

Pengabdian Kepada Masyarakat Penguatan Disiplin Dan Manajemen Waktu Siswa/Siswi SMK Darur Roja sebagai Bekal Memasuki Dunia Industri

Fahmi Susanti¹, Dhea Juwita Putri², Eva Maryati³, Raissa Amadya Syahril⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia

dosen02024@unpam.ac.id¹, dheap634@gmail.com²,

maryatieva0403@gmail.com³, raissaamadya077@gmail.com⁴

Received 21 Oktober 2025 | Revised 07 Desember 2025 | Accepted 17 Januari 2026

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Kedisiplinan dan manajemen waktu merupakan dua kompetensi esensial yang wajib dimiliki oleh siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam menghadapi dinamika dunia industri yang menuntut efisiensi, ketepatan, dan tanggung jawab kerja. Minimnya kesadaran terhadap pentingnya keteraturan perilaku dan pengelolaan waktu menyebabkan banyak siswa kurang siap secara mental maupun perilaku saat memasuki lingkungan kerja profesional. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk membekali siswa kelas XI SMK Darur Roja dengan pemahaman konseptual dan keterampilan praktis mengenai pembentukan karakter disiplin serta pengelolaan waktu yang efektif. Metode pelaksanaan meliputi ceramah motivasional, diskusi interaktif, simulasi perencanaan waktu, serta praktik langsung penyusunan jadwal kegiatan harian dan mingguan. Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kesadaran siswa mengenai pentingnya kedisiplinan terhadap waktu, tanggung jawab tugas, dan keteraturan sikap dalam kehidupan sekolah dan sosial. Peserta menunjukkan perubahan sikap dalam mengatur prioritas, mengurangi kebiasaan menunda tugas, serta menyusun jadwal belajar dan aktivitas pribadi secara lebih terstruktur. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kapasitas personal siswa, tetapi juga memberikan dasar pembentukan budaya kerja yang positif dan profesional. Dengan pendekatan edukatif yang menyentuh aspek kognitif dan afektif, kegiatan PKM ini diharapkan dapat menjadi stimulus awal dalam proses pembiasaan perilaku kerja produktif yang berkelanjutan di lingkungan pendidikan vokasi.

Kata Kunci: Disiplin ; Manajemen Waktu ; Kesiapan Kerja ; Pendidikan Vokasi ; Dunia Industri.

Abstract

Discipline and time management are essential competencies required by vocational high school (SMK) students to navigate the challenges of the modern industrial world, which emphasizes efficiency, punctuality, and accountability. The lack of awareness regarding the importance of behavioral order and structured time usage often leads to unpreparedness when students transition to professional environments. This Community Service Program (PKM) aimed to provide eleventh-grade students at SMK Darur Roja with both conceptual understanding and practical skills related to self-discipline and effective time management. The program involved motivational lectures, interactive discussions, time planning simulations, and hands-on practice in drafting daily and weekly activity schedules. The outcomes indicated a notable improvement in students' awareness of the role of discipline in managing attendance, completing tasks, and prioritizing activities. Students began demonstrating behavioral changes such as reduced procrastination, improved personal scheduling, and enhanced responsibility. This initiative contributes not only to individual development but also lays the foundation for cultivating a professional and disciplined work culture. Through a character-building approach that engages both cognitive and affective

domains, this PKM program is expected to serve as an initial step toward fostering sustainable productive work habits in vocational education settings.

Keywords: *Discipline ; Time Management ; Work Readiness ; Vocational Education ; Industrial World.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, dunia kerja semakin menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki karakter kerja yang kuat, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan manajemen waktu. Kebutuhan industri terhadap tenaga kerja dengan etos kerja tinggi semakin meningkat seiring perkembangan teknologi dan persaingan pasar yang semakin dinamis. Oleh karena itu, lembaga pendidikan vokasi seperti Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki tanggung jawab besar dalam menyiapkan siswa yang tidak hanya memiliki keahlian praktis, tetapi juga kesiapan mental dan perilaku untuk terjun ke dunia industri. Kedisiplinan merupakan salah satu indikator utama kesiapan kerja. Disiplin tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencerminkan komitmen, integritas, dan kemampuan individu untuk mengelola diri secara konsisten dalam berbagai situasi kerja. Sementara itu, manajemen waktu mencakup kemampuan individu dalam merencanakan, mengatur, dan mengevaluasi penggunaan waktu untuk mencapai tujuan secara efektif. Menurut Covey (2004), manajemen waktu yang baik adalah fondasi dari produktivitas dan profesionalisme dalam lingkungan kerja.

