

## PENGEMBANGAN *SOFT SKILL* KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANANDI HOTEL BERBINTANG DIKABUPATEN SIMALUNGUN

Muhammad Zulfan<sup>1</sup>

Politeknik Pariwisata Medan

Email : [mhdzulfan@gmail.com](mailto:mhdzulfan@gmail.com)

### *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa Hampir semua industri hotel saat ini mensyaratkan adanya kombinasi yang sesuai antara hard skill dan soft skill, pada setiap tugas dan posisi karyawan tersebut. Di kalangan para praktisi sumber daya manusia, melakukan pendekatan hard skill saja kini sudah mulai ditinggalkan dan mulai untuk meningkatkan soft skill karyawan dengan memberikan pelatihan serta motivasi secara berkala. Hal ini bisa dilihat pada iklan-iklan lowongan kerja berbagai industri hotel yang juga mensyaratkan kemampuan soft skill, seperti team work, kemampuan komunikasi, dan interpersonal relationship, dalam job requirement. Hal tersebut menunjukkan bahwa hard skill merupakan faktor penting dalam bekerja, namun keberhasilan seseorang didalam pekerjaan biasanya lebih ditentukan oleh soft skill yang baik. Kualitas dan kepuasan tamu berkaitan erat dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan industri hotel. Ikatan seperti ini memungkinkan jangka panjang sehingga industri hotel harus memahami dengan seksama harapan tamu serta kebutuhan mereka, dengan demikian industri perhotelan dapat meningkatkan kepuasan tamu serta pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.*

*Kata kunci:karyawan, kualitas pelayanan, tamu*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri melainkan selalu berinteraksi dengan sesamanya. Untuk keperluan tersebut, manusia menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi sekaligus sebagai identitas kelompok. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan terbentuknya berbagai bahasa didunia yang memiliki ciri-ciri yang unik yang menyebabkannya berbeda dengan bahasa lainnya. Hubungan antara bahasa dengan konteks sosial tersebut dipelajari dalam bidang Sosiolinguistik,

sebagaimana yang dikemukakan oleh Trudgill bahwa “Sosiolinguistik adalah bagian linguistik yang berkaitan dengan bahasa, fenomena bahasa dan budaya.

Bidang ini juga mengkaji fenomena masyarakat dan berkaitan dengan bidang sains sosial seperti antropologi atau sistem kerabat antropologi bisa juga melibatkan geografi dan sosiologi serta psikologi sosial”. Manakala, Fishman menyatakan bahwa “Sosiolinguistik memiliki komponen utama yaitu ciri-ciri bahasa dan fungsi bahasa”. Fungsi bahasa dimaksud adalah fungsi sosial *egulatory* yaitu untuk

membentuk arahan dan fungsi interpersonal yaitu menjaga hubungan baik serta fungsi imajinatif yaitu untuk menerangkan alam fantasi serta fungsiemosi seperti untuk mengungkapkan suasana hati seperti marah, sedih, gembira dan apresiasi. Perkembangan bahasa yang sejalan dengan perkembangan kehidupan manusia diabad modern menunjukkan fenomena yang berubah-ubah antara lain dengan penggunaan bahasa sebagai alat pergaulan tertentu yang dikenal dengan variasi bahasa seperti jargon atau argot.

Bahasa adalah system lisan atau tertulis simbol-simbol yang dapat mengkomunikasikan ide-ide, emosi dan pengalaman (*experiences*). Pemahaman (*understanding*) peran bahasadapat meningkatkan *skill* koordinasi di dalam operasional mengembangkan kepuasan pelanggan dan memiliki hal yang efektif dalam keterkaitannya pada dunia industri pariwisata.

Bahasa memiliki kepentingan besar dalam dialog dan pemahaman antara wisatawan dan fasilitas wisata. Bahasa Inggris saat ini adalah bahasa internasional, dan sebagian besar turis atau wisatawan membutuhkan karyawan yang dapat berbicara bahasa Inggris selain bahasa lokal. Akibat dari pada itu ada banyak lembaga yang membutuhkan keterampilan bahasa Inggris. Oleh karena itu kolaborasi antara penyedia pendidikan dan organisasi pariwisata atau *stakeholder* pariwisata sangat diperlukan jika ingin bersaing dipasar global.

