



## Pelatihan Operasional Layanan Nasabah (*Customer Service*) Berbasis Web Pada Pelajar SMK Negeri 1 Surabaya

Ellen Theresia Sihotang<sup>1</sup>, Evi Sistiyarini<sup>1</sup>, Agustina Ratna Dwiati<sup>1</sup>, Yulian Belinda Ambarwati<sup>1</sup>, Zubaidah Nasution<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Hayam Wuruk Perbanas, Jalan Wonorejo Utara, No. 16, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 60296

\*Email koresponden: [author\\_korespdn@email.ac.id](mailto:author_korespdn@email.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 13 Mei 2024

Accepted: 17 Jul 2024

Published: 31 Des 2024

#### Kata kunci:

Bank mini;  
Layanan nasabah;  
Pelatihan;  
SMK

#### Keywords:

Customer service;  
Mini banks;  
Training;  
Vocational High School

### ABSTRAK

**Background:** Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah jenjang pendidikan menengah vokasi yang menyiapkan lulusannya siap bekerja sehingga kurikulumnya dilengkapi teori dan praktik. Salah satu SMK Negeri (SMKN) di Surabaya memiliki jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga yang menghadapi permasalahan pada media pembelajaran praktik perbankan pada bank mini. Tujuan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) adalah meningkatkan pengetahuan operasional layanan bank melalui media pembelajaran yang berbasis web. **Metode:** Mitra pada kegiatan PkM ini hanya satu yaitu SMKN 1 Surabaya dengan jumlah peserta 32 siswa, Metode yang diterapkan pada kegiatan PkM adalah pelatihan dan pendampingan yang berlangsung selama satu hari pada tanggal 01 Februari 2024. Proses pengambilan data melalui wawancara dengan dua orang guru, monitoring dan kuesioner. **Hasil:** Pada awal pelatihan hanya ada lima siswa yang mampu mengoperasikan menu layanan nasabah secara tepat (15,63%). Sejumlah 30 siswa meningkat kemampuannya (93,75%) setelah dilakukan pendampingan, dua siswa masih belum dapat mengoperasikan menu tersebut karena jaringan internet yang tidak stabil. Narasumber juga memperoleh nilai yang baik terkait dengan penyampaian materi. **Kesimpulan:** Sejumlah peserta mengikuti pelatihan dengan antusias dan memperoleh manfaat melalui media pembelajaran yang fleksibel.

### ABSTRACT

**Background:** Vocational High Schools (SMK) are secondary education institutions that prepare their graduates to be ready for work, thus their curriculum includes both theory and practice. One of the State Vocational High Schools (SMKN) in Surabaya offers a program in Accounting and Financial Institutions, which faces issues regarding the learning media for banking practice in a mini-bank. The purpose of this Community Service (PkM) activity is to enhance the operational knowledge of banking services through web-based learning media. **Method:** The partner in this PkM activity is SMKN 1 Surabaya, with 32 student participants. The methods applied in this PkM activity include training and mentoring, which took place in a one-day session on February 1, 2024. Data collection was conducted through interviews with two teachers, monitoring, and a questionnaire. **Results:** At the start of the training, only five students were able to operate the customer service menu correctly (15.63%). After mentoring, 30 students showed improvement (93.75%), while two students still could not operate the menu due to unstable internet connection. The trainers also received good feedback regarding the delivery of the material. **Conclusion:** The participants attended the training enthusiastically and gained benefits from the flexible learning media.



## PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan pendidikan jenjang menengah yang berfokus pada pengembangan kemampuan siswa untuk melaksanakan pekerjaan tertentu sehingga lebih menyiapkan siswanya memasuki lapangan pekerjaan serta mengembangkan sikap profesional (Mutmainah & Widodo, 2014; Ninggar et al., 2023; Praptiningsih & Yushita, 2017). Proses Belajar Mengajar (PBM) pada SMK lebih banyak pada program keahlian yang diperlukan oleh dunia kerja. Sejumlah siswa SMK tidak hanya dibekali teori tetapi juga keterampilan kerja melalui program belajar praktik.

