

TRANSFER PENGETAHUAN SOFTSKILL KUNDENBERATER

Piet Soumokil^{1,3}, Rita Fransina Maruanaya², Calvin Karuna³

^{1,3}Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

²Institute of Vocational Education and Vocational Didactics, TU Dresden, Germany

Article history

Revised : 29.07.2025

Accepted : 09.08.2025

*Corresponding
author

Email :

pietsoumokil121220@gmail.com

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mentransfer pengetahuan mengenai soft skill yang dibutuhkan dalam profesi Kundenberater (konsultan pelanggan) kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman. Latar belakang kegiatan ini adalah pentingnya membekali mahasiswa dengan keterampilan non-teknis yang mendukung kesiapan mereka memasuki dunia kerja, khususnya dalam konteks komunikasi antarbudaya dan layanan pelanggan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup dialog interaktif, diskusi kelompok, dan sesi tanya jawab yang memungkinkan partisipasi aktif dan refleksi kritis dari para peserta. Melalui pendekatan ini, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pemahaman teoritis, tetapi juga mampu mengaitkan pengetahuan tersebut dengan situasi praktis yang mungkin mereka hadapi di lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap peran dan tanggung jawab seorang Kundenberater, serta keterampilan komunikasi yang diperlukan. Kegiatan ini juga mendorong mahasiswa untuk lebih percaya diri dalam berinteraksi secara profesional. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah bahwa transfer pengetahuan berbasis dialog dan diskusi efektif dalam menumbuhkan kesadaran dan keterampilan dasar soft skill yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, khususnya dalam konteks pendidikan bahasa Jerman.

Kata Kunci: Kundenberater; Mahasiswa Pendidikan Bahasa Jerman; Pengabdian kepada Masyarakat; Soft Skill

Abstract

This Community Service (PkM) activity aims to transfer knowledge related to essential soft skills required in the profession of Kundenberater (customer consultant) to students of the German Language Education Study Program. The initiative is driven by the growing need to equip students not only with academic knowledge but also with non-technical competencies that support their readiness for the workforce, particularly in intercultural communication and customer service. The methods applied include interactive dialogue, group discussions, and Q&A sessions, which encourage active participation and critical reflection among the participants. Through this approach, students gain not only theoretical insights but also the ability to connect this knowledge to real-life situations they may encounter in the field. The outcomes of the activity show an increased understanding of the roles and responsibilities of a Kundenberater, along with the communication skills required in such a role. Moreover, the activity enhances students' confidence in engaging in professional interactions. The conclusion of this program emphasizes that knowledge transfer through dialogue and discussion is effective in fostering awareness and foundational soft skills relevant to the job market, particularly within the context of German language education.

Keywords: Community Service, German Language Education Students, Kundenberater, Soft Skill

© 2025 Some rights reserved

1. PENDAHULUAN

Di era saat ini, keunggulan dalam penguasaan keterampilan teknis saja tidak lagi cukup untuk menjamin kesuksesan seseorang di dunia kerja profesional. Banyak organisasi dan perusahaan kini semakin menyadari bahwa keberhasilan individu maupun tim sangat bergantung pada kemampuan berinteraksi, berkomunikasi secara efektif, menyelesaikan konflik, serta menjalin hubungan yang sehat dan produktif dengan orang lain. Keterampilan semacam ini dikenal sebagai soft skills—kemampuan non-teknis yang perannya semakin sentral dalam dunia kerja modern. Menurut Spencer dan Spencer

(1993), soft skills mencakup kecakapan dalam mengelola diri, menjalin relasi interpersonal, serta menyelesaikan masalah secara efisien. Keterampilan ini tidak hanya dibutuhkan dalam sektor layanan publik, tetapi juga hampir di seluruh bidang pekerjaan. Mereka menjadi fondasi penting untuk membuka peluang karier, menjaga kinerja, serta meningkatkan produktivitas kerja.

