

**PERAN *SOFTSKILL* DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS KERJA KARYAWAN**

***THE ROLE OF SOFTSKILL AND EMPLOYEE DEVELOPMENT
ON THE QUALITY OF EMPLOYEE WORK***

Lusi Nur Fajriani¹, Faizal Mulia Z², Nor Norisanti³

Universitas Muhammadiyah Sukabumi ^{1,2,3}

Lusinf1020@gmail.com¹

ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel *softskill* dan pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan PT. Bakti Wira Karsa Sakti (Hemat Toserba dan Grosir) dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan teknik sampel yang digunakan yaitu *probability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial antara variabel *softskill* dan pengembangan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hasil dari uji f yaitu diketahui dari nilai $F_{hitung} 59,275 > 3,08$ menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} dan dari hasil korelasi pada penelitian ini memiliki nilai yang kuat dan tinggi sebesar 0,742. Sedangkan dari hasil nilai uji t yaitu $T_{hitung} 7,058 > 1,983$ menunjukkan bahwa T_{hitung} lebih besar dari pada T_{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa dari variabel *softskill* dan pengembangan karyawan memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja.

Kata Kunci: *Softskill, Pengembangan Karyawan, Kualitas Kerja*

ABSTRACT

This study aims to determine the influence between soft skills and employee development variables on work quality. This study uses quantitative methods. The population in this study are employees of PT. Bakti Wira Karsa Sakti (Save on Department Stores and Wholesalers) and the sample used is 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis and the sample technique used is probability sampling. The results of this study indicate that simultaneously and partially the soft skills and employee development variables have a positive and significant influence. The results of the f test are known from the $F_{count} 59.275 > 3.08$, indicating that the F_{count} value is greater than F_{table} and from the correlation results in this study, it has a strong and high value of 0.742. Meanwhile, from the results of the t-test value, namely $T_{count} 7.058 > 1.983$, it shows that T_{count} is greater than T_{table} , so it can be concluded that the soft skills and employee development variables have an influence on work quality.

Keywords: *Softskill, Employee Development, Work Quality*

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan sebuah perusahaan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dan harus diperhatikan. Sumber daya manusia juga merupakan sebuah kunci yang menentukan perkembangan

perusahaan, pada dasarnya sumber daya manusia pada perusahaan sebagai penggerak, pemikir, perencana dan faktor utama dalam menjalankan sebuah tujuan dalam perusahaan (Hamsal 20201. Di dalam perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik maka perusahaan

tersebut sudah dipastikan terdapat struktur organisasi yang sudah terorganisir dengan baik (Abdul, 2020).

Seiring perkembangan zaman perusahaan perusahaan semakin ingin menduduki posisi paling unggul dari perusahaan lain, maka dari itu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang bisa membawa perusahaan berpotensi lebih unggul dari perusahaan lainnya, yaitu harus memiliki kemampuan atau *soft skill* yang tinggi guna untuk mencapai tujuan perusahaan dengan baik, tanpa *adanya soft skill* yang dimiliki karyawan maka kualitas kerja perusahaan tidak akan maju. Seorang karyawan dalam melaksanakan tugas harus mempunyai kemampuan dan *personal skill* yang baik, tentunya akan berdampak terhadap peningkatan kualitas kerja sehingga pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Maka dari itu, perusahaan mewajibkan kepada karyawannya untuk mengikuti pelatihan kerja guna mengembangkan keterampilan pribadi atau *personal skill* yang dimiliki karyawannya.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, karyawan dapat memberikan kualitas kerja yang baik dalam menjalankan tugas pokoknya. Menurut Dessler (dalam Rahman, 2015) tujuan utama penerapan beberapa program kualitas kerja karyawan pada suatu perusahaan yaitu program program yang bertujuan memotivasi karyawan melalui upaya pemenuhan kebutuhan tingkat tinggi mereka untuk berprestasi, harga diri, dan perwujudan diri.

Program-program ini termasuk manajemen berdasarkan sasaran, gugus kualitas, waktu lentur, dan pemerdayaan pekerjaan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memenuhi tingkat mereka ditempat kerja, melalui pencapaian unsur-unsur yang lebih menantang dan luwes pekerjaan mereka. Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan, keterampilan

dan kemampuan pegawai erat kaitannya dengan kualitas kerja pegawai, disebabkan oleh terus menerus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi seiring dengan perkembangan zaman, maka suatu organisasi jika tidak ingin tertinggal juga harus mengikuti perkembangan zaman, yang dibutuhkan adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta kemampuan dari sumber daya manusianya, karena latar belakang pendidikan dari sumber daya manusia serta pengalaman kerja saja belum cukup untuk menjadikan sumber daya manusia memiliki kualitas kerja yang mampu bersaing ditengah zaman yang maju seperti sekarang. Oleh karena itu kualitas kerja karyawan sangatlah penting untuk kemajuan perusahaan yang lebih baik lagi (Cibadak-sukabumi, 2020; Rusby dkk 2020).