SMK Negeri (SMKN) 1 Surabaya merupakan salah satu sekolah vokasi di kota Surabaya. Periode tahun ajaran 2023-2024 memiliki siswa laki-laki berjumlah 973 dan perempuan berjumlah 1.517 sehingga total siswanya adalah 2.490 orang. Statistik siswa SMKN 1 terbagi atas kelas 10 berjumlah 861 siswa. Kelas 11 dengan 800 siswa dan kelas 12 berjumlah 829 siswa (Tim Dapodikbud., 2023). Berdasarkan data tersebut SMKN 1 Surabaya termasuk sekolah vokasi yang diminati terbukti dengan jumlah siswa kelas 10 yang lebih banyak dibandingkan siswa kelas 11 dan 12. Jumlah siswa yang banyak tersebut menjadi tanggung jawab para pemangku kepentingan untuk melakukan peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan (Nurkholis et al., 2020). Berkaitan dengan hal tersebut SMKN 1 Surabaya memiliki visi mewujudkan SMKN 1 Surabaya sebagai institusi yang berkarakter dan unggul. Visi tersebut ditopang dengan lima misi utama yaitu (a) meningkatkan kompetensi peserta didik sesuai kompetensi lulusan dan berkarakter profil pelajar Pancasila; (b) meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai era revolusi industri; (c) memperkuat kerjasama dengan Dunia Usaha, Dunia Industri dan Dunia Kerja (Dudika) untuk meningkatkan daya saing; (d) melaksanakan manajemen *International Organization for Standardization* (ISO) menuju sekolah adaptif dan akuntabel serta (e) mewujudkan sekolah yang menyenangkan dan berwawasan lingkungan. Berkaitan dengan visi misi tersebut, SMKN 1 Surabaya memiliki sembilan jurusan yaitu (1) Akuntansi dan Keuangan Lembaga; (2) Bisnis Daring dan Pemasaran; (3) Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran; (4) Rekayasa Perangkat Lunak; (5) Multimedia; (6) Teknik Komputer dan Jaringan; (7) Desain Komunikasi Visual/DKV; (8) Produksi Siaran Program Pertelevisian; dan (9) Perhotelan (SMKN 1 Surabaya, 2023). Lokasi dari sekolah tersebut berada di jalan SMEA No. 4, Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur.

Hasil diskusi dengan guru Bimbingan Konseling (BK) dan guru pengampu praktika akuntansi diperoleh informasi bahwa jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga merupakan salah satu jurusan yang masih diminati oleh siswa siswi SMKN 1 Surabaya pada kelas 12. Total siswa pada kelas 12 pada tahun ajaran 2023-2024 adalah 160 siswa yang terbagi dalam lima kelas. Masing-masing kelas berjumlah 32 siswa. Jurusan Akuntansi dan Lembaga Keuangan dilengkapi dengan dua laboratorium yaitu laboratorium komputer dan bank mini. Sistem operasional bank mini masih sebatas mengelola transaksi garda depan (*frontliner*) yaitu layanan nasabah/*Customer Service* (CS) dan teller. Unit kerja layanan nasabah (CS) berperan penting pada bank mini karena berhubungan langsung dengan nasabah di lingkungan sekolah (Cao et al., 2018). Selain CS, teller juga berperan penting pada proses pengelolaan transaksi tunai maupun non tunai. Namun, pada sistem informasi pencatatan transaksi CS maupun teller masih menggunakan Visual FoxPro dengan jaringan *offline*. Pada transaksi teller sistem pencatatannya terhubung dengan Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim). Transaksi pada layanan nasabah meliputi pembukaan dan penutupan rekening. Prosesnya dilakukan secara gabungan, manual dan menggunakan sistem tersebut. Namun, jaringan sistem operasional bank mini masih bersifat *offline*, cara kerjanya menggunakan server, sehingga belum efektif dan efisien (Ningsih et al., 2024; Sihotang & Yutanto, 2021) pada proses pembelajaran praktik layanan nasabah. Sistem pembelajaran perbankan di bank mini belum dapat dilakukan secara fleksibel, karena media pembelajarannya belum interaktif (Kusumaningrum et al., 2024). Pengoperasian sistem harus dilakukan di lingkungan SMKN 1 Surabaya. Setiap hari kegiatan operasional di bank mini dikelola oleh tiga orang pelajar jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga (Wardhani, 2019) dibawah monitoring guru pengampu mata pelajaran perbankan. Berkaitan dengan kondisi tersebut maka bank mini sebagai fasilitas PBM memerlukan media pembelajaran praktik yang membuat siswa siswi lebih mudah memahami materi, profesional dan belajar mandiri (Mutmainah & Widodo, 2014; Praptiningsih & Yushita, 2017). Kondisi dari ruangan bank mini SMK Negeri 1 Surabaya tercantum pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Bank Mini SMKN 1 Surabaya