Secara khusus, di sektor layanan pelanggan, penguasaan soft skills menjadi sangat menonjol. Pelanggan masa kini tidak hanya menilai kualitas produk atau jasa, tetapi juga pengalaman emosional yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan penyedia layanan. Mereka ingin diperlakukan dengan ramah, cepat, penuh perhatian, dan merasa dihargai. Dalam konteks ini, kemampuan seperti komunikasi empatik, mendengarkan secara aktif, menyampaikan pesan dengan jelas namun sopan, serta ketangkasan dalam menangani keluhan menjadi sangat esensial. Seorang petugas layanan pelanggan, apa pun jabatannya, sering kali menjadi representasi langsung dari citra dan nilai perusahaan. Maka dari itu, kemampuan soft skill dalam konteks layanan tidak hanya dibutuhkan oleh individu, tetapi menjadi aset strategis yang berharga bagi organisasi secara keseluruhan. Robles (2012) juga menegaskan pentingnya keterampilan seperti komunikasi, etika kerja, kolaborasi, dan tanggung jawab sebagai atribut utama yang dicari oleh dunia industri, bahkan lebih dari keterampilan teknis.

Sebagai bentuk respon terhadap kebutuhan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang untuk memperkenalkan dan mengembangkan keterampilan soft skill yang dibutuhkan dalam profesi Kundenberater (konsultan pelanggan), khususnya kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman. Pemilihan tema ini didasarkan pada realitas bahwa dalam dunia profesional di Jerman, Kundenberater merupakan contoh nyata bagaimana soft skills diintegrasikan dalam praktik kerja sehari-hari. Tidak hanya dituntut untuk memahami produk atau layanan, mereka juga harus mampu menjalin hubungan emosional yang kuat dengan pelanggan, berkomunikasi secara efektif, serta menyelesaikan masalah dengan pendekatan solutif. Goleman (1995) dalam konsep emotional intelligence-nya menyatakan bahwa seseorang yang mampu mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri serta orang lain akan memiliki keunggulan dalam hubungan sosial dan kinerja profesional, termasuk dalam dunia layanan.

Dalam konteks global yang sarat dengan keberagaman budaya, Hofstede (2001) mengingatkan bahwa nilai dan orientasi budaya dapat memengaruhi cara seseorang memberikan pelayanan. Maka dari itu, pemahaman lintas budaya menjadi sangat penting, terutama bagi mahasiswa pendidikan bahasa Jerman yang akan berhadapan dengan dinamika komunikasi antarbudaya. Kegiatan ini juga memiliki nilai strategis dalam menghubungkan dunia pendidikan tinggi dengan kebutuhan nyata dunia kerja. Mahasiswa tidak hanya dibekali teori, tetapi juga dikenalkan pada praktik keterampilan sosial yang aplikatif, relevan, dan berorientasi pada kualitas hubungan antar manusia.

Lebih jauh, kegiatan ini memiliki misi untuk menanamkan nilai-nilai profesionalisme, empati, dan komunikasi yang efektif kepada generasi muda. Pendidikan tidak lagi sebatas pencapaian akademik, melainkan juga proses pembentukan karakter dan etika kerja. Dengan memperkenalkan nilai-nilai dasar dalam profesi Kundenberater, mahasiswa dapat mengembangkan sikap proaktif, peka terhadap kebutuhan orang lain, serta siap menghadapi berbagai tantangan dalam lingkungan kerja yang dinamis. Penguatan soft skills terbukti berdampak positif terhadap peningkatan kualitas lulusan, mempercepat penyesuaian dalam dunia kerja, dan meningkatkan daya saing individu di pasar tenaga kerja.

Dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya diperkenalkan pada konsep layanan pelanggan yang humanis, tetapi juga dilatih melalui pendekatan yang aktif seperti dialog interaktif, diskusi, dan tanya jawab. Metode ini memberikan pengalaman langsung yang mendorong keterlibatan emosional dan kognitif peserta, sehingga mereka dapat memahami dan menerapkan keterampilan yang dibutuhkan dengan lebih baik. Hasil dari kegiatan ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta secara individu, tetapi juga memperkuat budaya pelayanan yang positif dalam konteks pendidikan dan masyarakat secara luas.

Dalam budaya kerja Jerman, profesi Kundenberater dipandang sebagai profesi yang menjunjung tinggi nilai-nilai ketepatan, ketelitian, dan kesopanan dalam melayani pelanggan. Pendekatan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional pelanggan, menjadi bagian tak terpisahkan dari praktik kerja mereka. Nilai-nilai ini bila diadaptasi secara

kontekstual dalam budaya Indonesia—yang dikenal dengan keramahan, gotong royong, dan kesantunan—dapat menciptakan standar pelayanan yang unggul tanpa kehilangan identitas budaya lokal.