Di era sekarang, jika hanya bisa menggunakan satu bahasa saja sangatlah sulit untuk bias masuk dalam *global competition* (persaingan global). Apalagi posisi Negara kita yaitu sebagai negara berkembang yang masih memerlukan bantuan dan kontribusi dari negara lain

khususnya negara maju setidaknya bisa menggunakan bahasa asingatau bahasa internasional. Diketahui bahwa bahasa internasional atau bahasa Inggris sangat penting digunakan dalam interaksi sosial agar dapat berkomunikasi dan menyampaikan pesan yang hendak diutarakan,dengan orang dari negara-negara lain, sehingga orang tersebut dipastikan menggunakan bahasa asing, begitu juga tidak terkecuali untuk orang Indonesia. Bahasa Inggris, dimana merupakan bahasa asing di negara Indonesia mempunyai peranan besar bagi Indonesia itu sendiri.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, didukung dengan adanya data temuan dari hasil wawancara terhadap pihak *Human Resources*, bahwa masih kurangnya kesadaran departemen sumber daya manusia dalam memberikan pelatihan dan pengembangan *soft skill* terhadap karyawan sehingga karyawan kurang menggali kemampuan kecerdasan emosional (*emotional intelligence quotient*), seperti keramahtamahan, cara berkomunikasi dengan baik dan lain-lain, hal ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, dimana kepuasan tamu itu didapatkan dari kualitas pelayanan yang diberikan karyawan hotel.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Definisi *Soft Skill*

*Soft skills* sendiri juga memiliki makna sederhana dan dipandang secara sempit. MenurutElfindri dkk dalam (Nurchurifiani et al., 2021), terdapat unsur *soft skill* yang membuat kita sempurna dalam kegiatan sehari-hari diantaranya: taat beribadah, ketrampilan dalam

berkomunikasi, terbentuknya sikap tanggung jawab, kejujuran dan tepat waktu, pekerja keras, terbiasa bekerja kelompok, keterampilan berumah tangga dan *visioner*. Menurut (Yu et al., 2009) banyak sekali penelitian dan opini para ahli yang bertujuan untuk menentukan *soft skills* khusus yang perlu diimplementasikan dan digunakan di lembaga-lembaga pendidikan tinggi. Ketujuh elemen *soft skills* tersebut adalah: keterampilan berkomunikasi, keterampilan berpikir, dan memecahkan masalah, kemampuan bekerja dalam tim, manajemen informasi dan kemampuan belajar seumur hidup, kemampuan berwirausaha, etika, moral dan profesionalisme serta kemampuan memimpin.

## 2.2. *Interpersonal Skill*

*Interpersonal Skill* (keterampilan interpersonal) adalah keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Bagaimana diri kita mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari ketrampilan interpersonal.

Untuk membangun hubungan dengan orang lain, terlebih dahulu kita harus menguasai kemampuan dan keterampilan dalam mengenal diri sendiri, kemudian baru keterampilan dalam mengenal orang lain, keterampilan untuk mengekspresikan diri secara jelas, bagaimana merespon, bagaimana menyampaikan pesan dan maksud, bagaimana bernegosiasi dan menyelesaikan konflik, bagaimana berperan dalam tim dan sebagainya.

*Interpersonal Skill* seseorang tercermin dari :

1. Kemampuan berkomunikasi
2. Membangun hubungan baik
3. Kemampuan memotivasi
4. Kemampuan kepemimpinan
5. Kemampuan memasarkan diri sendiri
6. Kemampuan bernegosiasi
7. Kemampuan berpresentasi
8. Kemampuan berkomunikasi di depan *public*

Setiap orang memiliki anggapan tersendiri terhadap sesuatu, termasuk dengan *interpersonal skill*. Banyak ahli yang mengemukakan pendapat tentang apa itu *interpersonal skill*, berikut adalah paparan dari beberapa ahli soal interpersonal skill. (Bierman, 2006) dan (Kral & Suchý, 2000) juga menyatakan hal yang sama, yaitu bahwa kompetensi interpersonal adalah salah satu faktor penting bagi keberhasilan individu dalam meniti kehidupannya.