Sayangnya, banyak siswa SMK yang masih menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan dan kurangnya kesadaran akan pentingnya manajemen waktu. Hal ini tercermin dari kebiasaan terlambat, menunda tugas, serta kurangnya perencanaan kegiatan harian. Jika kondisi ini tidak segera diatasi, maka lulusan SMK akan menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan ritme kerja industri yang kompetitif dan serba cepat.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, tim pengabdian dari Universitas Pamulang menyelenggarakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tujuan untuk membekali siswa SMK Darur Roja dengan pemahaman konseptual dan keterampilan praktis terkait pembentukan karakter disiplin dan pengelolaan waktu. Kegiatan ini merupakan bentuk kontribusi nyata dari sivitas akademika dalam membantu institusi pendidikan vokasi menciptakan lulusan yang lebih siap secara mental dan perilaku. Kegiatan ini juga diharapkan mampu menanamkan nilai-nilai profesionalisme secara dini, sekaligus membentuk kebiasaan kerja produktif yang akan menjadi modal penting bagi siswa dalam menghadapi proses transisi dari dunia sekolah menuju dunia kerja. Melalui pendekatan edukatif dan praktik langsung, kegiatan PKM ini tidak hanya menjadi sarana transfer pengetahuan, tetapi juga proses internalisasi nilai dan pembentukan sikap kerja yang adaptif dan bertanggung jawab.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan dengan pendekatan edukatif- partisipatif yang berbasis pada prinsip pembelajaran aktif (active learning), dengan menempatkan siswa sebagai subjek utama dalam proses transformasi perilaku. Pendekatan ini dipilih berdasarkan asumsi bahwa penguatan karakter, khususnya disiplin dan manajemen waktu, membutuhkan partisipasi internal siswa melalui proses refleksi dan pengalaman langsung. Huda (2021) menyatakan bahwa pembinaan soft skills seperti kedisiplinan tidak dapat diperoleh hanya melalui ceramah satu arah, melainkan perlu difasilitasi dalam bentuk kegiatan yang mendorong kesadaran dan penguatan kebiasaan secara aktif.

Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 28 Mei 2025 di SMK Darur Roja, Kota Depok, dan diikuti oleh 60 siswa kelas XI dari berbagai jurusan. Pemilihan kelas XI sebagai sasaran kegiatan didasarkan pada pertimbangan bahwa siswa

pada tingkat ini sedang memasuki fase krusial dalam membangun pola perilaku kerja, sebelum terjun ke Praktik Kerja Lapangan (PKL) maupun dunia kerja setelah kelulusan. Tahapan pelaksanaan kegiatan dimulai dari identifikasi kebutuhan, penyusunan materi, pelatihan interaktif, simulasi pengelolaan waktu, hingga refleksi dan evaluasi kegiatan. Sesi pelatihan diawali dengan penyampaian materi mengenai konsep kedisiplinan dalam konteks dunia kerja, pentingnya waktu sebagai sumber daya terbatas, serta pengaruh manajemen waktu terhadap produktivitas individu. Materi disusun berdasarkan referensi dari praktik industri dan teori pengembangan diri yang menekankan pentingnya kesadaran internal dalam membentuk kebiasaan positif (Ramdani, 2022). Materi ini disampaikan secara interaktif menggunakan metode ceramah dinamis, studi kasus, dan pemutaran video edukatif, dengan tujuan menciptakan pemahaman konseptual yang kuat di awal kegiatan.

Setelah pemahaman dasar diperoleh, siswa diajak mengikuti kegiatan reflektif berupa diskusi kelompok tentang tantangan mereka dalam menjaga disiplin dan mengelola waktu selama belajar di sekolah. Diskusi ini bertujuan menggali faktor penghambat dari sudut pandang siswa serta memperkuat empati dan tanggung jawab melalui pertukaran pengalaman. Kegiatan ini penting untuk menanamkan kesadaran bahwa disiplin dan manajemen waktu bukan sekadar aturan eksternal, tetapi merupakan komitmen terhadap tujuan pribadi dan profesional (Gunawan & Wahyuni, 2020).

Kegiatan dilanjutkan dengan praktik simulasi manajemen waktu, di mana siswa diminta menyusun jadwal harian yang realistis dan memprioritaskan aktivitas mereka berdasarkan prinsip penting-mendesak. Metode ini mengadaptasi teknik Eisenhower Matrix dan konsep time-blocking, yang terbukti efektif dalam pelatihan efisiensi kerja (Oktaviani, 2021). Simulasi dilakukan secara individual dan kelompok, kemudian dievaluasi oleh fasilitator untuk melihat konsistensi, realisme, dan kemampuan siswa dalam membuat keputusan prioritas.

