



PENGARUH *SOFT SKILL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI *PREMIER BASKO HOTEL PADANG*

Khairunnisa¹, Hijriyantomi²

¹Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata FPP-UNP

²Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Corresponding email : khairunnisa.bahrial@yahoo.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Soft Skills* Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Premeir Basko Hotel Padang. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan premier basko hotel padang. Jumlah sampel dalam penelitian ini 70 orang. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner tersusun dengan skala *likert*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) variabel *soft skills* telah diperoleh sebanyak 7% responden termasuk dalam kategori sangat baik, 68% responden termasuk dalam kategori baik, 19% responden termasuk dalam kategori cukup, 6% responden termasuk dalam kategori buruk dan 0% responden termasuk dalam kategori sangat buruk. (2) variabel kinerja karyawan 13% responden termasuk dalam kategori sangat baik, 28% responden termasuk dalam kategori baik, 20% responden termasuk dalam kategori cukup, 26% responden termasuk dalam kategori buruk dan 13% responden termasuk dalam kategori sangat buruk.

Kata Kunci : *Soft Skills*, Kinerja dan Karyawan

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan rangkaian aktivitas dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, maupun layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Salah satu sektor pendukung kegiatan wisata yaitu adanya fasilitas dan pelayanan. Sebagaimana diketahui, hotel menyediakan berbagai fasilitas terutama pelayanan kamar dan pelayanan makanan dan minuman yang dapat digunakan oleh siapapun baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Menurut Sulastiyono (2011:6), "Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa penjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Pihak hotel harus memiliki kriteria untuk setiap karyawan agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada tamu yang dapat diukur melalui kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah kemampuan karyawan dalam mencapai suatu target kerja yang dapat diselesaikan pada tepat waktu atau tidak melampaui batas waktu, sehingga kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut. Namun salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan adalah *soft skills*. *Soft skills* sangat penting dalam dunia pekerjaan karena dapat menubuhkan sikap yang merujuk pada sekumpulan karakteristik kepribadian, seperti memiliki sifat tanggung jawab, disiplin atau selalu datang tepat waktu dalam setiap pertemuan, dan bekerja sampai detik terakhir

¹ Mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan FPP - UNP

² Dosen Jurusan Pariwisata FPP - UNP

untuk menyelesaikan pekerjaan. Adapun indikator *soft skills* menurut Sharma (2011: 21), “adalah 1) kemampuan komunikasi, 2) kecerdasan emosional, 3) keterampilan berpikir dan memecahkan masalah, 4) etika dan 5) keterampilan kepemimpinan. Dalam hal ini terlihat *soft skills* merupakan elemen penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani tamu, termasuk di Premier Basko Hotel Padang.

Tabel 1. Kinerja Karyawan Berdasarkan *Appraisal Score* Premier Basko Hotel Padang pada Bulan Januari – Desember 2018

Skor	Jumlah Karyawan	Persentase	Kategori
81-100	9orang	13%	Sangat Baik
71-80	14orang	28%	Baik
51-70	20 orang	20%	Cukup
41-50	18 orang	26%	Buruk
20-40	9 orang	13%	Sangat Buruk

Sumber: *Human Resouces Department* Premier Basko Hotel Padang(2019)

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat kinerja karyawan Premier Basko Hotel Padang sebesar 13% (sangat buruk) dan 26% (buruk) ini membuktikan bahwa sejumlah 39% (hampir setengah dari total karyawan) masih dengan hasil kinerja rendah. Menurut HRD Premier Basko Hotel Padang berdasarkan *appraisal score* buruknya kinerja karyawan dapat dilihat dari penampilan kerja dan sikap kerja.

Berdasarkan penjelasan dari HRD Premier Basko Hotel Padang yang ditemui penulis saat pra penelitian 9 April 2019 terdapat beberapa masalah mengenai kinerja karyawan yang dijelaskan oleh supervisor HK yaitu karyawan *housekeeping* yang menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, ini terlihat pada saat karyawan *housekeeping* melakukan *make up room*. Premier Basko Hotel Padang menetapkan karyawan *housekeeping* melakukan *make up room* satu kamar 20 menit, namun masih banyak karyawan yang menyelesaikan lebih dari waktu yang telah ditetapkan.

METODOLOGI

Penelitian ini tergolong kepada jenis deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Premier Basko Hotel Padang. Pengumpulan data melalui angket dengan bantuan skala likert. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear. Seterusnya uji persyaratan analisisnya adalah uji normalitas, homogenitas, linearitas serta pengujian hipotesis menggunakan regresi linear sederhana untuk melihat besaran pengaruh *soft skills* karyawan terhadap kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Analisis Deskriptif

Berikut hasil penelitian tentang *soft skills* dikategorikan pada table berikut ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel X (*Soft Skills*)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat baik	$\geq 56,1$	5	7
Baik	46,7- <56,1	16	19
Cukup	37,3-	42	65

	<46,7		
Buruk	27,9- <37,3	7	9
Sangat buruk	<27,9	0	0
Total		70	100

Sumber : Data Premeir 2019

Berdasarkan pada tabel di atas dilihat bahwa 7% responden menyatakan sangat baik, 19% menyatakan baik, 65% menyatakan cukup, 9% menyatakan buruk.

