

PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA *SNACK TEA COFFEE* DI KOTA MAKASSAR

Irfan Afandi

Program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIMI-YAPMI) Makassar

Email: irfanlibureng@gmail.com

Info Artikel

Keywords:

*Hard skills,
Soft Skills,
Quality of Service*

Kata kunci:

*Hard skill,
Soft Skill,
Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT (10 PT)

The purpose of this study was to determine the effect of Hard Skills and Soft Skills on Employee Service Quality at Snack Tea Coffee in Makassar City. The population of this research is 70 people. The sampling technique uses a saturated sample. The type of data used in this study is primary data with multiple regression methods and using SPSS for windows. The results showed that hard skills had a significant positive effect on employee service quality and soft skills had a significant positive effect on employee service quality at Snack Tea Coffee in Makassar City. The need to increase the hard skills and soft skills of Snack Tea Coffee employees in Makassar City through training programs related to technical work in accordance with technological developments. As well as improve communication skills to create team work relationships

ABSTRAK (10 PT)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada *Snack Tea Coffee* di Kota Makassar. Populasi penelitian ini adalah 70 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode regresi berganda dan menggunakan SPSS untuk windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hard skill* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan dan *soft skill* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan pada *Snack Tea Coffee* di Kota Makassar. Perlunya peningkatan kemampuan *hard skill* dan *soft skill* karyawan *Snack tea Coffee* di Kota Makassar melalui program-program pelatihan yang berhubungan dengan teknis pekerjaan sesuai dengan perkembangan teknologi. Serta meningkatkan kemampuan komunikasi untuk menciptakan hubungan tim kerja.

1. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Selain

itu, kualitas sumber daya pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan efektif, dan produktif.

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Arianto (2018) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Hard skill merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill* merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu, contoh: insinyur mekanik membutuhkan keterampilan bekerja dengan permesinan, programmer harus menguasai teknik pemrograman dengan bahasa tertentu (Kadek, 2012).

Soft skill sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri dan menggunakan inisiatifnya, mempunyai pemahaman tentang apa yang dibutuhkan untuk dilakukan dan dapat dilakukan dengan baik, berguna untuk mengatasi persoalan kecil yang muncul secara tiba-tiba dan terus dapat bertahan apabila problem tersebut belum terselesaikan. Meskipun *soft skills* merupakan karakter yang melekat pada diri seseorang dan butuh kerja keras untuk mengubahnya namun *soft skills* bukan sesuatu yang stagnan, kemampuan ini dapat dioptimalkan dengan pelatihan dan diasah dengan pengalaman kerja. Konsep *soft skill* merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). *Soft skill* merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis yang lebih mengutamakan kemampuan intrapersonal dan interpersonal. (Widiastuty, 2014). Seiring dengan berkembangnya fenomena yang terjadi pada dunia kerja saat ini yang tidak hanya membutuhkan kompetensi akademik dan profesionalitas (*hard skills*) saja, namun juga kemampuan intrapersonal dan interpersonal (*soft skills*).

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Lokasi penelitian ini adalah *Snack tea coffee* Alauddin Makassar. Peneliti mengambil lokasi di *Snack tea coffee* ini karena selain tempatnya yang strategis, peneliti juga ingin

mengetahu barapa berpengaruh *hard skill dan soft skill* terhadap kualitas pelayanan karyawan pada *Snack tea coffee* kota Makassar. Metode pengumpulan data menurut Fitriani (2019) adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kuesioner, wawancara dan studi dokumen

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh yang diberikan kedua variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi variabel *hard skill* dan *soft skill* tersebut bersifat positif maka mengakibatkan semakin tinggi pula kualitas pelayanan karyawan yang dihasilkan.

a. Pengaruh *Hard Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan pada *Snack Tea Coffee* di Kota Makassar

Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.092 > 1.997$) dengan tingkat signifikan 0.040. Maka dapat diartikan bahwa berdasarkan pengujian Uji t menunjukkan *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Alasan mengapa *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan karena terlihat dari jawaban positif yang diberikan responden terhadap 9 pernyataan, seluruh pernyataan tersebut merupakan penjabaran dari 3 indikator. Ketika *hard skill* ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga meningkat, dari hasil penelitian selama ini karyawan di *Snack Tea Coffee* sudah menguasai keterampilan teknis dan sudah *mengupdate* ilmu pengetahuan, begitupula dengan ilmu teknologi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2019) dengan judul Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Kemampuan Kerja Karyawan. Hasil penelitian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel *hard skill* dan *soft skill* berpengaruh langsung terhadap kemampuan kerja karyawan.

b. Pengaruh *Soft Skill* Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada *Snack Tea Coffe* di Kota Makassar

Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.816 > 1.997$) dengan tingkat signifikan 0.006. Maka dapat diartikan bahwa berdasarkan pengujian Uji t menunjukkan *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan. Alasan mengapa *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan karena terlihat dari jawaban positif yang diberikan responden terhadap 9 pernyataan, seluruh pernyataan tersebut merupakan penjabaran dari 3. Ketika *soft skill* ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga meningkat, dari hasil penelitian selama ini karyawan di *Snack Tea Coffee* memiliki kemampuan

komunikasi yang baik, etika yang bagus, dan keterampilan kepemimpinan yang bertanggung jawab.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Evik Mega Cahyanti (2021) dengan judul Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dedary Kriyamaha Ubud. Hasil penelitian secara parsial Uji t menunjukkan bahwa variabel *hard skill* dan *soft skill* berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Evik Mega Cahyanti (2021) dengan judul Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dedary Kriyamaha Ubud. Hasil penelitian secara parsial Uji t menunjukkan bahwa variabel *hard skill* dan *soft skill* berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan.

REFERENSI (10 PT)

- Aji, S.N. 2013. *"Kemampuan Soft Skill Vs Hard Skill Guru Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan SMA Negeri Se-Kabupaten Purworejo"*. Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Alam. 20212. *"Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan PT. BUMIPUTERA Wilayah Semarang"*. Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Aria & Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p- ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. Basri. 2015. *Paradigma Baru Sistem Pembelajaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bondy.(2002). *PECS and Other Visual Communication Strategi in Autism. First Edition. Woodbine House :Library of Congress Cataloging in Publication Data*.
- Fandy. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi offset.
- Fitriani. 2019. *Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kemampuan Kerja Karyawan PT. Pegadaian (persero) Kantor Wilayah VI Makassar*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS (Edisi ke 4)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamidah S.i, Sri P. 2012. *Peningkatan Soft Skill Tanggung Jawab dan Disiplin Terintegrasi Melalui Pembelajaran Praktik Patiseri*. Jurnal pendidikan karakter , <https://journal.uny.ac.id/index.php/jpka/article/view/1299/1080> . FTUniversitas Negeri Yogyakarta.
- Hardi. 2010. *Kontribusi Soft Skill Dalam Menumbuhkan Jiwa Kewirausahaan*. STIE Vol.3 No.5
- Harton. 2003. *E-Leading Tools and Technologies: A Consumer Guide For Trainers, Teachers, Educators and Instructional Designers*. USA. Wiley Publishing, Inc.
- Kasmir. 2017. *Costumer Service Excellent. PT. Raja Grafindo Persada Depok*. Kotler and Keller.2016: *Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson*

Pretice Hall, Inc.

Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.

Nawawi. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. PT. Fajar Iterpratama Mandiri. Jakarta.

Nitta. 2013. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey*. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Nurhidayati. 2014. *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kualitas Hidup Pada Pasien Gagal Ginjal Kronis Yang Menjalani Hemodialisa di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Program Studi Ilmu keperawatan STIKES „Aisyiyah Yogyakarta

Purnami.2013.”*Implementasi Metode Experiental Learning Dalam Pengembangan Softskill Mahasiswa Yang Menunjang Integrasi Teknologi, Manajemen dan Bisnis*”. Jurnal Penelitian Pendidikan, Magister Manajemen Bisnis, Sekolah Pascasarjana, Universitas Pendidikan Indonesia. ISSN 1412-565 X Vol. 14No. 1, April.

Rahma Wahdiniwaty. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children di Bandung*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom (JIMM Unikom). ISSN: 2460 089X.

Rilman. 2013. *Analisis Faktor Kompetensi Soft Skills Mahasiswa yang Dibutuhkan Dunia Kerja Berdasarkan Persepsi Manajer dan HRD Perusahaan*. Jurnal Manajemen.

Satrianegara, M. Fais.2014 *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika.

Sharma. 2011. *Multiple Biological Activitas Of Aloe Barbadensis (Aloe Vera): An Overview*. Asian Journal Of Pharmacy &Life Science.

Syawal., 2010, *Kompetensi Guru*, Unimed, Medan.

_____. 2009. *Efek berbagai pupuk organik terhadap pertumbuhan gulma dan tanaman lidah buaya*. Jurnal Agrivigor.

Soekardi. 2007. *Kupu-kupu di kampus Universitas Lampung*. Lampung: Universitas Lampung

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

_____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2006. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.

_____. 2005. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono F. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks Kelompok Gramedia*. Jakarta.

Widyastuti. 2014. “*Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe NHT terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis dan Belief*.” *Jurnal Pendidikan Matematika Unila*, Vol 2, No 2. Diakses pada tanggal 20 September 2017. (<http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/MTK/article/view/4309>)

William. 2002. *Pengaruh Tingkat Pendidikan Tinggi Terhadap Kecerdasan Emosional*. Skripsi. Yogyakarta: FE UGM.