkan bahwa *soft skills* dipandang sebagai kompetensi utama oleh

pemberi kerja dalam menilai kesiapan kerja lulusan. Sejalan dengan itu, penelitian nasional oleh Tri Soni (2023) dan Syari (2024) mengonfirmasi bahwa *soft skill* berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja siswa dan mahasiswa. Secara teoretis, hasil penelitian ini didukung oleh teori kompetensi kerja yang menyatakan bahwa kesiapan kerja dipengaruhi oleh integrasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap. *Soft skill customer care* merepresentasikan aspek sikap dan keterampilan interpersonal yang berperan penting dalam membentuk kesiapan kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya dengan memfokuskan kajian pada *soft skill customer care* sebagai bentuk spesifik *soft skills* yang relevan dengan konteks peserta didik SMK jurusan Bisnis Daring dan Pemasaran.

## 2. Pengaruh Literasi Bisnis Digital (X2) terhadap Kesiapan Kerja (Y).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa literasi bisnis digital peserta didik kelas XI BDP di SMK Negeri 1 Tasikmalaya berada pada kategori tinggi. Dominannya indikator komunikasi dan kolaborasi digital serta literasi informasi dan data menunjukkan bahwa peserta didik telah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan teknologi digital untuk berinteraksi, bekerja sama, serta mengelola informasi bisnis secara efektif. Kondisi ini mencerminkan kesiapan awal peserta didik dalam menghadapi lingkungan kerja berbasis teknologi. Namun demikian, indikator pembuatan konten digital dan pemecahan masalah digital masih menunjukkan persentase yang lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun literasi bisnis digital peserta didik tergolong tinggi, aspek kreativitas digital dan problem solving berbasis teknologi masih perlu diperkuat agar kesiapan kerja peserta didik menjadi lebih optimal.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa literasi bisnis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 8,861 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,977 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi bisnis digital akan diikuti oleh peningkatan kesiapan kerja peserta didik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian internasional Kholifah et al. (2025), Ng et al. (2024), Mui et al. (2023), Wolstencroft (2025), dan Khatri (2022), yang menegaskan bahwa literasi digital merupakan kompetensi utama dalam meningkatkan employability dan kesiapan kerja. Dari sisi nasional, penelitian Puspitasari et al. (2025), Syawalia et al. (2025), dan Nugraha et al. (2025) juga menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja siswa SMK.

Secara teoretis, temuan ini didukung oleh konsep literasi digital Gilster yang menekankan kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan informasi digital secara efektif. Literasi bisnis digital memungkinkan individu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi, sehingga meningkatkan kesiapan kerja di era digital.

## 3. Pengaruh *Soft Skill Customer Care* (X1) dan Literasi Bisnis Digital (X2) terhadap Kesiapan Kerja (Y).

Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan bahwa *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik, dengan nilai  $F$  hitung sebesar 40,797 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,568 menunjukkan bahwa 56,8% variasi kesiapan kerja dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut secara simultan. Temuan ini menegaskan bahwa kesiapan kerja peserta didik dipengaruhi secara kuat oleh keterpaduan kompetensi interpersonal dan kompetensi digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Xu et al. (2022), Tsiligiris & Bowyer (2021), Makhachashvili & Semenist (2026), serta berbagai penelitian nasional yang menegaskan bahwa kesiapan kerja di era digital menuntut integrasi antara *soft skills* dan kompetensi digital. Secara teoretis, temuan ini didukung oleh teori kompetensi kerja Spencer & Spencer, serta konsep *employability skills*, yang menekankan pentingnya integrasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam membentuk kesiapan kerja. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa *soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik SMK. Integrasi kedua kompetensi ini membentuk kesiapan kerja yang komprehensif dan relevan dengan tuntutan dunia kerja modern.

## SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian mengenai *Pengaruh Soft Skill Customer Care dan Literasi Bisnis Digital terhadap Kesiapan Kerja Peserta Didik*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) *Soft skill customer care* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik kelas XI Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran di SMK Negeri 1 Tasikmalaya, yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 6,948 lebih besar dari  $t$  tabel 1,977 serta nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi, empati, profesionalisme, dan pelayanan berkontribusi dalam membentuk kesiapan kerja. 2) Literasi bisnis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik, yang ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung sebesar 8,861 lebih besar dari  $t$  tabel 1,977 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang mengindikasikan bahwa kemampuan memanfaatkan teknologi digital untuk komunikasi dan aktivitas bisnis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kesiapan kerja. 3) *Soft skill customer care* dan literasi bisnis digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja peserta didik, yang dibuktikan melalui hasil uji  $F$  dengan nilai  $F$  hitung sebesar 40,797 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , serta didukung oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,568 yang menunjukkan bahwa 56,8% variasi kesiapan kerja dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basir, N. M., Zubairi, Y. Z., Jani, R., & Wahab, D. A. (2022). Soft skills and graduate employability: Evidence from Malaysian tracer study. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 30(4), 1975–1989.
- Bedoya-Guerrero, A., Basantes-Andrade, A., Rosales, F. O., & Naranjo-Toro, M. (2024). Soft skills and employability of online graduate students. *Education Sciences*.
- Dorđević, B., Milanović Zbiljić, S., & Radosavljević, M. (2025). Impact of digital skills on employability: Cross-sectional analysis. *Economies*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/economies13070196>
- Gerasimova, I., & Oblova, I. (2025). Sustainable development of soft skills with the purpose of enhancing the employability of engineering students.
- Khatri, P. (2022). *Employability in the digital age*.
- Kholifah, N., Nurtanto, M., Lukad, V., Sutrisno, P., Wachid, N., Majid, A., Subakti, H., Wit, R., & Achmadi, A. (2025). Unlocking workforce readiness through digital employability skills in vocational education graduates: A PLS-SEM analysis based on human capital theory. *Social Sciences & Humanities Open*, 11(1), 101625. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101625>
- Makhachashvili, R., & Semenist, I. (2026). Digital competencies and soft skills for final qualification assessment: Case study of students of foreign languages programs in India. <https://doi.org/10.1145/3473141.3473222>
- Mui, D., Kee, H., Anwar, A., Gwee, S. L., & Ijaz, M. F. (2023). Impact of acquisition of digital skills on perceived employability of youth: Mediating role of course quality.
- Ng, C. P., Wong, L. C., Dada, M., & Song, B. L. (2024). Demand for digital skills, skill gaps and graduate employability: Evidence from employers in Malaysia. *F1000Research*.
- Nugraha, M. R., Qurniawati, D., & Widiyatmo, T. (2025). Pengaruh kemampuan literasi digital dan pengalaman praktik kerja industri terhadap kesiapan kerja siswa pada sekolah menengah kejuruan negeri di Jakarta. *Jurnal Pendidikan*, 9, 32473–32480.
- Polednov, J., & Molnár, I. (2023). Soft skills and their importance in the labour market. *Heliyon*, 9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18670>
- Purnama, S. I., Dyah, C., Indrawati, S., & Akbarini, N. R. (2024). Pengaruh digital literacy dan self efficacy terhadap kesiapan kerja siswa SMK Negeri 1 Sukoharjo. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(1), 65. <https://doi.org/10.20961/jikap.v8i1.7569>
- Puspitasari, R., Putri, E., & Widyastuti, A. (2025). Pengaruh literasi digital terhadap kesiapan kerja di SMK Sandikta Bekasi. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan (AJPP)*, 4(3).
- Ratuela, Y., Nelwan, O., & Lumintang, G. (2022). Pengaruh hard skill, soft skill dan efikasi diri terhadap kesiapan kerja pada mahasiswa akhir jurusan manajemen FEB UNSRAT Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 172–183.
- Schislyaeva, E. R., & Saychenko, O. A. (2022). Labor market soft skills in the context of digitalization of the economy. *Social Sciences*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/socsci11030091>
- Syari, P. (2024). Analisis kesiapan kerja mahasiswa di era digital. *Jurnal Ekonomika*, 13(1), 130–142.

- Syawalia, S. A., Sumiati, A., & Nurmalasari, D. (2025). Pengaruh employability skills dan self-efficacy terhadap kesiapan kerja siswa SMK Negeri 3 Ambon. *JIIP – Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(6), 5696–5705. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i6.8028>
- Tri Soni, S. (2023). Pengaruh praktik kerja industri dan soft skill terhadap kesiapan memasuki dunia kerja siswa SMKN 2 Kecamatan Guguak Kabupaten Lima Puluh Kota. *Industrial Work Practice*, 7(3), 25352–25358.
- Tsiligiris, V., & Bowyer, D. (2021). Exploring the impact of 4IR on skills and personal qualities for future accountants: A proposed conceptual framework for university accounting education. *Accounting Education*. <https://doi.org/10.1080/09639284.2021.1938616>
- Vázquez, A., Anaïs, R., Carrillo, Q., & García, J. (2025). Soft skills and the corporate social dimension: The perspective of university graduate employers. *Educational Research for Policy and Practice*, 24(3), 361–389. <https://doi.org/10.1007/s10671-025-09395-w>
- Wolstencroft, P. (2025). Are graduates digitally unprepared? A digital technology gap analysis from alumni and employer’s perspectives. *Journal of Computer Assisted Learning*. <https://doi.org/10.1111/jcal.70046>
- Xu, L., Zhang, W., Philbin, S. P., & Guo, B. H. W. (2022). Assessing the impact of digital education and the role of the big data analytics course to enhance the skills and employability of engineering students. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.974574>