Secara keseluruhan, kegiatan ini bertujuan selain sebagai media pelatihan, tetapi juga sebagai gerakan awal untuk membangun kesadaran baru mahasiswa program studi pendidikan Bahasa Jerman tentang pentingnya keterampilan sosial dalam dunia kerja. Melalui pendekatan yang bersifat humanis dan partisipatif, kegiatan Transfer Pengetahuan Softskill Kundenberater menjadi bagian dari kontribusi nyata pendidikan tinggi dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul, adaptif, dan berorientasi pada kualitas hubungan antarmanusia—sebuah kebutuhan mutlak di era kerja modern yang semakin kompleks dan dinamis.

2. METODE

Untuk mencapai tujuan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini, metode pelaksanaan dirancang dengan pendekatan partisipatif dan komunikatif yang menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran. Kegiatan ini dilaksanakan secara luring dengan melibatkan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman sebagai sasaran utama. Pemilihan metode ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang interaktif dan reflektif, sehingga peserta tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga dapat berdialog, bertanya, dan berdiskusi secara terbuka.

Tiga strategi utama yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini meliputi dialog interaktif, diskusi kelompok terbimbing, dan sesi tanya jawab langsung. Dialog interaktif digunakan untuk membangun kesadaran awal peserta mengenai pentingnya softskill dalam konteks layanan pelanggan. Diskusi kelompok difokuskan pada studi kasus dunia kerja dan praktik layanan pelanggan di Jerman, dengan mengangkat isu-isu nyata yang memungkinkan peserta untuk mengekspresikan pandangan, menumbuhkan empati, dan berpikir kritis. Sedangkan sesi tanya jawab menjadi ruang terbuka untuk menggali pemahaman lebih lanjut dan memperdalam materi yang telah dipaparkan.

Untuk mengukur tingkat ketercapaian hasil kegiatan, digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan alat ukur berupa lembar observasi dan kuesioner reflektif. Lembar observasi digunakan oleh fasilitator untuk mencatat respons peserta, keterlibatan selama kegiatan, serta indikator perubahan perilaku seperti keaktifan berbicara, kemampuan menyampaikan pendapat, dan sikap terhadap kerja sama tim. Kuesioner reflektif diberikan di akhir sesi untuk mengetahui persepsi peserta terhadap pentingnya softskill, perubahan cara pandang mereka terhadap profesi layanan pelanggan, serta kesiapan mereka untuk menerapkan keterampilan tersebut dalam kehidupan nyata.

Keberhasilan kegiatan diukur melalui perubahan sikap peserta sebelum dan sesudah kegiatan, khususnya dalam hal keterbukaan berkomunikasi, empati terhadap orang lain, dan kesadaran akan pentingnya etika pelayanan. Selain itu, aspek sosial budaya juga diamati melalui cara peserta berinteraksi dalam kelompok, menghargai perbedaan pendapat, dan menerapkan prinsip-prinsip kerja khas Kundenberater yang berorientasi pada kesantunan, kejelasan, dan perhatian terhadap orang lain. Melalui metode ini, kegiatan PkM diharapkan tidak hanya memberikan pengetahuan konseptual, tetapi juga menumbuhkan transformasi sikap yang berkelanjutan, yang menjadi bekal penting bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang sesungguhnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan tajuk Transfer Pengetahuan Softskill Kundenberater menunjukkan hasil yang positif berdasarkan analisis terhadap dua instrumen utama, yaitu lembar observasi dan kuisisioner reflektif. Kegiatan yang ditujukan kepada mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman ini tidak hanya memperkaya wawasan mereka terkait keterampilan layanan pelanggan dalam konteks budaya kerja Jerman, tetapi juga membuka ruang pembelajaran yang menyenangkan, interaktif, dan reflektif.

Selama proses pelaksanaan kegiatan, tim pengabdian melakukan observasi langsung terhadap perilaku dan keterlibatan peserta. Hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat partisipasi peserta tergolong tinggi. Sebanyak 90% mahasiswa tampak aktif mengikuti setiap sesi, mulai dari dialog

interaktif, diskusi kelompok kecil, hingga sesi tanya jawab. Para peserta menunjukkan ketertarikan terhadap materi yang disampaikan, terlihat dari antusiasme mereka dalam menjawab pertanyaan, memberi pendapat, serta merespons studi kasus yang diberikan fasilitator.