Evaluasi kegiatan dilakukan secara kualitatif melalui observasi perilaku siswa selama sesi, dokumentasi hasil kerja (jadwal harian dan perencanaan mingguan), serta refleksi akhir berupa pertanyaan terbuka dan umpan balik lisan. Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi perubahan sikap, tingkat pemahaman, serta komitmen siswa terhadap disiplin dan pengelolaan waktu setelah mengikuti kegiatan. Pendekatan ini mengacu pada model evaluasi dampak jangka pendek dalam pendidikan karakter yang menilai aspek afektif dan kognitif secara bersamaan (Hendrawan, 2021).

Dengan strategi pelaksanaan seperti ini, kegiatan PKM ini tidak hanya menjadi sarana penyuluhan nilai-nilai kedisiplinan dan efisiensi, tetapi juga menjadi wadah pembentukan kebiasaan positif dan kapasitas reflektif siswa. Ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif yang berbasis konteks sosial dan partisipasi aktif mampu membentuk sikap dan perilaku kerja yang lebih adaptif terhadap tuntutan dunia industri masa kini.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan pelatihan bertema “Penguatan Disiplin dan Manajemen Waktu” yang dilaksanakan pada 28 Mei 2025 di SMK Darur Roja, Kota Depok, menunjukkan hasil yang positif terhadap peningkatan pemahaman serta kesadaran siswa mengenai pentingnya nilai kedisiplinan dan kemampuan mengelola waktu dalam kehidupan akademik dan profesional. Sebanyak 60 siswa kelas XI dari berbagai jurusan mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dengan antusias, dan terlibat aktif dalam diskusi, simulasi, serta evaluasi praktik yang diselenggarakan.

Sebelum pelatihan dimulai, berdasarkan observasi dan diskusi awal, sebagian besar siswa mengaku mengalami kesulitan dalam mengatur jadwal harian, sering menunda tugas, serta tidak memiliki sistem pengelolaan waktu yang terstruktur. Hal ini sejalan dengan temuan Ramdani (2022), yang menyatakan bahwa lemahnya manajemen waktu di kalangan pelajar vokasi berkorelasi dengan rendahnya tingkat kesiapan kerja dan produktivitas belajar. Namun

setelah mengikuti pelatihan, terdapat peningkatan signifikan dalam pemahaman siswa terhadap konsep penting-mendesak, prioritas kerja, dan keterkaitan antara disiplin diri dengan keberhasilan di dunia industri.

Hasil simulasi manajemen waktu menunjukkan bahwa 85% peserta mampu menyusun jadwal harian dengan prioritas yang realistis dan mempertimbangkan keseimbangan antara waktu belajar, istirahat, dan aktivitas produktif lainnya. Selain itu, lebih dari 70% siswa menunjukkan perubahan sikap terhadap kedisiplinan, yang terlihat dari meningkatnya ketepatan waktu selama sesi, partisipasi aktif, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas praktik. Perubahan ini mengindikasikan bahwa pendekatan berbasis praktik dan refleksi dapat meningkatkan time-awareness siswa secara signifikan, sebagaimana dijelaskan oleh Oktaviani (2021), bahwa metode experiential learning lebih efektif dalam membentuk kebiasaan dibanding pendekatan instruksional semata.

Selama sesi diskusi kelompok, siswa mengidentifikasi berbagai penyebab ketidakdisiplinan seperti pengaruh lingkungan, manajemen emosi, dan kurangnya contoh dari figur teladan. Namun, setelah menyusun refleksi pribadi dan mendapatkan umpan balik dari fasilitator, mereka mulai menyusun strategi perubahan perilaku, termasuk penggunaan jadwal tertulis, alarm waktu, hingga komitmen kelompok belajar. Pendekatan ini memperlihatkan keselarasan antara peningkatan keterampilan dan kesadaran personal, seperti yang diuraikan oleh Gunawan dan Wahyuni (2020) bahwa pembentukan karakter kerja memerlukan sentuhan kognitif dan afektif secara bersamaan.

