

**Histori Naskah**

Diserahkan : 2 Mei 2025  
Direvisi : 16 Mei 2025  
Diterima : 21 Mei 2025

**Peningkatan Keterampilan Komunikasi Bisnis dalam Pelayanan  
Jasa untuk Dunia Usaha pada Siswa SMKN 3 Pontianak**

Yohanes Sriwomatu<sup>1</sup>, Uray Andrey Indra Maulana<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Dharma Pontianak

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Panca Bhakti Pontianak

\*Corresponding Author: e-mail: [urayandrey@upb.ac.id](mailto:urayandrey@upb.ac.id)

**ABSTRACT**

Business communication is an essential skill in the world of work, especially in the field of services that require direct interaction with customers. SMK students as prospective workers need to be equipped with an understanding and practice of effective business communication to improve service quality. This activity aims to improve the understanding and skills of SMKN 3 Pontianak students in applying business communication to support quality service. The methods used in this service activity are interactive counseling and case study-based training as well as service practice simulations. Data collection was done through direct observation and questionnaires before and after the activity to measure the improvement of students' understanding. The data were analyzed descriptively to see the effectiveness of the program provided. The results of this activity showed significant improvement in business communication concepts and their application in real service situations. Students also showed better ability in conveying information professionally, being polite and handling customer complaints constructively.

**Keywords:** business communication; service delivery; vocational students; employability skills; service quality

**ABSTRAK**

Komunikasi bisnis merupakan keterampilan esensial dalam dunia kerja, terutama dalam bidang pelayanan jasa yang menuntut interaksi langsung dengan pelanggan. Siswa SMK sebagai calon tenaga kerja perlu dibekali pemahaman dan praktik komunikasi bisnis yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan. Kegiatan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa SMKN 3 Pontianak dalam menerapkan komunikasi bisnis guna mendukung pelayanan jasa yang berkualitas. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah penyuluhan interaktif dan pelatihan berbasis studi kasus serta simulasi praktik layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan kuesioner sebelum dan sesudah kegiatan untuk mengukur peningkatan pemahaman siswa. Data dianalisis secara deskriptif untuk melihat efektivitas program yang diberikan. Hasil kegiatan ini menunjukkan peningkatan signifikan terhadap konsep komunikasi bisnis dan penerapannya dalam situasi pelayanan nyata. Siswa juga menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam menyampaikan informasi secara profesional, bersikap sopan dan menangani keluhan pelanggan secara konstruktif.

**Kata Kunci:** komunikasi bisnis; pelayanan jasa; siswa SMK; keterampilan kerja; kualitas layanan

## PENDAHULUAN

Komunikasi bisnis memiliki peranan yang penting dalam menciptakan pelayanan jasa yang berkualitas di dunia usaha, termasuk dalam konteks Pendidikan vokasional seperti SMK (Harti, 2021). Siswa SMK sebagai calon tenaga kerja profesional perlu dibekali tidak hanya dengan keahlian teknis, tetapi juga dengan pemahaman tentang komunikasi bisnis yang efektif agar mampu bersaing di dunia industri jasa. Pelayanan jasa yang unggul sangat bergantung pada keterampilan komunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal yang mencerminkan profesionalisme, empati dan responsivitas (Hidayati et al., 2021; Lindawati et al., 2022). Oleh karena itu, integrasi pembelajaran komunikasi bisnis dalam penguatan karakter dan kesiapan kerja siswa menjadi Langkah strategis dalam menunjang kesuksesan mereka di dunia bisnis.

Pemilihan SMKN 3 Pontianak sebagai mitra pengabdian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis dan relevansi kebutuhan pengembangan kompetensi siswa dengan tujuan program. Adapun pemilihan lokasi adalah sebagai berikut: <sup>1</sup>Kesesuaian kompetensi keahlian dengan tema pengabdian, artinya SMKN 3 Pontianak memiliki beberapa program keahlian yang berorientasi pada dunia usaha dan industri (DUDI), <sup>2</sup>Kebutuhan nyata akan penguatan soft skills, artinya walaupun siswa memiliki kemampuan teknis yang memadai masih terdapat celah dalam hal komunikasi profesional, <sup>3</sup>Potensi dampak jangka Panjang, artinya dengan latar belakang siswa yang sebagian besar akan terjun ke dunia kerja setelah lulus, peningkatan keterampilan komunikasi bisnis.