Persaingan dalam bisnis grosiran ataupun retail yang saat ini terus menjadi ketat mengharuskan para pengusaha bisnis grosiran ataupun retail saling bersaing untuk berusaha menarik perhatian konsumen. Berbagai macam kegiatan dilakukan, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kenyamanan suasana dalam berbelanja, ataupun melakukan potongan harga. Perkembangan usaha ritel yang berjenis grosiran meningkat pertahunnya. Salah satu grosiran yang ikut serta bersaing di Cianjur adalah Toko Hemat Toserba dan Grosir yang sudah memiliki beberapa cabang di Cianjur yaitu di Jl. Arwinda, Depan Ramayana – Cianjur, Jl. Raya Sukabumi – Cianjur, Jl. Raya Bandung Km 3– Cianjur, Jl. Awinda, Baros – Cianjur, Jl. Moch. Ali, Ciranjang – Cianjur. Toko Hemat Toserba dan Grosir merupakan jaringan bisnis ritel yang bergerak di bidang pemenuhan kebutuhan pokok sehari – hari. Ritel ini bernaung di bawah pimpinan PT.

Bakti Wisnu Kersa Bakti. Untuk itu masalah sumber daya manusia perlu mendapat perhatian yang cukup serius dalam menghadapi persaingan sekarang ini, karena sumber daya manusia merupakan salah satu kegiatan pokok yang

dilakukan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya, berkembang dan mendapatkan laba. Berikut adalah daftar karyawan dan jabatannya di Hemat Toserba dan Grosir.

Tabel 1. Draft Komposisi Karyawan Hemat Toserba dan Grosir

URAIAN	OFFICE OGONG	CIMENTENG	CIKARET	OGONG	AROS	CIRANJANG
MANAGER	1					
STAF HRD	1					
STAF UMUM	1					
OFFICE BOY	1					
SECURITY	2	2	3	4	3	3
MANAGER	1					
AUDITOR	1					
INTERNAL	3					
STAF	3					
KEUANGAN	3					
STAF	3					
ACCOUNTING	3					
MANAGER	1					
SUPERVISOR	3					
STAF	2					
PENGADAAN	1					
BARANG	1					
STAF Gudang	1					
PP	2					
TRANSPORTASI	1	1	1	1	1	1
EDP	1					
MANAGER	1					
SUPERVISOR	2					
STAF	3					
MARKETING	3					
MANAGER	1	1	1	1	1	1
KEPALA TOKO	1	1	1	1	1	1
KOORDINATOR	2	2	2	2	2	2
SHIFT	9	8	8	8	8	9
PRAMUNIAGA	3	3	4	4	3	3
KASIR						

Sumber: Manager PT. Bakti Wir Kersa Sakti, 2021

Penulis melakukan observasi dan wawancara dengan Manager HRD di Hemat Toserba dan Grosir dari hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa di Toko Hemat Toserba dan Grosir adanya penurunan kehadiran pegawai disetiap bulannya. Dari data yang penulis dapatkan permasalahan yang dapat diteliti adanya kenaikan dan penurunan kehadiran pegawai. Berikut adalah daftar kehadiran pegawai Hemat Toserba dan Grosir.

Penulis melakukan observasi dan wawancara dengan Manager HRD di Hemat Toserba dan Grosir dari hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa di Toko Hemat Toserba dan Grosir adanya penurunan kehadiran pegawai disetiap bulannya. Dari data yang penulis dapatkan permasalahan yang dapat diteliti adanya kenaikan dan penurunan kehadiran pegawai. Berikut adalah daftar kehadiran pegawai Hemat Toserba dan Grosir.

Tabel 2. Daftar Kehadiran Pegawai

Bulan	Hadir	Tidak Hadir
21 Desember 2020 s/d 20 Januari 2021	78%	26%
21 Januari 2021 s/d 20 Februari 2021	71%	25%

Sumber: Manajer PT. Bakti Wira Kersa Sakti, 2021

Data absensi di atas, terlihat bahwa adanya penurunan kehadiran pegawai pada Toko Hemat Toserba dan Grosir disetiap bulannya. Hal ini terjadi karena kurangnya kedisiplinan pegawai sehingga kualitas kerja karyawan menurun.