(Giunipero et al., 2006) mengartikan kompetensi interpersonal dengan kemampuan mengelola diri sendiri secara efektif dalam bekerja dengan orang lain dalam rangka menyelesaikan tugas atau pekerjaan bersama. Kemampuan tersebut adalah sikap dan perilaku interpersonal yang biasanya dikenal sebagai kemampuan kerja sama tim. (Dahn et al., 2005) memaknai kompetensi interpersonal sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang dalam membina hubungan interpersonal. (Mc Gaha & Fitzpatrick, 2005) mengartikan kompetensi interpersonal sebagai perilaku-perilaku yang sesuai dalam berhubungan seperti memulai kontak, dukungan emosional, keterbukaan, mengatasi konflik.

### 3. METODOLOGI

Menurut (Sweetman et al., 2010:313), strategi ini merupakan strategi dimana peneliti menggabungkan data yang ditemukan dari satu metode dengan metode lainnya. Strategi ini dapat dilakukan dengan *interview* terlebih dahulu untuk mendapatkan data kualitatif lalu diikuti dengan data kuantitatif, dalam hal ini menggunakan survey. Strategi ini menjaditiga bagian, yaitu :

a. Strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis yang dibangun berdasarkan hasil awal kualitatif. Bobot atau prioritas ini diberikan pada data kuantitatif.

b. Strategi eksploratoris sekuensial. Strategi ini kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial, pada tahap pertama peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif kemudian mengumpulkan data kuantitatif dan menganalisisnya pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama. Bobot utama pada strategi ini adalah pada data kualitatif.

c. Strategi transformatif sekuensial. Pada strategi ini peneliti menggunakan perspektif teori untuk membentuk prosedur-prosedur tertentu dalam penelitian. Dalam model ini peneliti boleh memilih untuk menggunakan salah satu dari dua metode dalam tahap pertama, dan bobotnya dapat diberikan pada salah satu dari keduanya.

Seperti yang disebutkan diatas, Dalam penelitian ini menggunakan strategi metode campuran bertahap (*sequential mixed methods*) terutama strategi eksplanatoris sekuensial. Jadi, tahap

pertama melakukan wawancara lalu menganalisis data kualitatif.

Penelitian campuran atau biasa disebut dengan *mix methods* memiliki beberapa desain penelitian di dalamnya, yaitu desain *mix methods* dengan status sepadan. Metode ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam tingkat sepadan untuk memahami sebuah fenomena yang sedang dikaji. Selanjutnya ada desain metode campuran (*mix methods*) dominan-kurang dominan pada satu bidang tertentu kadang identik dengan satu metode tertentu seperti Psikologi eksperimental dengan kuantitatif dan metode kualitatif untuk kajian ilmu pengetahuan Antropologi. Lalu yang ketiga metode campuran berurutan dimana peneliti melaksanakan tahap kajian penelitian kualitatif dan kemudian melaksanakan secara terpisah tahap penelitian kuantitatif, atau sebaliknya Creswell menyebut desain ini sebagai desain dua tahap. (Sweetman et al., 2010). Yang terakhir adalah desain metode campuran (*mix methods*) sejajar atau bersamaan. Data kualitatif atau kuantitatif di kumpulkan dalam waktu yang bersamaan dianalisis untuk saling melengkapi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Simalungun merupakan kabupaten terluas ketiga setelah Kabupaten Mandailing Natal dan Kabupaten Langkat di Sumatera Utara dan memiliki letak yang cukup strategis serta berada di kawasan wisata Danau Toba –Parapat.

Kabupaten Simalungun secara keseluruhan memiliki 67 lokasi objek wisata, dari keseluruhan wilayah terdapat 31 objek wisata alam, 15 objek agrowisata, 7 objek wisata budaya, 12 wisata rekreasi, 1 wisata rohani dan

1camping ground. Dari keseluruhan objek wisata yang ada Kec. Girsang sipangan bolon merupakan wilayah yang memiliki objek wisata terbanyak. Kota Parapat merupakan wilayah yang memiliki objek wisata yang utama dan strategis dan diminati wisatawan. Objek wisata yang paping diminati wisatawan adalah Danau Toba yang dapat dinikmati di Kota Parapat, objek wisata yang memiliki akomodasi serta sarana dan prasarana yang dikelola dan dikembangkan untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan yang datang berkunjung ke Kota Parapat.