Beberapa literatur sebelumnya (Paling et al., 2024) menyebutkan masih banyak lulusan SMK yang kurang memiliki keterampilan komunikasi yang memadai, sehingga menghambat kinerja mereka dalam pelayanan jasa. Menurut (Priyanto, 2024) kurangnya pelatihan komunikasi menyebabkan rendahnya kepercayaan diri siswa saat menghadapi situasi kerja nyata di sektor jasa dan berakibat rendahnya keunggulan bersaing mereka (Maulana et al., 2024; Sriwomatu & Maulana, 2024). Beberapa literatur sebelumnya dapat digunakan sebagai referensi bagi pendidik dan praktisi industri dalam merancang pelatihan komunikasi bisnis yang sesuai kebutuhan siswa (Mustari, 2022). Dengan begitu hasil dari kegiatan pengabdian Masyarakat ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara Pendidikan dan kebutuhan dunia kerja.

Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian ini adalah pelaksanaan pelatihan komunikasi bisnis bagi siswa SMKN 3 Pontianak dengan pendekatan berbasis praktik langsung dan studi kasus dunia usaha. Program ini difokuskan pada peningkatan keterampilan interpersonal, kemampuan menyampaikan informasi secara profesional serta pengelolaan komunikasi dalam situasi layanan pelanggan. Selain itu pelatihan ini juga melibatkan simulasi pelayanan jasa secara langsung dengan pendekatan pembelajaran aktif agar siswa mampu menghadapi tantangan komunikasi yang nyata. Harapannya, program ini dapat membekali siswa dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas di dunia bisnis.

Dengan melihat pentingnya komunikasi bisnis dalam menunjang pelayanan jasa yang berkualitas di dunia usaha, sangat relevan untuk

menelaah lebih lanjut bagaimana siswa SMK dapat dibekali kemampuan sejak dini. Oleh karena itu, penguatan kemampuan komunikasi bisnis melalui kegiatan pengabdian Masyarakat ini menjadi Langkah strategis yang menjawab kebutuhan industri akan tenaga kerja muda yang tidak hanya kompeten dari sisi teknis tetapi juga unggul dalam aspek komunikasi. Kajian ini sekaligus memperluas cakupan literatur dengan menghubungkan teori komunikasi bisnis dengan praktik nyata dalam Pendidikan vokasional.

## TAHAPAN DAN METODE KEGIATAN

Kegiatan pengabdian Masyarakat ini dirancang melalui pendekatan partisipatif dan aplikatif yang menitikberatkan pada keterlibatan aktif siswa dalam memahami dan mempraktikkan komunikasi bisnis dalam pelayanan jasa. Kegiatan ini dilakukan di SMKN 3 Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat dan dilaksanakan pada tanggal 11 April 2025. Peserta kegiatan ini berjumlah 35 siswa yang merupakan siswa kelas XII jurusan pemasaran. Metode yang digunakan meliputi beberapa tahapan sistematis sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan  
Pada tahap ini dilakukan kordinasi awal dengan pihak sekolah, khususnya kepala sekolah dan guru produktif dibidang bisnis dan manajemen. Tim pelaksana melakukan observasi kebutuhan serta menyusun modul pelatihan komunikasi bisnis berbasis dunia usaha yang disesuaikan dengan karakteristik siswa SMK. Selain itu dilakukan penyusunan instrumen evaluasi awal (*pre-test*) dan evaluasi akhir (*post-test*) untuk mengukur dampak kegiatan.
2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan
  - Sesi 1 – Pengenalan konsep komunikasi bisnis.  
Penyampaian materi dasar komunikasi bisnis, fungsi komunikasi bisnis dalam pelayanan jasa serta pentingnya etika dan profesionalisme dalam komunikasi.
  - Sesi 2 – Pelatihan komunikasi lisan dan nonverbal.  
Pelatihan Teknik berbicara efektif, Bahasa tubuh yang sesuai serta penyusunan pesan professional kepada pelanggan.
  - Sesi – 3 Diskusi dan refleksi.  
Evaluasi pengalaman peserta, identifikasi kendala dalam praktik komunikasi serta pemberian umpan balik untuk perbaikan kedepan.
3. Tahap Evaluasi  
Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil *pre-test* dan *post test* peserta untuk menilai peningkatan pemahaman konsep dan keterampilan komunikasi. Selain itu, evaluasi kualitatif dilakukan melalui wawancara singkat dengan siswa dan guru pembimbing utnuk mengetahui dampak kegiatan terhadap kesiapan siswa dalam menghadapi dunia bisnis jasa.
4. Tahap Tindak Lanjut  
Sebagai bentuk keberlanjutan, tim pengabdian memberikan rekomendasi kurikulum tambahan berupa penguatan materi komunikasi bisnis dalam mata pelajaran kewirausahaan atau layanan

