
***Employee Soft Skill Development in Improving the Quality of Service in the Stars Hotel in Humbang Hasundutan District
(Case study: Starred Hotels in Bakti Raja District)***

Muhammad Zulfan ¹

¹ Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Muhammad Zulfan, Politeknik Pariwisata Medan

Email : emzeth67@yahoo.com

ABSTRACT

Service and customer satisfaction is the main objective of the service companies, focusing on how to provide optimum services to consumers. Focusing on customer needs by combining all the activities that will affect consumers and generate profits through services that focus on customer satisfaction. Quality of service of each major key to achieving that goal. Improving the quality of the optimal role of service providers or employees within the company. It is important to consider the business or the way in improving the ability or personal development of employees. This study intends to ascertain to what extent the importance of soft skills and hard skills possessed person will be able to improve the quality of the service, especially in service providers. In addition to knowing the things that are included in the category of soft skills, which is not less important are efforts to development the soft skill of service provider. The role of the company deemed necessary to maintain good service quality and implementing the requirements of soft skill. The type of research approach use in this research is quantitative approach, where the source of the data presented is a number. The focus of this research is how to development the soft skill to improve quality service. The result showed that the effect of the soft skill to improve the quality service have the effect 88.2 % based on the coefficient of determination. It means soft skill has very strong influence to improve quality of service.

Keyword : softskill, quality service

**Pengembangan Soft Skill Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Berbintang di Kabupaten Humbang Hasundutan
(Studi kasus : Hotel Berbintang di Kecamatan Bakti Raja)**

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan jasa, dengan fokus pada bagaimana memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Berfokus pada kebutuhan pelanggan dengan menggabungkan semua aktivitas yang akan mempengaruhi konsumen dan menghasilkan keuntungan melalui layanan yang fokus pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama untuk mencapai tujuan tersebut. Meningkatkan peran optimal kualitas pelayanan dari penyedia layanan atau karyawan dalam perusahaan. Penting untuk mempertimbangkan bisnis cara meningkatkan kemampuan atau pengembangan pribadi karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pentingnya *soft skill* yang dimiliki seseorang akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan,

terutama pada penyedia layanan. Selain mengetahui hal-hal yang termasuk dalam kategori *soft skill* yang tak kalah penting adalah upaya pengembangan *soft skill* penyedia pelayanan. Peran perusahaan perlu untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik dan menerapkan persyaratan *soft skill*. Jenis pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana sumber data yang dipaparkan dalam bentuk angka. Penelitian ini difokuskan tentang pengembangan *soft skill* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *soft skill* dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 88.2% berdasarkan hasil koefisien determinasi/ R^2 . Artinya *soft skill* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Kata kunci : *soft skill*, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya akan budaya dan kultur yang tersebar di seluruh penjuru negeri, mulai dari Sabang sampai Merauke, sehingga Indonesia menjadi salah satu tujuan wisata favorit para wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Pemerintah mulai memberikan perhatian khusus di bidang pariwisata dan mulai gencar dalam melakukan promosi pariwisata Indonesia guna menambah minat para wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia. Pemerintah juga menyiapkan tenaga-tenaga kerja yang handal yang akan dijadikan ujung tombak dalam pelayanan di bidang pariwisata. Berdasarkan Undang-undang RI No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menyebutkan bahwa pariwisata adalah Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Dan kata “wisatawan” berasal dari bahasa sansekerta, yang berasal dari kata “wisata” yang berarti perjalanan yang dapat disamakan dengan kata *tour* dalam bahasa Inggris. Kata “wisatawan” selalu diasosiasikan dengan kata *tourist* dalam bahasa Inggris. Berdasarkan Undang-Undang RI No.9 tahun 2010 tentang kepariwisataan

menyebutkan bahwa, wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.

Perkembangan Pariwisata selalu berhubungan erat dengan perkembangan industri perhotelan, saat ini perkembangan industri hotel sangat pesat dimana membutuhkan sumber daya manusia sebagai pelaku utama dalam melakukan pelayanan. Pesatnya industri perhotelan saat ini mengharuskan adanya sumber daya manusia sebagai aset yang sangat penting untuk siklus hidup suatu hotel dalam mencapai tujuannya. Dapat dijelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia tidaklah mudah, sebab masing-masing manusia memiliki unsur-unsur berbeda seperti latar belakang, cara pandang, pemikiran, sifat, selera, dan unsur lainnya. Dalam penanganan hal inilah departemen sumber daya manusia (*Human resources*) harus selalu bertindak secara dinamis dan fleksibel berdasarkan data-data dan fakta, guna mengambil keputusan yang tepat, dalam menjalankan fungsinya sehingga kemampuan tesis, teoritis, konseptual, moral dari para karyawan disemua level yang bekerja disuatu hotel dapat berkembang dengan baik.