**Tabel 3. Data hasil kinerja karyawan Premier Basko Hotel Padang
Variabel Y (Kinerja Karyawan)**

Kinerja	Jumlah	Persentase
Sangat baik	9	13%
Baik	14	20%
Cukup	21	30%
Buruk	15	21%
Sangat buruk	11	16%
Total	70	100%

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa 13% responden berpendapat bahwa kinerja karyawan sangat baik, 20% menyatakan baik, 30% menyatakan cukup, 21% menyatakan buruk dan 16% responden menyatakan sangat buruk.

b. Persyaratan Analisis

1) Uji Normalitas

Dengn hasil uji normaltas mengenai *soft skills* karyawan dan kinerja karyawan dapat dikategorikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov - Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Soft skills	Kinerja
N	70	70
Mean	55.37	62.67
Normal Std.		
Parameters ^{a,b} Deviatio n	5.376	16.881
Absolut e	.128	.165
Most Extreme Differences Positive	.128	.165
Negativ e	-.065	-.153
Kolmogorov-Smirnov Z	1.067	1.378
Asymp. Sig. (2-tailed)	.205	.065

a. Test distribution is Normal.

Dapat kita lihat nilai Asymp. Sig variable *soft skills* adalah 205. Nilai signifikansi > 0,05 dan di nyatakan data tersebut normal.

2) Uji Homogenitas

Dari hasil uji homogenitas mengenai *soft skills* dan kinerja karyawan dapat dikategorikan Pada tabel dibawah:

Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.310	17	52	.711

Uji homogenitas memiliki nilai signifikansi 0,711 \geq 0,05. Artinya data bersifat homogeny dan berasal dari populasi yang sama.

3) Uji Linearitas

Uji linearitas mengenai *soft skills* dan kinerja karyawan dapat dikategorikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Karyawan * Soft skills	(Combined)	6897.510	14	492.679	2.123	.024
	Between Groups	44.361	1	44.361	.191	.664
	Linearity	6853.148	13	527.165	2.271	.156
	Deviation from Linearity	12765.933	55	232.108		
	Within Groups	19663.443	69			
Total						

Nilai uji lineritas dengan nilai signifikansi 0,156 > 0.05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel *soft skills* dan kinerja karyawan.

c. Pengujian Hipotesis

Dengan hasil uji anova mengenai *soft skills* karyawan dan kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Regresi Linear Sederhana

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	44.361	1	44.361	.514	.000 ^b
Residual	19619.081	69	284.334		
Total	19663.443	70			

Sumber: Data Primer, 2019

Hasil uji anova di atas diperoleh nilai F hitung 5,14 dengan taraf signifikansi $0,00 < 0,05$, maka H_a diterima. Artinya *soft skills* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	51.037	29.741		1.716	.000
Soft skills	.257	.654	.047	.392	.000

Tabel tersebut menghasilkan persamaan regresinya yaitu: $Y = A + B=51,037+0,257 X$

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t sebesar 0,392 dengan taraf Sig 0,000, artinya variabel *soft skills* (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan(Y).Selanjutnya diperoleh koefisien regresi 0,257 dengan nilai sig 0,000 < 0,005 artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan *soft skills* akan meningkatkan 0,257 satuan kinerja karyawan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh antara *soft skills* karyawan terhadap kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang. Analisis dilakukan dengan bantuan SPSS 20.00 diperoleh Nilai F hitung 5,14 dengan taraf signifikansi $0,00 < 0,05$ yang berarti *soft skills* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Demikian juga nilai koefisien regresi sebesar 1,100 dengan nilai sig $0,001 < 0,05$, diartikan setiap peningkatan sebesar 1 satuan *soft skills* akan meningkatkan 1,100 satuan kinerja karyawan. Kemudian diperoleh nilai R square 0,015 artinya pengaruh variabel X terhadap Y adalah sebesar 0,015 (1,5%).

Sedangkan 98,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka hipotesis yang diterima dalam penelitian ini adalah H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian *soft skills* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 1,5% karena indikator dari *soft skills* merupakan salah satu factor internal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga dapat diartikan semakin tinggi *soft skills* dari kinerja karyawan maka akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan karyawan di Premier Basko Hotel Padang. Menurut Wibowo (2016: 3), adalah “*Performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya”.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi : pengetahuan, keterampilan, kemampuan kepercayaan diri, sikap dan etika, kepercayaan terhadap sesama dan eksternal akan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Munandar (2011), “*Soft skills* adalah kemampuan atau keterampilan seseorang yang menyangkut kehidupan sosialnya yang lebih

menentukan pada EQ (*Emotional Intelligence Quotient*) seseorang dibandingkan *Intelligence Quotient (IQ)* nya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh *soft skills* karyawan terhadap kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang berpengaruh secara signifikan. *Soft skills* berpengaruh cukup besar terhadap kinerja karyawan, dan terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gaji dan lainnya.

KESIMPULAN

Kesimpulan

- a. Tanggapan responden tentang *Softskills* karyawan di Premier Basko Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan pada kategori cukup baik dengan persentase 65% dikategorikan cukup dan sebanyak 19% dikategorikan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa *soft skills* karyawan di Premier Basko Hotel Padang tergolong cukup baik.
- b. Hasil penilaian kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang dikatakan cukup baik dengan persentase sebanyak 30% dikategorikan cukup dan sebanyak 20% dikategorikan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang tergolong cukup baik.
- c. Pengaruh *Soft skills* karyawan terhadap kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang dengan persentase 1,5% dan 98,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] HRD Premier Basko Hotel Padang. 2019. Data karyawan Premier Basko Hotel Padang.
- [2] Munandar. 2011. *Soft Skills Untuk Pendidik*. Jakarta: Baduose Media
- [3] Sharma. 2011. *The Effect of Empowerment and Transformational Leadership on Employee Intentions to Quit: A Study of Restaurant Workers in India*. *Internasional Journal of Management*. Vol.28 No. 1 Part 22 Mei 2019
- [4] Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen hotel*, Bandung. Alfabeta Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.