Permasalahan kedua yang menjadi catatan dari guru pengampu praktikum bank mini adalah seringkali siswa yang bertugas sebagai pelayan nasabah (CS) melakukan kesalahan inputan data. Proses pelayanan nasabah tidak berdasarkan pada standar dan prosedur yang berlaku sehingga pelayanan belum maksimal, seperti terlalu lama dalam melayani, kurang perhatian dengan kebutuhan dan keinginan nasabah (Praptiningsih & Yushita, 2017). Berdasarkan pada kedua permasalahan tersebut, maka tujuan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelajar SMKN 1 Surabaya pada unit kerja layanan nasabah melalui aplikasi berbasis web sebagai media praktik yang fleksibel.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan PkM pada SMKN 1 Surabaya menggunakan metode pelatihan dan pendampingan. Pelatihan berupa konsep layanan bank umum dan pengoperasian aplikasi berbasis web. Pendampingan dilakukan pada saat peserta pelatihan bermain peran (*role play*) (Irwandi et al., 2024) sebagai petugas layanan nasabah sekaligus melakukan inputan transaksi. Prosesnya meliputi tiga tahapan utama yaitu, perencanaan sebagai persiapan awal, pelatihan dan pendampingan serta evaluasi (Sihotang et al., 2024). Observasi sebagai tahapan awal pelaksanaan PkM (Sriwartini et al., 2023) dilanjutkan dengan diskusi bersama guru BK dan pengampu mata pelajaran praktik perbankan. Tahapan awal ini dilakukan untuk memahami permasalahan yang

dihadapi oleh pihak guru maupun tenaga pendidik terkait proses PBM praktik lembaga keuangan bank. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi, tim PkM selanjutnya merumuskan permasalahan beserta solusinya. Tim PkM juga merancang pelaksanaan kegiatan PkM di SMKN 1 Surabaya berdasarkan kesepakatan dengan guru pengampu mata pelajaran praktik bank.

Langkah selanjutnya adalah penyelenggaraan kegiatan PkM. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra, maka kegiatan PkM dikhususkan pada kegiatan operasional garda depan bank yang meliputi pembuatan *Customer Information Files* (CIF) dan pembukaan rekening tabungan. Proses operasional kedua transaksi tersebut dilakukan melalui aplikasi berbasis web dengan jaringan *online*. Aplikasi tersebut dapat juga diakses melalui telepon pintar (*smartphone*) dengan memanfaatkan kuota internet. Sejumlah pelajar tidak perlu mengunduh aplikasi sehingga dapat menghemat memori dari telepon pintar. Fleksibel karena dapat diakses dari berbagai perangkat keras (*hardware*) tanpa harus menyesuaikan dengan sistem operasi yang digunakan (Praseptiawan et al., 2023). Perlengkapan yang diperlukan pada kegiatan pelatihan dan pendampingan meliputi: (1) *Liquid Crystal Display* (LCD) *Proyektor*; (2) Materi; (3) Kuesioner; dan (4) Perlengkapan Dokumentasi (Ariyanto et al., 2023; Sriwartini et al., 2023). Kegiatan pelatihan diikuti 32 siswa kelas 12 jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga (Sistiyarini et al., 2024). Penyelenggaraan pelatihan berlangsung di laboratorium komputer SMK Negeri 1 Surabaya, jalan SMEA 4, Wonokromo pada hari Kamis, tanggal 01 Februari 2024. Waktu pelaksanaan selama satu hari dari pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai. Dua orang mahasiswa UHW Perbanas ikut terlibat pada penyelenggaraan kegiatan tersebut.