Selain itu, perubahan sikap terlihat dari meningkatnya kesadaran peserta terhadap pentingnya softskill. Sebelum kegiatan dimulai, sebagian peserta cenderung memandang softskill sebagai keterampilan sekunder yang tidak terlalu penting dibandingkan kemampuan akademik. Namun, setelah mengikuti sesi-sesi pelatihan, terjadi pergeseran cara pandang. Dalam pengamatan, peserta mulai menunjukkan sikap saling mendengarkan, menghargai perbedaan pendapat, dan mencoba menerapkan komunikasi asertif selama diskusi berlangsung. Ini mengindikasikan bahwa proses pembelajaran telah mulai menyentuh ranah afektif peserta.

Di akhir kegiatan, peserta diminta untuk mengisi kuisioner reflektif yang terdiri atas pertanyaan terbuka dan tertutup untuk menggali pemahaman mereka serta dampak kegiatan secara personal. Dari 15 responden, sebanyak 87,5% menyatakan bahwa mereka kini memiliki pemahaman yang lebih baik tentang konsep Kundenberater sebagai profesi berbasis pelayanan yang menekankan empati, komunikasi, dan profesionalisme. Sebagian besar responden menyebutkan bahwa konsep komunikasi empatik adalah bagian yang paling membekas, karena mereka menyadari bahwa menjadi pendengar yang aktif dan menghargai perspektif orang lain merupakan keterampilan yang penting, tidak hanya dalam dunia kerja tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Sementara itu, 81% peserta mengaku mengalami peningkatan rasa percaya diri dalam menyampaikan pendapat di depan umum setelah mengikuti kegiatan ini.

Dalam bagian terbuka kuisioner, peserta juga memberikan berbagai refleksi yang menunjukkan dampak emosional dan sosial kegiatan. Salah satu peserta menulis: "Saya merasa lebih memahami bagaimana cara berbicara dengan sopan namun tetap tegas. Ini sangat berguna saat saya nanti harus menghadapi orang yang berbeda pendapat dengan saya." Komentar ini menggambarkan bahwa nilai-nilai yang ditanamkan selama pelatihan benar-benar terserap dan dirasakan manfaatnya secara langsung.

Hasil observasi dan refleksi peserta mengindikasikan bahwa kegiatan PkM ini berhasil mencapai tujuannya, yakni menumbuhkan kesadaran dan keterampilan dasar softskill dalam konteks layanan pelanggan. Materi yang disampaikan dengan pendekatan yang komunikatif, serta suasana kegiatan yang inklusif dan mendorong partisipasi aktif, terbukti menjadi faktor penentu keberhasilan kegiatan ini. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa penguatan softskill tidak harus selalu dilakukan melalui metode yang formal dan kaku. Pendekatan humanis yang digunakan, yaitu dengan membuka ruang diskusi dan memberikan kesempatan peserta untuk merefleksikan pengalaman mereka sendiri, justru memudahkan mereka untuk menginternalisasi nilai-nilai penting dari keterampilan sosial dan emosional. Namun, dari beberapa masukan yang tertulis dalam kuisioner, masih terdapat harapan agar kegiatan seperti ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan. Beberapa peserta menyarankan agar diadakan sesi praktik lapangan atau simulasi langsung dengan skenario pelanggan, agar pembelajaran menjadi lebih konkret dan aplikatif.

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil observasi dan kuisioner reflektif, dapat disimpulkan bahwa kegiatan Transfer Pengetahuan Softskill Kundenberater tidak hanya berhasil mentransfer pengetahuan, tetapi juga menyentuh sisi emosional dan sosial peserta. Proses belajar yang dialami peserta tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga mendorong perubahan sikap dan pola pikir. Hal ini menjadi indikator bahwa kegiatan pengabdian ini telah memberi dampak nyata, dan patut untuk direplikasi serta dikembangkan lebih lanjut dalam bentuk pelatihan lanjutan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan atas izin yang diberikan, serta kepada Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Jerman, atas izin penggunaan sekolah sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan.

Semoga kegiatan ini dapat memberikan kontribusi yang sesuai dengan tujuan pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York: Bantam Books.
- Hofstede, G. (2001). Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations. Thousand Oaks, CA: Sage Publication
- Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. Business Communication Quarterly, 75(4), 453-465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance. New York: John Wiley & Sons.

DOKUMENTASI

