

Pengaruh Pelatihan Soft skill dan Hard skill Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah

Zakian¹, M. Chaerul Rizky² Odih Sumirat³

Universitas Pembangunan Panca Budi Medan,^{1,2} STIA Menara Siswa³

zakian21@gmail.com¹, mchaerulrizky@dosen.pancabudi.ac.id² odihsumirat@gmail.com³

Received: 12 Agust 2024

Revised: 17 Sept 2024

Accepted: 25 Okt 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh pelatihan soft skill dan hard skill terhadap kinerja karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah, yang menghadapi keluhan operasional di front office, restoran, dapur, dan housekeeping. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis data menggunakan SPSS 23. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada seluruh karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah dan studi dokumen terkait. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, dan uji regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan pelatihan soft skill dan hard skill berbanding lurus dengan peningkatan kinerja karyawan. Pelatihan leadership dalam kategori soft skill dan pelatihan pelayanan dalam kategori hard skill memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan soft skill dan hard skill memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah. Hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi industri perhotelan dengan menyediakan referensi mengenai pelatihan efektif yang dapat meningkatkan kompetensi karyawan. Untuk departemen front office, restoran, dapur, dan housekeeping di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah, penelitian ini dapat menjadi panduan dalam memberikan pelatihan yang tepat di masa mendatang dengan penekanan pada peningkatan pelatihan problem solving untuk soft skill dan pelatihan teknologi untuk hard skill.

Kata Kunci Pengaruh Pelatihan, Soft Skill, Hard Skill, Kinerja.

(*) Corresponding Author: M. Chaerul Rizky², mchaerulrizky@dosen.pancabudi.ac.id², 0812-6444-5518.

How to Cite: *Global Intellectual Community of Indonesia Journal*, (1 (2)2024

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu fokus utama bagi organisasi. Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan teknis atau hard skill yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan interpersonal dan intrapersonal yang dikenal sebagai soft skill. Hard skill mencakup keterampilan teknis yang dapat diukur, seperti penguasaan perangkat lunak, analisis data, atau keahlian dalam bidang tertentu. Sementara itu, soft skill meliputi kemampuan komunikasi, kerja sama, kepemimpinan, dan manajemen waktu.

Pentingnya kedua jenis keterampilan ini dalam meningkatkan kinerja karyawan telah menjadi perhatian banyak peneliti dan praktisi. Pelatihan yang efektif dalam soft skill dan hard skill dapat meningkatkan produktivitas, memfasilitasi kolaborasi tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kombinasi yang baik antara kedua keterampilan ini cenderung memiliki kinerja yang lebih baik,

mampu beradaptasi dengan perubahan, dan berkontribusi lebih signifikan terhadap tujuan organisasi.

Namun, meskipun banyak organisasi telah menyadari pentingnya pelatihan keterampilan ini, masih terdapat tantangan dalam merancang program pelatihan yang seimbang dan efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh pelatihan soft skill dan hard skill terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan wawasan bagi organisasi dalam merumuskan strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih komprehensif.

Pertumbuhan sektor pariwisata, khususnya dalam industri perhotelan di Indonesia, mengalami kemajuan yang signifikan. Muljadi (2012) menyatakan bahwa sektor pariwisata tidak hanya berkontribusi dalam penerimaan devisa, tetapi juga menciptakan lapangan kerja, memperluas peluang usaha di sektor formal dan informal, serta meningkatkan pendapatan pemerintah pusat dan daerah melalui pajak dan retribusi. Selain itu, sektor ini juga berperan dalam meningkatkan pendapatan masyarakat dan meratakan pembangunan. Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran penting dalam kemajuan sektor pariwisata ini. Rony (2016) menekankan bahwa SDM, baik sebagai pekerja di lembaga pemerintah maupun sebagai pengusaha, berperan penting dalam menentukan kepuasan dan kualitas pekerja. Mereka juga berkontribusi dalam mengamati, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas pariwisata. Dalam menghadapi tantangan dan persaingan di industri perhotelan, manajer dituntut untuk menggunakan keterampilan problem solving mereka untuk menyusun dan menerapkan strategi manajemen yang efektif. Strategi-strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja hotel secara keseluruhan.