Kota Parapat merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki daya tarik yang cukup tinggi, kawasan wilayah yang sebagian besar berada di kawasan Danau Toba menjadikan Kota Parapat memiliki potensi pariwisata yang baik dan mendukung, potensi pariwisata yang dimiliki diantaranya wisata alam, agro wisata dan camping ground. Dari masing masing objek wisata memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang ingin berkunjung, dibawah ini objek wisata Kota Parapat yang memiliki potensi dan daya tarik yang saling berhubungan satu sama lain di Kota Parapat.

**Tabel 1**

**Jenis Objek Wisata di Kota Parapat**

Sumber : Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Simalungun, data diolah peneliti, 2022

No	Jenis Objek Wisata	Keterangan Perkembangan
1	Danau Toba	Objek wisata yang mempunyai potensi tinggi yaitu jumlah daya tarik dan kelengkapan pelayanan yang baik dan menarik bagi pengunjung.
2	Batu Gantung	Objek wisata mempunyai potensi, namun dibutuhkan peningkatan pengelolaan dan kelancaran aksesibilitas
3	Taman Wisata Kera Huta Sibatu Loting	Objek wisata yang mempunyai potensi yang cukup tinggi, namun dibutuhkan adanya perbaikan dan peningkatan daya tarik.
4	Bangun Dolok dan Camping Ground	Objek mempunyai potensi yang seimbang dengan objek wisata lain, namun kurang maksimal dalam pengelolaan karena akses yang kurang lancar
5	Dolok Simarbalatuk	Objek mempunyai potensi cukup baik namun perlu dikelola dan dikembangkan lebih baik lagi

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi sampel penelitian. Sampel penelitian sebanyak 80 orang responden housekeeping pada Hotel Berbintang di Kabupaten Simalungun telah mengisi kuesioner berdasarkan usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan dan lama masa kerja. usia karyawan room attendant pada kriteria 18 - 20 tahun memiliki jumlah sebanyak 4 responden, pada usia 21 - 25 tahun sebanyak 23 orang responden sedangkan pada usia > 26 tahun keatas jumlah responden berdasarkan kriteria usia sebanyak 53 orang responden artinya pada taraf kriteria > 26 tahun hotel berbintang.

Pada Kabupaten Simalungun memiliki skala prioritas yang besar dalam mempertahankan karyawan yang berkombeten untuk menjaga kepuasan tamu yang menginap dan mempertahankan kualitas pelayanan bagi karyawan yang berkompeten sehingga berdampak positif untuk hotel berbintang di Kabupaten Simalungun dengan taraf sebagian besar pada usia karyawan berapa pada > 26 dimana pada usia tersebut karyawan sudah banyak membekali pengalaman, penanganan komplek, penguasaan soft skill dan hard skill yang mengumpuni dalam dunia industry perhotelan dan juga sudah tersertifikasi dan mengikuti

pelatihan *housekeeping* untuk menunjang kriebilitas.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pengumpulan data, pengelolaan data dan menghasilkan analisis data yang dilakukan penulis mengenai pengaruh pengembangan soft skill karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada hotel berbintang di Kabupaten Simalungun maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel yaitu variabel bebas dengan satu variabel terikat. konstanta sebesar 4,421 satuan yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel Pengembangan Soft Skill Karyawan (X) sebesar 1,091 satuan yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai Pengembangan Soft Skill Karyawan (X) maka bertambah sebesar 1,091 satuan. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah Pengembangan Soft Skill Karyawan (variabel X) adalah positif. Dan berdasarkan nilai sig yang diperoleh dari tabel diatas sebesar  $0,000 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengembangan Soft Skill Karyawan (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan Housekeeping pada Hotel Berbintang di Kabupaten Simalungun (Y).

2. Nilai t tabel dengan  $t(\alpha/2; n-k-1 = t(0.05 ; 78 - 2 - 1) = (0.05;78)$  maka diperoleh t tabel sebesar 1.66462. diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 17,480  $> t_{tabel}$  1.66462 dengan nilai sigifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dapat diambil kesimpulan bahwa Pengembangan Soft Skill Karyawan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Housekeeping karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan

nilai  $0,000 < 1.66462$  Signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Pengembangan Soft Skill Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Housekeeping pada hotel berbintang di Kabupaten Simalungun yaitu pengaruh positif dan signifikan.