Keadaan Topografi Kabupaten Humbang Hasundutan merupakan daerah dataran tinggi yang mempunyai ketinggian bervariasi antara 330-2075 Meter diatas permukaan laut, dengan rincian :Datar = 260,95 Km² (0 s/d 2 %), Landai = 459,60 Km² (2 s/d 15 %), Miring = 993,68 Km²

(15 s/d 40 %), Terjal = 621,10 Km² (40 s/d 44 %). Humbahas terdiri dari 10 kecamatan, 143 desa dan 1 kelurahan. Penduduknya berkisar 167.000 jiwa. Jarak kabupaten ini dari Ibukota Provinsi Sumatera Utara, Medan, sekitar 284 km. Humbang Hasundutan tidaklah sulit dijangkau. Setiap saat transportasi darat selalu tersedia. Transportasi udara pun telah tersedia satu kali satu hari sejak September 2010. Rute Bandara Polonia Medan-Bandara Silangit, Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara, telah dilayani pesawat berbadan lebar yaitu Wings Air dengan kapasitas 72 penumpang. Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki beberapa potensi sumber daya alam di berbagai daerah yang dapat dikembangkan seperti sektor pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan, kehutanan, pertambangan dan energy, irigasi, perindustrian, pariwisata, dan perhubungan.

Kabupaten Humbang Hasundutan memiliki banyak potensi sumber daya alam yang sangat bagus. Potensi sumber daya alam sangat mendukung berkembangnya sektor-sektor di daerah tersebut, salah satunya adalah sektor pariwisata. Objek wisata di Humbahas adalah objek wisata alam dan objek wisata sejarah. Akan tetapi sektor pariwisata di daerah ini belum mendapat penanganan yang maksimal sehingga para touris belum begitu melirik potensi alamnya. Jika dikelola dan dikembangkan dengan baik view dan keindahan panorama alam yang banyak terdapat di daerah ini, dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan untuk mengunjungi daerah humbang hasundutan sebagai tujuan rekreasi atau tamasya wisata.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Soft skill*

Menurut berthall (Diknas,2008)
“*soft skill* merupakan tingkah laku personal

dan interpersonal yang dapat mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia (melalui pelatihan, pengembangan kerja sama tim, inisiatif, pengambilan keputusan lainnya. Keterampilan lunak ini merupakan modal dasar peserta didik untuk berkembang secara maksimal sesuai pribadi masing-masing”.

Menurut Abdurrahman (Widhi,2010), *Soft Skill* adalah Sifat dan perilaku, kejujuran, rasa percaya diri, motivasi yang tinggi, kemampuan beradaptasi dengan perubahan, kompetensi *interpersonal*, orientasi yang menunjukkan kinerja yang efektif dalam jiwa kewirausahaan.

Menurut Elfindri dkk (2011: 67), *Soft skills* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Dengan mempunyai *soft skill* membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual.

Berdasarkan definisi di atas dapat dirumuskan bahwa *Soft skill* adalah Keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*Interpersonal skills*) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (*Intrapersonal skills*) yang mampu mengembangkan untuk kerja secara maksimal dengan kecerdasan emosional, sifat kepribadian, ketrampilan sosial, komunikasi, berbahasa, kebiasaan pribadi, keramahan, dan optimisme yang mencirikan kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Konsep tentang *soft skill* sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*).

Soft skills memiliki beberapa komponen, menurut Purwandari dalam Nissa Rizki (2012: 25), bahwa komponen *soft skills* meliputi:

- 1) Etika kerja, yaitu dapat mengikuti instruksi yang diberikan atasan atau *supervisor*.
- 2) Sopan santun, yaitu kebiasaan mengucapkan “silahkan”, “terimakasih”, “maaf”, “bolehkah saya membantu anda dalam berhubungan dengan customer?”
- 3) Kerjasama, yaitu kemampuan untuk berbagi tanggungjawab, saling memberi dengan orang lain, komitmen pada rasa hormat, saling membantu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dan mencari bantuan jika diperlukan
- 4) Disiplin dan percaya diri, yaitu kemampuan mengatur tugas-tugas performace yang lebih baik, belajar dari pengalaman, bertanya dan mengoreksi kesalahan, mampu menyerap kritik dan petunjuk tanpa perasaan bersalah, marah, dan benci atau merasa terhina.
- 5) Penyesuaian terhadap norma-norma, yaitu kemampuan untuk mengatur cara berbusana, rapi, bahasa tubuh, nada bicara, dan pemilihan kata-kata yang sesuai dengan bagian budaya kerja.
- 6) Kecakapan berbahasa, yaitu kemampuan bertutur kata, membca dan menulis standar biasa.