Untuk mencapai kinerja SDM yang optimal, hotel perlu memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan. Menurut Andre dan Youmil (2020), pelatihan membantu karyawan memahami pengetahuan praktis dan penerapannya, meningkatkan keterampilan, kompetensi, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan. Pelatihan bisa diberikan oleh hotel kepada karyawan lama dan baru. Pelatihan bagi karyawan yang sudah bekerja sangat penting untuk memastikan mereka dapat menyesuaikan diri dengan perubahan manajemen dan bekerja sesuai dengan prosedur operasional standar. Sementara itu, pelatihan bagi karyawan baru sangat penting agar mereka memahami dasar-dasar pekerjaan yang akan dilakukan. Hotel Bayu Hill Aceh Tengah, sebuah resort bintang 4 di Tabanan dengan 60 karyawan, membutuhkan program pelatihan yang efektif untuk mengatasi berbagai tantangan dan meningkatkan kinerja karyawannya.

Dengan mengusung tema glamour camping, resort ini berbeda dari resort lainnya dengan menyediakan kamar berupa tenda. Sama seperti hotel lain, resort ini memiliki departemen housekeeping, front office, food beverage service, dan food beverage product. Setiap kandidat yang lulus wawancara dan menjadi DW (Daily Worker) atau staf diwajibkan mengikuti pelatihan sesuai dengan departemen masing-masing. Pelatihan mencakup soft skill dan hard skill, termasuk pelatihan kepemimpinan, motivasi, pemecahan masalah, pelayanan tamu, kreativitas, dan teknologi. Pelatihan ini berlangsung selama 5-7 hari di setiap departemen. Selama pelatihan manajemen, peneliti melakukan observasi pada bulan Mei 2021 dan menemukan bahwa masalah masih sering terjadi di lapangan. Masalah ini disebabkan oleh kesalahan sistem atau karyawan, yang memicu keluhan. Beberapa contoh keluhan meliputi proses check-in yang lambat, kurangnya operator yang menyebabkan keterlambatan informasi melalui telepon, serta kesalahan sistem saat restoran menginput pesanan yang tidak tercatat dengan baik di dapur, sehingga makanan terlambat disiapkan. Pelatihan problem solving menjadi krusial dalam mengatasi masalah ini, dengan fokus pada peningkatan efisiensi dan akurasi dalam setiap departemen untuk mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan tamu.

Akibatnya, tamu memberikan ulasan yang kurang memuaskan tentang pelayanan yang mereka terima selama menginap di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah. Oleh karena itu, peneliti memilih judul "Pengaruh Pelatihan Soft skill dan Hard skill terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah" karena topik ini sangat penting dan membutuhkan dukungan penuh dari pihak hotel untuk mengevaluasi dampak pelatihan soft skill dan hard skill terhadap kinerja karyawan di sana. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi solusi yang efektif dalam

meningkatkan kualitas layanan, mengurangi keluhan tamu, serta meningkatkan kepuasan dan pengalaman menginap di hotel tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah pada bulan Mei 2024. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik analisis linear sederhana dan teknik analisis regresi linear berganda dengan alat analisis program SPSS.

HASIL & PEMBAHASAN

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan soft skill berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah. Pelatihan kepemimpinan (leadership) menunjukkan pengaruh tertinggi dengan koefisien sebesar 2,019, diikuti oleh pelatihan motivasi, kreativitas/inovasi, komunikasi, dan problem solving yang memiliki dampak lebih rendah dengan koefisien -0,194. Sementara itu, pelatihan hard skill juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan pelayanan menunjukkan pengaruh tertinggi dengan koefisien 2,881, sedangkan pelatihan teknologi memiliki dampak yang sedikit lebih rendah dengan koefisien 1,289. Dalam analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 23, ditemukan bahwa kombinasi pelatihan soft skill dan hard skill secara bersama-sama memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan. Model persamaan regresi menunjukkan bahwa dengan adanya pelatihan soft skill, kinerja karyawan meningkat sebesar 0,723, sedangkan dengan pelatihan hard skill, kinerja karyawan meningkat sebesar 1,649. Jika tidak ada pelatihan soft skill dan hard skill, kinerja karyawan diperkirakan mencapai 12,619. Hasil ini menunjukkan pentingnya implementasi pelatihan secara terintegrasi dalam meningkatkan kinerja karyawan, dengan fokus pada pengembangan soft skill seperti kepemimpinan dan motivasi, serta peningkatan hard skill seperti pelayanan dan teknologi. Strategi ini diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan operasional dan meningkatkan kepuasan tamu, sehingga mendukung daya saing dan reputasi Hotel Bayu Hill Aceh Tengah di pasar hospitality.