Dari hasil wawancara dengan Manajer Hemat Toserba dan Grosir juga mengungkapkan bahwa di Hemat Toserba dan Grosir pelatihan yang diadakan Hemat Toserba dan Grosir belum secara resmi dilakukan, tetapi ada kegiatan yang dilakukan setiap 1 minggu sekali hanya untuk bagian Head Office dan Operasional yaitu peningkatan kapasitas & service level yaitu penyampaian penguatan teknis pekerjaan lapangan (teknis) & penguatan substansi pekerjaan (non teknis). Karena apabila pelaksanaan pelatihan tidak dilakukan dengan baik maka keterampilan pegawai tidak terasah sehingga akan mempengaruhi kualitas kerja karyawannya itu sendiri.

Pengertian kualitas kerja menurut Hasibuan (dalam Area, 2018) adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya. Sedangkan menurut Flippo (dalam Area, 2018) kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur ataupun dinilai dengan hasil efektivitas suatu pekerjaan yang dilakukan karyawan ataupun sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Adapun menurut Arisanti et al., (2020) kualitas kerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam hal melaksanakan tugas nya dengan baik tanpa adanya kendala.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja adalah suatu keahlian baik yang dimiliki oleh karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaannya dengan baik.

Kualitas kerja memiliki empat dimensi menurut Desak, (2016) diantaranya adalah ketepatan waktu, ketelitian, kemampuan dan keterampilan pegawai.

Pengertian *soft skill* menurut Rao (dalam Yuniendel, 2018) *Soft skill (also called "people skills") are typically hard to observe, quantify and measure.* *Soft skill* (atau disebut juga *people skill*) merupakan keterampilan-keterampilan yang sifatnya dapat diamati, dihitung dan diukur. Sedangkan menurut Berthal (dalam Yuniendel, 2018) *Soft skills* yaitu perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, membuat keputusan, inisiatif dan komunikasi. Adapun menurut Ardiansyah (dalam Effendi & Wahidy, 2019) mengemukakan jika *soft skill* adalah suatu kemampuan, bakat, atau keterampilan yang ada di dalam diri setiap manusia".

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas bahwa *soft skill* merupakan suatu kemampuan ataupun keterampilan yang khusus dan dimiliki oleh setiap manusia pada umumnya.

Soft skill memiliki 12 dimensi menurut Ariyani et al., (2016) diantaranya adalah *communication skill, commitment, detail orientation, entrepreneur skill, flexibility, integrity, leadership, lifelong learning, motivation, relationship building, self confidence, thinking skill.*

Pengertian pengembangan karyawan menurut Rachmawati (dalam Grellety et al., 2015) mengemukakan bahwa pengembangan didasarkan pada fakta bahwa karyawan akan membutuhkan pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang untuk bekerja dengan lebih baik dalam suksesi yang ada dalam rekrutmen. Sedangkan menurut Handoko (dalam Grellety et al., 2015) pengembangan merupakan suatu cara yang efektif untuk menghadapi tantangan yang dihadapi oleh perusahaan, tantangan ini mencakup keterampilan karyawan. Adapun menurut Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Hasan (dalam Grellety et al., 2015) menyatakan bahwa pengembangan karyawan sering diartikan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum bagi

karyawan agar pelaksanaan pencapaian tujuan lebih efisien.

Dari menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa pengembangan karyawan merupakan sebuah upaya perusahaan dalam mengembangkan ataupun membuat karyawan jauh lebih terampil dan terstruktur dari sebelumnya dalam menghadapi tantangan terhadap perusahaan. Pengembangan karyawan memiliki empat dimensi diantaranya adalah peserta, instruktur, materi dan fasilitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif. Objek dalam penelitian ini yaitu PT. Bakti Wira Karsa Sakti (Hemat Toserba dan Grosir). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bakti Wira Karsa Sakti (Hemat Toserba dan Grosir). Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *simple random sampling* yang dimana setiap divisi dapat memiliki kesempatan untuk menjawab pernyataan. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan cara menyebar kuesioner melalui *google form* kepada karyawan PT. Bakti Wira Karsa Sakti (Hemat Toserba dan Grosir). Dan hasil penelitian ini diolah menggunakan *software* IBM SPSS versi 24. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Uji *f* atau uji kelayakan model merupakan cara untuk mengetahui apakah model yang dapat digunakan dan model tersebut layak atau tidaknya di dalam penelitian. Berikut adalah hasil dari olahan data yang dihasilkan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regressi	710.425	2	355.213	59.275	.000 ^b
	Residual	581.285	97	5.993		
	Total	1291.710	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Kerja
b. Predictors: (Constant), Pengembangan Karyawan, Soft Skill

Sumber: Data diolah, 2021

Dari hasil uji f diatas dapat dilihat yaitu $F_{hitung} 59,275 > 3,08$ menunjukkan bahwa dari hasil tersebut adalah F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} selanjutnya dari nilai regresi mempunyai tingkat yang signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *softskill* dan pengembangan karyawan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kualitas kerja dan dapat diterima.