Penyelenggaraan PkM juga dilengkapi dengan evaluasi. Penilaian dilakukan dengan pengamatan pandangan mata selama kegiatan berlangsung. Pada akhir kegiatan peserta pelatihan diminta mengisi kuesioner yang menggunakan skala *Likert*. Skala tersebut pada interval angka satu sampai dengan lima dengan pernyataan kurang sekali sampai dengan sangat baik (Tahirs & Rambulangi, 2020). Tim PkM juga melakukan monitoring secara langsung selama kegiatan PkM berlangsung (Wahyuni et al., 2024), secara khusus pada saat peserta melakukan inputan pembuatan CIF dan pembukaan rekening tabungan. Tujuan dari pelaksanaan evaluasi adalah untuk memperoleh umpan balik atas penyelenggaraan kegiatan PkM sekaligus mengukur kemampuan peserta pelatihan mengoperasikan aplikasi perbankan berbasis web tersebut (Sistiyarini et al., 2020; Supriyono & Khalifaturofi'ah, 2021). Gambaran proses kegiatan PkM di SMKN 1 Surabaya tercantum pada Gambar 2.



Gambar 2. Alur Kegiatan PkM

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari tahapan perencanaan adalah diperoleh informasi bahwa SMKN 1 Surabaya memerlukan media pembelajaran yang fleksibel dan efisien pada mata pelajaran praktika laboratorium perbankan secara khusus pada pencatatan transaksi non keuangan pada unit layanan nasabah. Solusi yang diberikan oleh tim adalah pelatihan dan pendampingan transaksi layanan nasabah melalui aplikasi operasional bank berbasis web. Guru BK dan pengampu mata pelajaran praktik perbankan menyetujui solusi tersebut.

Kegiatan pelatihan diawali dengan penjelasan tugas dan tanggung jawab pelayan nasabah (CS) bank, konsep *Customer Information Files* (CIF), pembukaan rekening, serta prosedur penggunaan aplikasi operasional bank berbasis web. Penyampaian materi tersebut dilakukan dengan cara diskusi sehingga terjalin komunikasi dua arah sekaligus mengukur kemampuan awal peserta pelatihan berkaitan dengan peran pelayan nasabah (CS) bank. Kegiatan pelatihan dilanjutkan dengan pendampingan. Seluruh peserta pelatihan diminta mengakses laman <https://bankstiep.perbanas.ac.id>. Aplikasi tersebut juga dapat diakses melalui telepon pintar (*smartphone*). Mayoritas sejumlah peserta menggunakan komputer di laboratorium. Namun terdapat 10 siswa yang mengakses melalui telepon pintar. Akses pada laman tersebut bertujuan untuk praktik pembuatan CIF dan pembukaan rekening tabungan. Pada kegiatan tersebut para peserta bermain peran (*role play*) sebagai seorang pelayan nasabah (CS) bank. Pada tahapan lebih lanjut, peserta pelatihan diminta mengisi *username* dengan memilih pilihan *Customer Service*. Isian tanggal diisi 01 Februari 2024, dilanjutkan dengan mengisi *password* dan token yang diberikan oleh narasumber. Tahapan berikutnya peserta dapat memproses dengan klik menu *login*. Serangkaian tahapan tersebut adalah pengisian dari halaman depan aplikasi bank berbasis web. Peserta pelatihan selanjutnya memilih menu *Customer Service* dan klik pada menu *Entry CIF/Customer Number*, dilanjutkan dengan memilih lagi menu *Nasabah Individu* serta klik menu *Form Tambah Data* untuk melengkapi pengisian data nasabah. Menu tersebut terdiri dari lima data yang saling berkaitan dengan nasabah individu dan diisi sesuai dengan data masing-masing peserta pelatihan. Langkah akhir dari keseluruhan inputan data nasabah adalah menu *simpan*. Tampilan pengisian data nasabah melalui aplikasi berbasis web tersebut tercantum pada [Gambar 3](#).