Dengan demikian, memahami pengaruh kinerja karyawan tidak hanya penting bagi manajer dan pemimpin organisasi, tetapi juga bagi karyawan itu sendiri. Melalui pendekatan yang sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan, serta mencapai tujuan strategis yang diinginkan. Penelitian tentang pengaruh kinerja karyawan juga menunjukkan bahwa karyawan yang merasa dihargai dan memiliki peluang untuk berkembang cenderung menunjukkan motivasi yang lebih tinggi dan kinerja yang lebih baik. Sebaliknya, faktor-faktor seperti stres, ketidakpuasan kerja, dan kurangnya dukungan dapat menghambat kinerja dan merugikan organisasi.

PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian di atas bahwa Pengaruh Pelatihan Soft skill dan Hard skill Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah bahwa bahwa pelatihan soft skill secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah. Pelatihan ini mencakup kepemimpinan, motivasi, kreativitas/inovasi, komunikasi, dan problem solving. Selain itu, pelatihan hard skill seperti pelayanan dan teknologi juga berdampak positif terhadap kinerja karyawan di hotel ini. Menurut (Safitri, D. E. (2019) Sumber daya manusia memiliki andil besar dalam menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Perusahaan untuk bisa mencapai kesuksesan maka diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten. pada

bidangnya dan memiliki kinerja yang bagus untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh manajemen sumber daya manusia untuk memperoleh karyawan yang berkualitas dan berkompeten pada bidangnya serta dapat berkontribusi dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah aspek pelatihan kerja dan kinerja karyawan.

Menurut (Prayogi, M. A., & Nursidin, M. 2018) Tujuan dari suatu perusahaan yaitu bagaimana apa yang telah direncanakan diawal dapat terwujud. Dalam mewujudkan rencana yang dibuat maka perusahaan memerlukan SDM yang memiliki keahlian ataupun menguasai bidang kerja yang telah diberikan. Untuk menjadikan tenaga kerja yang handal maka perusahaan harus memberikan pelatihan ataupun memberikan motivasi bagi setiap karyawan yang ada. Pelatihan diberikan agar para karyawan yang ada mampu melaksanakan apa yang menjadi tanggungjawabnya. Pelatihan disesuaikan dengan bidang keahlian masing-masing karyawan yang ada.

Menurut (Wahyuningsih, S. (2019) Sumber daya manusia merupakan asset bagi setiap perusahaan, karena terlibat langsung serta berperan aktif dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus memberikan perhatian secara maksimal kepada karyawannya melalui peningkatan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan karyawan, terutama untuk menghadapi perkembangan teknologi yang demikian pesat. Oleh karena itu, karyawan membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Pelatihan (training) merupakan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Pelatihan memiliki potensi untuk menyelaraskan para karyawan dengan strategi-strategi perusahaan sedangkan produktivitas kerja karyawan adalah salah satu ukuran perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut (Endaryono, B. T., & Djuhartono, T. 2024) Pembangunan ekonomi berkaitan dengan pendapatan perkapita dan pendapatan nasional. Pendapatan perkapita yaitu pendapatan rata-rata penduduk suatu daerah sedangkan pendapatan nasional merupakan nilai produksi barang-barang dan jasa-jasa yang diciptakan dalam suatu perekonomian di dalam masa satu tahun termasuk dengan pendapatan investasi suatu negara. Menurut (Endaryono, B. T., Prasetyo, A., & Baliarto, S. 2024) Peran dan tanggung jawab manajemen dalam perusahaan untuk mengelola keuangan perusahaan dengan profesional demi pengembangan perusahaan dimana tanggung jawab perusahaan untuk memilih dan mengadopsi kebijakan akuntansi yang tepat, menyelenggarakan pengendalian internal yang memadai, serta menyajikan laporan keuangan secara wajar berada di pihak manajemen, bukan auditor.