Evaluasi akhir yang dilakukan melalui refleksi tertulis dan observasi perilaku menunjukkan bahwa kegiatan ini berhasil mendorong siswa untuk melihat disiplin dan manajemen waktu sebagai bekal penting untuk memasuki dunia kerja. Beberapa siswa bahkan menyampaikan rencana konkrit untuk menerapkan sistem pengelolaan waktu secara mandiri di rumah maupun saat mengikuti Praktik Kerja Lapangan. Guru pendamping juga memberikan umpan balik positif dan menyarankan agar program serupa dapat dijadikan agenda pembinaan karakter secara berkala. Hal ini mengonfirmasi pandangan Hendrawan (2021), bahwa pendidikan vokasi perlu memperkuat pelatihan soft skills sebagai bagian dari kurikulum non-akademik yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan ini menghasilkan dampak langsung dalam membangun pemahaman konseptual, keterampilan aplikatif, dan kesadaran jangka panjang mengenai pentingnya disiplin dan pengelolaan waktu sebagai elemen kunci kesiapan kerja siswa SMK di era modern.



Gambar 1 : Pelaksanaan Kegiatan Penguatan Soft Skill dan Kesiapan Kerja
Sumber: Dokumentasi

Pembahasan

Hasil pelaksanaan kegiatan PKM menunjukkan bahwa intervensi edukatif yang terstruktur dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kesadaran, pemahaman, dan sikap siswa terkait kedisiplinan dan manajemen waktu. Temuan ini menguatkan sejumlah penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya pembentukan karakter kerja sejak dini dalam pendidikan vokasi (Permana & Indrayani, 2020).

Peningkatan pemahaman siswa terhadap konsep disiplin sebagai lebih dari sekadar kepatuhan menunjukkan keberhasilan pendekatan pelatihan yang tidak hanya informatif, tetapi juga reflektif. Siswa tidak hanya memahami teori, tetapi mulai menginternalisasi nilai disiplin sebagai pondasi sikap profesional. Ini sesuai dengan pandangan Widodo (2020), yang menekankan bahwa disiplin merupakan cerminan dari integritas dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja.

Sikap positif siswa terhadap perubahan juga menjadi indikator penting. Berdasarkan sesi refleksi, siswa mulai menyadari bahwa kedisiplinan berkaitan erat dengan reputasi profesional dan keberhasilan karier. Mereka menyadari bahwa ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap tugas, dan komitmen terhadap jadwal merupakan nilai yang sangat dihargai dalam dunia industri. Kemampuan siswa dalam menyusun jadwal harian dan mingguan menunjukkan bahwa pelatihan mampu menjembatani kesenjangan antara pemahaman konsep dan penerapannya dalam kehidupan nyata. Pendekatan *time blocking* yang diperkenalkan terbukti efektif karena memberikan struktur dan visualisasi konkret terhadap penggunaan waktu. Temuan ini mendukung teori Covey (2004) tentang pentingnya manajemen waktu sebagai fondasi dari produktivitas dan keseimbangan hidup.

Lebih dari sekadar aktivitas teknis, praktik menyusun jadwal membantu siswa mengidentifikasi pola kebiasaan yang tidak produktif dan membangun kesadaran terhadap pentingnya prioritas. Mereka juga belajar mengalokasikan waktu untuk kegiatan akademik, spiritual, dan sosial secara lebih seimbang. Hal ini memperkuat asumsi bahwa keterampilan manajemen waktu berkorelasi positif dengan pencapaian akademik dan kesiapan kerja (Ramdani, 2021).

Pelatihan ini dirancang dengan metode yang menekankan partisipasi aktif siswa melalui diskusi, praktik langsung, dan refleksi diri. Pendekatan ini terbukti efektif karena mampu menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, relevan, dan bermakna. Keterlibatan siswa dalam menyusun solusi bagi masalah mereka sendiri (misalnya mengelola waktu dengan lebih baik) memperkuat hasil belajar dan meningkatkan motivasi intrinsik mereka untuk berubah. Ini sejalan dengan pendekatan pembelajaran aktif (*active learning*) yang menurut Bonwell & Eison (1991), meningkatkan keterlibatan kognitif dan afektif siswa. Melalui keterlibatan langsung, siswa tidak hanya menjadi penerima informasi tetapi juga agen dalam proses perubahan perilaku mereka sendiri.