**Gambar 3.** Tampilan Laman Depan & Isian Data Nasabah

Peserta pelatihan lebih lanjut melakukan praktik pembukaan rekening tabungan. Tahapannya dengan memilih menu *Entry Rekening Nasabah* dilanjutkan dengan *Nasabah Tabungan* dan klik menu tambah. Tampilan dari langkah-langkah tersebut tercantum pada [Gambar 4](#). Siswa siswi diminta mengisi *customer number* yang sebelumnya telah dibuat pada menu CIF, tanggal bunga, tingkat bunga tabungan diasumsikan 1% p.a, dan sandi pemilik diisi perorangan. Isian *Entry Rekening Tabungan Nasabah* yang telah lengkap disimpan dan kembali ke menu *Customer Service*. Serangkaian aktivitas pelatihan operasional pelayan nasabah (CS) bank berbasis web tercantum pada [Gambar 5](#).

**Gambar 4.** Tampilan Menu *Entry Rekening Tabungan Nasabah*



**Gambar 5.** Pelatihan Transaksi Layanan Nasabah Berbasis Web

Pengamatan secara langsung dilakukan oleh tim PkM selama kegiatan pelatihan dan pendampingan berlangsung. Tim PkM melakukan penilaian terhadap kemampuan siswa mengoperasikan menu layanan nasabah melalui aplikasi berbasis web setelah disampaikan konsep pengoperasian aplikasi atau sebelum dilakukan pendampingan. Terdapat lima siswa yang mampu mengoperasikan menu layanan nasabah secara tepat (15,63%). Hasil pengamatan secara langsung terdapat 30 siswa yang mampu mengoperasikan aplikasi tersebut (93,75%). Peserta pelatihan cukup mahir mengoperasikan menu layanan nasabah (CS) dengan tingkat kekeliruan kurang dari 10%. Dua siswa masih belum dapat mengoperasikan menu layanan nasabah karena jaringan internet yang tidak stabil. Kedua siswa mencoba kembali melalui telepon pintar, namun masih belum tepat melakukan inputan CIF maupun pembukaan rekening tabungan secara tepat (6,25%).

Penilaian lebih lanjut adalah terhadap penyelenggaraan kegiatan PkM dengan menggunakan kuesioner. Tujuannya adalah untuk memperoleh respon dan penilaian peserta terhadap kegiatan yang telah diselenggarakan (Guntoro et al., 2019). Penilaian menggunakan kuesioner dari skala Kurang Sekali pada angka satu sampai dengan Sangat Baik pada angka lima. Penyelenggaraan pelatihan dan pendampingan serta materi memperoleh rata-rata nilai 4,82. Angka tersebut dapat dikategorikan Sangat Baik (Sistiyarini et al., 2020). Penilaian terhadap narasumber meliputi (a) penguasaan materi dengan nilai rata-rata 4,78; (b) penguasaan kelas dengan nilai rata-rata 4,59; (c) penyajian materi memperoleh nilai rata-rata 4,81; (d) keseimbangan teori dan diskusi pada nilai rata-rata 4,47 dan (e) pengaturan waktu memperoleh nilai rata-rata 4,66. Total nilai rata-rata terhadap penilaian narasumber adalah 4,66 dan termasuk kategori sangat baik. Hasil evaluasi terhadap narasumber tercantum pada Tabel 1.