pelanggan. Tim juga memberikan modul pelatihan dan dokumentasi kegiatan kepada pihak sekolah sebagai bahan ajar dan inspirasi untuk pengembangan pelatihan lanjutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penyampaian Materi.

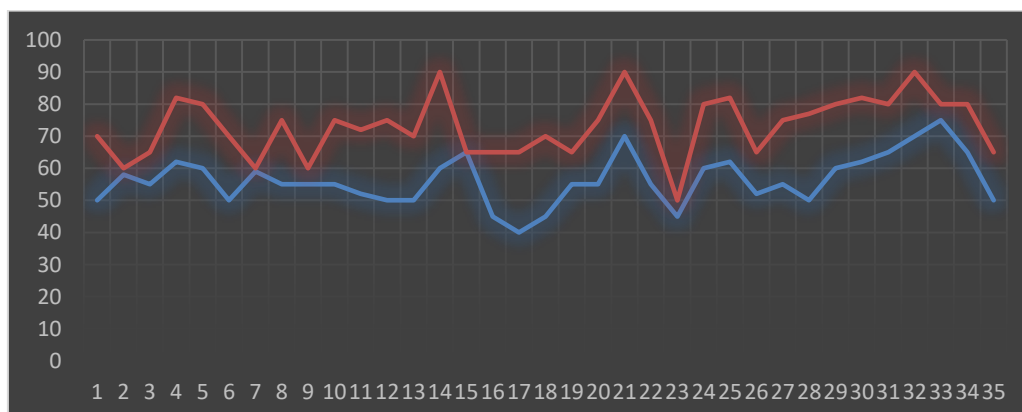
Proses kegiatan pengabdian yang pertama adalah pemaparan materi yang dilakukan oleh narasumber praktisi mengenai topik komunikasi bisnis yang terdiri dari dasar-dasar komunikasi bisnis, fungsi komunikasi bisnis khususnya dalam pelayanan pelanggan serta etika dan profesionalisme dalam berkomunikasi.



Gambar 1. Pemaparan Materi Oleh Narasumber Praktisi

### B. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test*

Berdasarkan hasil pengujian, terdapat peningkatan skor yang signifikan dari *pre-test* ke *post-test*. Hal ini menunjukkan bahwa metode pelatihan interaktif dan simulatif mampu memberikan pemahaman dan keterampilan praktis yang lebih baik kepada siswa. Hasil pengujian dapat ditunjukkan pada grafik dibawah ini:



Grafik 1. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test*

Grafik 1 menjelaskan hasil *pre-test* (garis biru) dan *post-test* (garis coklat) dimana terdapat perbedaan signifikan setelah adanya pelaksanaan

kegiatan ini. Rata-rata wawasan siswa sebelum mendapatkan materi ada 56,34 poin sedangkan setelah mendapatkan program ini meningkat menjadi 73,14. Kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan keterampilan siswa dalam hal komunikasi bisnis khususnya dalam konteks pelayanan jasa dalam dunia bisnis.