3. Berdasarkan hasil Uji Determinasi Model Summaryb di atas diketahui nilai R square sebesar 0.893 (89,3%). Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi, dimana variabel independen (Pengembangan Soft Skill Karyawan) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan Housekeeping) sebesar 89,3%. Sedangkan 10,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

#### 5. SARAN

1. Sebagai masukan bagi pihak manajemen hotel berbintang di Kabupaten Simalungun perlu meningkatkan pelatihan (TOT) dan Seminar dalam peningkatan/pengembangan soft skill serta kompetensi sehingga menjadi SDM yang memiliki daya saing, berintegritas serta profesionalisme.

2. Mempertahankan dan meningkatkan perilaku housekeeping yang baik dalam memberikan pelayanan dan memenuhi segala kebutuhan tamu yang menginap akan membuat tamu merasa dihargai dan merasa betah untuk menginap lebih lama, dan membuat tamu datang kembali.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas variabel penelitian, tidak hanya punishment dan kinerja karyawan tetapi juga variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi yaitu keputusan tamu menginap, tingkat pengunjung hotel, kualitas pelayanan,

strategi pengelolaan, promosi, harga dan lain-lain.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dengan ini mengucapkan terima kasih kepada jajarannya yang telah berkenan memberikan kesempatan sehingga terbitnya artikel sayadi Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta.*
- Azwar, S. (2010). Motivasi dalam belajar. *Laman Web: Http://Azwar. Staff. Ugm. Ac. Id/Files/2010/05 [Diakses 16 April 2016].*
- Bierman, G. J. (2006). *Factorization methods for discrete sequential estimation.* Courier Corporation.
- Dahn, J. R., Jiang, J., Moshurchak, L. M., Fleischauer, M. D., Buhrmester, C., & Krause, L. J. (2005). High-rate overcharge protection of LiFePO<sub>4</sub>-based Li-ion cells using the redox shuttle additive 2, 5-ditertbutyl-1, 4-dimethoxybenzene. *Journal of the Electrochemical Society, 152(6)*, A1283.
- Giunipero, L., Handfield, R. B., & Eltantawy, R. (2006). Supply management's evolution: key skill sets for the supply manager of the future. *International Journal of Operations & Production Management.*
- Hidayat, A. (2007). *Strategi six sigma+ CD.* Elex Media Komputindo.
- Kral, I., & Suchý, P. (2000). Haematological studies in adolescent breeding cocks. *Acta Veterinaria Brno, 69(3)*, 189–194.
- McGaha, V., & Fitzpatrick, J. (2005). Personal and social contributors to dropout risk for undergraduate students. *College Student Journal, 39(2)*, 287–298.
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan statistika Modern untuk Ilmu Sosial.* Penerbit Salemba.
- Nurchurifiani, E., Nissa, R. N., & Febriyanti, F. (2021). Improving Students' Vocabulary Mastery Through the Keyword Technique At The Tenth Grade of SMAN 2 Tulang Bawang Tengah. *Journal Corner of Education, Linguistics, and Literature, 1(2)*, 139–147.
- Pariwisata, K. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009. *Indonesia: Kementerian Pariwisata.*
- Salasia, S. I. O., Tato, S., Sugiyono, N., Ariyanti, D., & Prabawati, F. (2011). Genotypic characterization of Staphylococcus aureus isolated from bovines, humans, and food in Indonesia. *Journal of Veterinary Science, 12(4)*, 353–361.
- Sweetman, D., Badiee, M., & Creswell, J. W. (2010). Use of the transformative framework in mixed methods studies. *Qualitative Inquiry, 16(6)*, 441–454.
- Yu, Q., Sharma, A., Oh, S. Y., Moon, H.-G., Hossain, M. Z., Salay, T. M., Leeds, K. E., Du, H., Wu, B., & Waterman, M. L. (2009). T cell factor 1 initiates the T helper type 2 fate by inducing the transcription factor GATA-3 and repressing interferon- $\gamma$ . *Nature Immunology, 10(9)*, 992–999.