Tabel 1. Evaluasi Narasumber

No	Keterangan	Nilai Rata-Rata
1.	Penguasaan Materi (kualitas dalam menguasai materi yang disampaikan)	4,78
2.	Penguasaan Kelas (mampu menghidupkan suasana & keaktifan kelas)	4,59
3.	Penyajian Materi (gaya, cara & metode penyampaian)	4,81
4.	Keseimbangan Teori & Diskusi	4,47
5.	Pengaturan Waktu (sistematika pengalokasian waktu terhadap materi yang disampaikan)	4,66
Total Nilai Rata-Rata		4,66

Berdasarkan Tabel 1., penilaian terkait narasumber yang paling rendah adalah pada keseimbangan teori dan diskusi. Keterbatasan waktu yang diberikan oleh pihak mitra membuat waktu diskusi cukup singkat. Kendala lainnya adalah berkaitan dengan jaringan internet yang tidak stabil. Namun, secara keseluruhan penyelenggaraan kegiatan PkM berjalan dengan lancar serta memberikan pengetahuan dan keterampilan baru kepada sejumlah peserta pelatihan. Peserta pelatihan menyampaikan pesan yang ditulis melalui kuesioner sebagai harapan agar pelatihan tidak hanya pada transaksi layanan nasabah tetapi juga dapat dilanjutkan dengan pelatihan operasional garda belakang (*back office*).

## KESIMPULAN

Kegiatan PkM didasarkan pada kebutuhan dan keinginan mitra berkaitan dengan permasalahan media pembelajaran yang menarik pada mata pelajaran praktik operasional layanan nasabah. Solusi yang diberikan oleh tim PkM kepada mitra adalah pelatihan teori dan praktik operasional layanan nasabah yang meliputi materi pembuatan CIF dan pembukaan rekening tabungan. Hasil penilaian terhadap peserta pelatihan setelah dilakukan pendampingan terjadi peningkatan kemampuan siswa dalam mengoperasikan web secara tepat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPPM) Universitas Hayam Wuruk (UHW) Perbanas yang telah memberikan dukungan materiil maupun non materiil terhadap kegiatan PkM di SMKN 1 Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, E., Herawati, N., Robiah, Juniar, H., & Kharismadewi, D. (2023). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Melalui Pelatihan Pembuatan Minyak Atsiri di Kelurahan Plaju Darat Kota Palembang. *Agrokreatif Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 9(3), 355–361.
- Cao, Y., Ajjan, H., & Hong, P. (2018). Post-Purchase Shipping and Customer Service Experiences in Online Shopping and Their Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Study with Comparison. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 30(2), 400–416. <https://doi.org/10.1108/APJML-04-2017-0071>
- Guntoro, G., Lisnawita, L., & Sadar, M. (2019). Pelatihan Internet Sehat dan Aman bagi Siswa SMK Masmur Pekanbaru. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 4(2), 223–230. <https://doi.org/10.30653/002.201942.105>
- Irwandi, S. A., Samekto, A., Ekaningtias, E., Pujiati, D., Shonhadji, N., & Murdiawati, D. (2024). Program Pengabdian Masyarakat melalui Pelatihan Akuntansi Perbankan Transaksi Front Office pada Siswa SMK di Surabaya. *Jumpa (Jurnal Pengabdian Masyarakat Paguntaka)*, 2(2), 11–19.
- Kusumaningrum, A., Wintolo, H., Retnowati, N. D., Honggowibowo, A. S., & Pujiastuti, A. (2024). Pendampingan Pelatihan IT Essential Cisco Networking Guna Meningkatkan Daya Saing Lulusan SMK N 3 Yogyakarta. *Jurnal SOLMA*, 13(1), 338–345. <https://doi.org/10.22236/solma.v13i1.12905>
- Mutmainah, S., & Widodo, J. (2014). Manajemen Bank Mini Akuntansi Sebagai Media Pembelajaran Bagi Siswa Program Keahlian Akuntansi Di Smk Nu Lasem Kabupaten Rembang. *Economic Education Analysis Journal*, 3(3), 470–476.
- Ninggar, E. H., Oktiani, H., Noviera, F. R., & Sugiyanto, P. S. (2023). Pelatihan Komunikasi Efektif Guna Meningkatkan Kemampuan Exelent Service Bagi Siswa Smk Di Bidang Pariwisata Dan Perhotelan. *Jurnal Pengabdian Sosial Dan Humaniora RAGOM*, 01(2), 1–5.
- Ningsih, R. K., Pardiman, P., & Harijanto, D. (2024). Pelatihan dan Pengembangan Kewirausahaan Berbasis Industri Kreatif Pada Siswa Lulusan SMK di Kota Batu. *Jurnal SOLMA*, 13(1), 168–177. <https://doi.org/10.22236/solma.v13i1.14130>
- Nurkholis, A., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T., & Meilisa, L. (2020). Pelatihan Customer Service untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 2(2), 167–172.
- Praptiningsih, P., & Yushita, A. N. (2017). *The Effect of Mini Bank Laboratory Management, Customer Service Skill and Recording Financial Transactions Skill Toward ...* 6(4).
- Praseptiawan, M., Ashari, I. F., Bahri, S., Untoro, M. C., Pangestu, A., Afriasnyah, A., & Algifari, M. H. (2023). Empowerment of Partner Schools Through the Development of the Mini Bank Application (m-MiniBank) at SMKN 7 Bandar Lampung. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat Indonesia*, 2(9), 468–480. <https://jppmi.journalptti.com/index.php/jppmi>
- Sihotang, E. T., Sistiyarini, E., Rokhmania, N., & Nasution, Z. (2024). Pelatihan Standar Layanan Perbankan bagi Siswa SMK NEGERI 10 Surabaya. *J-ABDIPAMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 8(1), 26–33. <http://ejurnal.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/J-ABDIPAMAS>
- Sihotang, E. T., & Yutanto, H. (2021). Tata Kelola Organisasi Mahasiswa Melalui Pengembangan Sistem Informasi. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 21(1), 99–110. <https://doi.org/10.30812/matrik.v21i1.1391>