### C. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif ditunjukkan dengan rata-rata skor peserta meningkat sebesar 16,80 poin. Hal ini menandakan efektivitas program dalam menyampaikan materi dan membentuk pemahaman siswa terhadap praktik komunikasi bisnis. Sementara itu, evaluasi kualitatif dilakukan melalui wawancara dan refleksi singkat dengan peserta dan guru pendamping. Para siswa menyampaikan bahwa kegiatan ini sangat bermanfaat karena memberikan pengalaman praktik langsung melalui simulasi pelayanan jasa yang belum mereka dapatkan dikelas. Guru pendamping juga menyampaikan bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan mampu menumbuhkan rasa percaya diri siswa dalam berkomunikasi secara Professional.



Gambar 2. Dokumentasi Sesi Akhir Pelaksanaa

Kendala yang ditemui saat pelaksanaan adalah keterbatasan waktu pelatihan yang dirasa kurang untuk menggali potensi siswa lebih dalam. Oleh karena itu disarankan adanya sesi lanjutan atau integrasi materi kedalam pembelajaran rutin di sekolah.

### PENUTUP

Kegiatan pengabdian pada Masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi bisnis memiliki dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa khususnya dalam konteks pelayanan jasa di dunia bisnis. Melalui pendekatan berbasis praktik dan simulasi, siswa menjadi lebih percaya diri, mampu menyampaikan informasi secara professional dan mampu menunjukkan sikap komunikatif. Hasil evaluasi *pre-test* dan *post-test* menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penguasaan materi komunikasi bisnis.

Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk keberlanjutan dari program ini adalah sebagai berikut:

1. Integrasi materi dalam kurikulum sekolah.  
Disarankan agar materi komunikasi bisnis tidak hanya diberikan dalam kegiatan incidental, tetapi diintegrasikan secara berkelanjutan.
2. Pengembangan modul praktis.  
Sekolah dan guru dapat menggunakan modul pelatihan yang dikembangkan untuk pembelajaran komunikasi bisnis yang lebih aplikatif dan kontekstual.
3. Pelatihan lanjutan dan berkelanjutan.  
Perlu adanya pelatihan lanjutan untuk mempertahankan dan mengembangkan keterampilan komunikasi siswa.
4. Kolaborasi dengan dunia industri.  
Diperlukan peningkatan Kerjasama antara sekolah dan pelaku industri jasa untuk memberikan pelatihan langsung, magang, studi kasus nyata agar siswa terbiasa dengan budaya komunikasi professional.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Harti, H. (2021). Pengembangan E-Modul Interaktif Materi Negosiasi Bisnis Mata Pelajaran Komunikasi Bisnis Kelas X Bdp Smk Negeri 1 Bojonegoro. *Edunomic Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 168–182.
- Hidayati, A., Barr, F. D., & Sigit, K. N. (2021). Kesesuaian kompetensi lulusan SMK dengan kebutuhan dunia usaha dan industri. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 284–292.
- Lindawati, S., Lubis, D. P., & Fatchiya, A. (2022). Pengaruh komunikasi siswa SMK dengan orang tua, guru, dan teman sebaya terhadap kematangan kariernya. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(02), 140–154.
- Maulana, U. A. I., Rawa, R. D., Hendharsa, A., Arweni, A., & Hidayat, N. (2024). Sosialisasi Pentingnya Sustainable in Competitive Business Pada Mahasiswa dan Pelaku Usaha di Kota Pontianak. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 64–67.
- Mustari, M. (2022). *Manajemen pendidikan di era merdeka belajar*. Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Paling, S., Sari, R., Bakar, R. M., Yhani, P. C. C., Mukadar, S., Lidiawati, L., & Indah, N. (2024). Belajar dan Pembelajaran. *Penerbit Mifandi Mandiri Digital*, 1(01).
- Priyanto, R. (2024). Sosialisasi dan Pelatihan Soft skills bagi Siswa SMK Muhammadiyah 01 Purbalingga Menuju Dunia Kerja. *KhidmatMu*, 1(1), 27–35.
- Sriwomatu, Y., & Maulana, U. A. I. (2024). Peran Service Excellence (Pelayanan Prima) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Industri Penerbangan di Kota Pontianak. *Almufi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 212–218.