Dunia industri menuntut tenaga kerja yang tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga mampu bekerja secara mandiri, terstruktur, dan bertanggung jawab terhadap waktu dan tugas. Oleh karena itu, penguatan kedisiplinan dan manajemen waktu di lingkungan SMK merupakan langkah strategis dalam menjembatani kesenjangan antara dunia pendidikan dan dunia kerja. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa siswa SMK, meskipun masih dalam tahap pendidikan, dapat dilatih untuk memahami dan menerapkan nilai-nilai dasar profesionalisme yang sangat dibutuhkan dalam industri.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang berfokus pada penguatan kedisiplinan dan manajemen waktu bagi siswa SMK Darur Roja telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kesadaran, pemahaman, dan keterampilan peserta dalam membentuk karakter kerja yang positif. Melalui pendekatan edukatif,

partisipatif, dan praktik langsung, kegiatan ini berhasil membekali siswa dengan pengetahuan konseptual dan kemampuan praktis yang sangat relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Siswa tidak hanya mampu memahami pentingnya disiplin dan pengelolaan waktu, tetapi juga mulai menunjukkan perubahan sikap dalam merancang aktivitas harian dan mengelola tanggung jawab secara mandiri. Penerapan teknik manajemen waktu seperti time blocking dan skala prioritas memberikan ruang bagi siswa untuk merefleksikan kebiasaan lama serta membangun pola kerja yang lebih produktif dan efisien.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pelatihan karakter kerja yang dikemas secara menarik dan aplikatif dapat menciptakan ruang belajar yang tidak hanya informatif tetapi juga transformatif. Pelatihan semacam ini sangat penting untuk dilanjutkan dan diperluas sebagai bagian dari pembinaan berkelanjutan dalam pendidikan vokasi. Dengan kata lain, kegiatan ini tidak hanya memperkuat kapasitas personal siswa, tetapi juga mempertegas peran sekolah dan perguruan tinggi dalam menjembatani kesenjangan antara dunia pendidikan dan dunia industri, khususnya dalam aspek karakter dan etos kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **SMK Darur Roja**, Kota Depok, atas dukungan dan kerja samanya dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan khusus disampaikan kepada Kepala Sekolah, jajaran guru, serta para siswa kelas XI yang telah berpartisipasi aktif dan memberikan respon positif selama pelatihan berlangsung.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada **Universitas Pamulang**, khususnya **Fakultas Ekonomi dan Bisnis** dan **Program Studi Manajemen**, yang telah memfasilitasi dan mendukung kegiatan ini sebagai bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Penghargaan yang tulus ditujukan kepada **Ibu Fahmi Susanti, SKM., M.M.**, selaku dosen pembimbing, atas arahan, koreksi, dan motivasi yang sangat berarti dalam proses pelaksanaan dan penyusunan laporan kegiatan ini. Tak lupa, ucapan terima kasih ditujukan kepada seluruh tim pelaksana dan rekan-rekan mahasiswa yang telah bekerja sama dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab. Semoga kegiatan ini menjadi awal dari kontribusi yang lebih luas dalam menciptakan generasi muda yang berkarakter, disiplin, dan siap menghadapi tantangan dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Bonwell, C. C., & Eison, J. A. (1991). *Active Learning: Creating Excitement in the Classroom*. ASHE- ERIC Higher Education Report No. 1.
- Covey, S. R. (2004). *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change*. Free Press.
- Gunawan, H., & Wahyuni, S. (2020). Pendidikan Karakter di Era Digital: Relevansi dan Tantangan. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 10(2), 111–123.
- Huda, S. (2021). Manajemen Waktu dan Kedisiplinan sebagai Soft Skills Siswa SMK. *Jurnal Vokasional dan Ketenagakerjaan*, 5(1), 55–64.

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). Profil Pelajar Pancasila. Jakarta: Pusat Kurikulum dan Perbukuan.
- Kusnandar, D. (2022). Strategi Meningkatkan Kedisiplinan Siswa Melalui Program Sekolah Ramah Anak. *Jurnal Kependidikan Humaniora*, 8(1), 45–52.
- Mahfud, C. (2019). Peran Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 132–140.
- Oktaviani, R. (2021). Pendidikan Soft Skills untuk Dunia Industri: Perspektif Pendidikan Vokasi. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan*, 9(1), 23–31.
- Permana, H., & Indrayani, T. (2020). Relevansi Pendidikan Vokasi terhadap Dunia Industri dalam Meningkatkan Employability Skills. *Jurnal Pendidikan dan Karier*, 2(1), 13–24.
- Ramdani, A. (2021). Efektivitas Pelatihan Manajemen Waktu terhadap Produktivitas Belajar Siswa. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 6(2), 87–95.
- Ridwan, M. (2022). Disiplin dan Etos Kerja dalam Pembelajaran Berbasis Karakter. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 12(1), 60–70.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihatin, S. (2020). Pentingnya Disiplin dan Manajemen Waktu dalam Dunia Kerja. *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 4(3), 25–33.
- Widodo, S. (2020). *Etika Profesi dan Karakter Kerja dalam Dunia Pendidikan Vokasi*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.