- Sistiyarini, E., Herizon, H., & Sembiring, L. C. (2020). Pelatihan Akuntansi Bank Transaksi Back Office Bank Konvensional Bagi SMK UNITOMO Surabaya. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 80–84. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i1.3745>
- Sistiyarini, E., Sihotang, E. T., Dwiati, A. R., Nasution, Z., & Ambarwati, Y. B. (2024). Pelatihan Transaksi Teller dengan Sistem Perbankan Berbasis Web Pada Siswa Siswi SMK N 1 Surabaya. *Jurnal Abdimas Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 29–38. <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/abdi-ekbis>
- SMKN 1 Surabaya. (2023). *Profil*. [Http://Www.Smkn1-Sby.Sch.Id/](http://Www.Smkn1-Sby.Sch.Id/). <http://www.smkn1-sby.sch.id/>
- Sriwartini, Y., Radjagukguk, D. L., Pratama, A., & Kunci, K. (2023). Pelatihan Service Excellent Kepada Siswa/Siswi Smk Negeri 3 Depok. *Open Community Service Journal*, 02(01), 27–34.
- Supriyono, S. E., & Khalifaturofi'ah, S. O. (2021). Pelatihan Perbankan Syariah Bagi Guru-Guru SMK. *Jurnal Terapan Abdimas*, 6(1), 49–54. <https://doi.org/10.25273/jta.v6i1.6024>
- Tahirs, J. P., & Rambulangi, A. C. (2020). Menumbuhkan Minat Berwirausaha melalui Pelatihan Kewirausahaan bagi Siswa SMK. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 125–129. <https://doi.org/10.31004/cdj.v1i2.741>
- Tim Dapodikbud. (2023, July). *SMKN 1 SURABAYA*. [Https://Sekolah.Data.Kemdikbud.Go.Id/](https://Sekolah.Data.Kemdikbud.Go.Id/). <https://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/chome/profil/e273b74d-1ee7-4ef2-b124-aa3962301178>
- Wahyuni, A., Lailani, O. E., Damayanti, I., Yandri, D., & Rosianie, F. A. (2024). Pelatihan Pengelolaan Rekening Berbasis Layanan Internet Banking bagi Para Siswa SMU/SMK Se-Tangerang Selatan. *SWADIMAS Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 02(01), 53–58. <https://ejurnal.swadharma.ac.id/index.php/swadimas/article/view/444>
- Wardhani, F. I. (2019). Pelatihan Transaksi Keuangan untuk Praktek Bank Mini di SMKN 5 Pontianak. *Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat (SINDIMAS)*, 29, 49–53.