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.550	.541	2.44798

a. Predictors: (Constant), Pengembangan Karyawan, Soft Skill
b. Dependent Variable: Kualitas Kerja

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan dari hasil data olahan diatas bahwa menunjukkan besar nilai korelasi (R) sebesar 0,742 dan terdapat nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,550 yang dimaksud dari data diatas yaitu artinya pengaruh dari variabel *softskill* dan pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja sebesar 55% dan sisanya sebesar 45% yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Setelah itu dilakukan uji analisis regresi linier berganda, tujuannya untuk mengetahui hubungan linier antara dua atau lebih dari variabel lainnya. Selanjutnya pada saat mengajukan hipotesis dilakukan uji t tujuannya untuk menentukan hipotesis pada variabel satu dengan yang lainnya apakah memiliki pengaruh ataupun tingkat dari signifikan yang sama atau tidak. Pengolahan data ini

menggunakan alat bantu IBM SPSS versi 24.

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji t

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.932	1.955			.477	.000
Soft Skill	.354	.050	.670		7.058	.000
<u>Pengembangan Karyawan</u>	.131	.128	.098		1.028	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Kerja

Sumber: Data diolah, 2021

Hasil dari olahan data diatas menunjukkan bahwa nilai constan (a) sebesar 0,932 dan pada variabel *softskill* sebesar 0,354 dan pada nilai pengembangan karyawan 0,131. Pada hasil ini dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 0,354X_1 + 0,131X_2$$

Berdasarkan dari hasil diatas hasil hipotesis pertama menunjukkan nilai yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil nilai $T_{hitung} 7,058 > 1,983$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *softskill* terhadap kualitas kerja.

Dan adapun hasil dari hipotesis kedua dibuktikan dengan nilai yang signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ dan hasil dari nilai $T_{hitung} 1,028 > 1,983$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah diteliti maka dapat disimpulkan bahwa dari variabel *softskill* dan pengembangan karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas kerja. Dan setelah dilakukan dengan teknik analisis regresi

linier berganda dan dari hasil uji hipotesis secara parsial dan simultan menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *softskill* dan pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas peneliti menyarankan untuk meningkatkan *softskill* dan pengembangan karyawan sehingga bisa menghasilkan kualitas kerja dari setiap karyawan untuk memajukan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul H. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)*. <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/pengembangan-sumber-daya-manusia-sdm>
- Area. (2018). *Universitas medan area*.
- Arisanti, A., Imanda, A., & Saputra, H. E. (2020). Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 57–63. <https://doi.org/10.37676/profession al.v7i1.1093>
- Ariyani, E. D., Muhammad, A., & Sadikin, S. (2016). *Pengembangan Model Pengukuran Soft Skills Mahasiswa Politeknik Di Indonesia*. 539–544.
- Cibadak-sukabumi, O. N. C. (2020). 3 1,2,3. 3(3), 38–45.
- Desak K.,R.,D. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Effendi, D., & Wahidy, A. (2019). Prosiding seminar nasional pendidikan program pascasarjana universitas PGRI palembang. *Pemanfaatan Teknologi Dalam Proses Pembelajaran Menuju Pembelajaran Abad 21*, 2, 999–1015.
- Grellety, E., Babakazo, P., Bangana, A., Mwamba, G., Lezama, I., Zagre, N. M., Ategbo, E. A., Bentham, J., Di Cesare, M., Bilano, V., Bixby, H., Zhou, B., Stevens, G. A., Riley, L. M., Taddei, C., Hajifathalian, K., Lu, Y., Savin, S., Cowan, M. J., ... Ryan, K. (2015). Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada Bmt Taruna Sejahtera. *Food and Nutrition Bulletin*, 12(3), 210.
- Hamsal, H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Universitas Islam Riau. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 15-29.
- Rahman, H. (2015). Analisis Sistem Rekrutmen Terhadap Kualitas Kerja. 1(1), 282–297.
- Rusby, Z., Purwati, A. A., Arif, M., & Hamzah, Z. (2020). Analisa Kompetensi dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(2), 248-256.
- Yuniendel, R. K. (2018). Kontribusi Soft Skill dan Hard Skill dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam di Sekolah dan Madrasah. *Murabby: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(1), 48–59. <https://doi.org/10.15548/mrb.v1i1.286>