Menurut (Endaryono, B. T., & Djuhartono, T. 2021) kinerja merupakan ukuran suatu hasil yang menyatakan pertanyaan sederhana apa yang anda peroleh dari tugas yang telah dilaksanakan. Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa kinerja bisa dilihat dari dua dimensi yang berbeda. Pertama sebagai keluaran (output), yakni dengan melihat apa yang telah dicapai oleh seorang pegawai. Pada dimensi ini, kinerja seorang pegawai diukur dari hasil-hasil yang 'telah' dicapai dalam periode waktu tertentu. Jika dimensi ini digunakan sebagai bahan penilaian, maka evaluasi terhadap kinerja pegawai harus dilihat dari catatan-catatan prestasi yang telah diraihinya dalam masa tertentu. Dimensi kedua dilihat dari aspek prosesnya. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kritis yang memengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kemampuan untuk mencapai tujuan dan target yang ditetapkan sangat bergantung pada seberapa efektif individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Kinerja yang tinggi tidak hanya berkontribusi pada produktivitas dan efisiensi, tetapi juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan pertumbuhan jangka panjang.

Berbagai faktor dapat memengaruhi kinerja karyawan, termasuk kompetensi, motivasi, lingkungan kerja, dan program pelatihan yang diterima. Di tengah perubahan cepat di dunia industri, adaptasi terhadap teknologi dan keterampilan baru menjadi semakin penting. Oleh karena itu, organisasi perlu menginvestasikan sumber daya dalam pengembangan karyawan untuk memastikan bahwa mereka memiliki kemampuan yang diperlukan untuk berkontribusi secara optimal. Pelatihan soft skill memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi individu maupun organisasi. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari pelatihan soft skill (1) Peningkatan Komunikasi bahwa Pelatihan soft skill membantu karyawan untuk

mengembangkan kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal, sehingga meningkatkan interaksi dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan. (2) Kepemimpinan yang Efektif. dengan elatihan soft skill membantu mengembangkan keterampilan kepemimpinan, seperti pengambilan keputusan, motivasi, dan pengelolaan tim. Ini penting untuk menciptakan pemimpin yang mampu memimpin dengan bijak. (3) Pengembangan Diri dan Karir. Pelatihan soft skill membuka peluang untuk pengembangan pribadi dan profesional, sehingga karyawan dapat meningkatkan nilai diri dan prospek karir mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, simpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelatihan soft skill secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah. Pelatihan ini mencakup kepemimpinan, motivasi, kreativitas/inovasi, komunikasi, dan problem solving. Selain itu, pelatihan hard skill seperti pelayanan dan teknologi juga berdampak positif terhadap kinerja karyawan di hotel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, Wahyuni Sri dan Mochamad Aeng Yuda Pambudi. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Melalui Hard skill , Soft skill Dan Pengalaman Kerja Pada PT. Erajaya (Erafone) Di Malang Tahun 2019. Jurnal. Universitas Pawayatan Daha. <https://doi.org/10.33758/mbi.v14i4.350>
- Dewi, Tiara Setia. (2018). Pengaruh Pelatihan Skill Terhadap Kinerja Karyawan Di Neo Hotel Denpasar Bali. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali International
- Endaryono, B. T., & Djuhartono, T. (2024). FAKTOR FAKTOR YANG MENENTUKAN TINGKAT INVESTASI DALAM PERTUMBUHAN EKONOMI. JABE (Journal of Applied Business and Economic), 10(4), 399-410.
- Endaryono, B. T., Prasetyo, A., & Baliarto, S. (2024). PERAN PENTING TUJUAN PENGAUDITAN DAN ASERSI MANAJEMEN DIPERUSAHAAN. Jurnal GICI Jurnal Keuangan dan Bisnis, 16(1), 29-36.
- Endaryono, B. T., & Djuhartono, T. (2021). Pengaruh kinerja guru bidang studi terhadap prestasi belajar siswa kelas X SMK Bisnis dan Teknologi Bekasi. Jurnal Dirosah Islamiyah, 3(1), 78-87.
- Fadli, Muhammad. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Cempaka Resort & Convention Cipayung Bogor. E-Jurnal. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan Bogor
- Pratama, Y. F., & Wismar'ain, D. (2018). Pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Business Management Analysis Journal (BMAJ), 1(1), 37-48.
- Prayogi, M. A., & Nursidin, M. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan. Jurnal Dimensi, 8(2), 240-248.
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh pelatihan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Warta Dharmawangsa, 13(2).
- Yuniari, Santi. (2013). Pengaruh Model Core Berbasis Kontekstual Terhadap Kemampuan Pemahaman Matematika Siswa. FMIP : STKIP Siliwangi Bandung