Soft skills sendiri juga memiliki makna sederhana dan dipandang secara sempit. Menurut Elfindri dkk dalam Nissa Rizki (2012: 20), 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 Archma Sharma (2009: 02) 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.

METODOLOGI

Metode Penelitian

Menurut Soewadji (2012:11)”metodologi penelitian berasal dari kata metoda yang berarti cara atau teknik dan logos yang berarti ilmu, sehingga metodologi penelitian berarti ilmu yang mempelajari tentang cara atau metode untuk melakukan penelitian”. Dari pengertian dan definisi yang dikemukakan tersebut dapat diperoleh suatu kesimpulan tentang pengertian metodologi penelitian adalah suatu usaha atau proses untuk mencari jawaban atas suatu pertanyaan atau masalah dengan cara sabar, hati-hati, terencana, sistematis atau dengan cara ilmiah, dengan tujuan untuk menemukan fakta-fakta atau prinsip, mengembangkan dan menguji kebenaran ilmiah suatu pengetahuan. Kebenaran ilmiah berarti suatu kebenaran yang memiliki konsistensi dan transparansi atau keterbukaan untuk diuji ulang.

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode asosiatif/hubungan dengan pendekatan kuantitatif, asosiatif merupakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sukardi (2003:166) penelitian asosiatif merupakan bentuk penelitian untuk memeriksa hubungan antara dua konsep. dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam

penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menurut Suryandi & Hendryadi(2000) merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka. Tujuan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti.

Metode Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan oleh penulis dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan prosedur sebagai berikut:

a) Data Primer

Merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya (*responden*). Menurut Sugiyono data diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang berupa tanggapan, saran, kritik, pertanyaan, dan penilaian.

Berikut ini beberapa teknik pengumpulan data primer :

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2012 :166)“observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian bersangkutan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alami dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar”.

2. Kuisioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang yang mampu menjawab pertanyaan atau responden. Metode kuisioner dapat dilakukan dengan melalui tatap muka langsung, maupun kuisioner surat.

3. Wawancara Langsung

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data.

b) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan oleh pihak lain, seperti buku-buku, majalah ilmiah, atau literatur lainnya biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data semacam ini sudah dikumpulkan pihak lain untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan saat ini secara spesifik.

Berikut adalah pengumpulan data sekunder

1. Studi Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dari pihak *human resources department* menunjukkan unsur-unsur penilaian prestasi kerja tersebut di hotel berbintang yang ada di Kecamatan Bakti Raja Kabupaten Humbang Hasundutan.

2. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini peneliti membaca dan mempelajari literatur-literatur yang sesuai dengan permasalahan yang peneliti temukan dalam hotel untuk mendapatkan landasan teori yang digunakan untuk pemecahan masalah.

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono adalah, “Wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Validitas adalah sifat yang menunjukkan adanya kemampuan suatu

instrumen atau alat ukur untuk dapat mengungkapkan sesuatu yang menjadi pokok sasaran penelitian. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

Menurut Ghazali (2011 : 52-53) uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung lebih besar $> r$ tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika r hitung $< r$ tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kepercayaan, keandalan, kestabilan. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan yang handal atau dapat dipercaya.

Menurut Ghazali (2011:47-48) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha(a)*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,60

c) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara oleh karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori. Dalam penelitian ini digambarkan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen, dengan rumus :

$$Y = a + bX$$

1. Uji Signifikan Parsial (Uji – t)

Pengujian statistik t digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen secara individu (parsial) dalam menjelaskan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Rumus t hitung dapat dijabarkan sebagai berikut.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Signifikansi koefisien korelasi

r = Korelasi antar variabel independen dengan variabel dependen

n = Jumlah Responden

Penerimaan dan penolakan hipotesis dengan tingkat signifikansi dilakukan berdasarkan kriteria berikut :

H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai t hitung $< t$ tabel atau jika nilai sig $> 0,05$

H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai t hitung $> t$ tabel atau jika nilai sig $< 0,05$.

2. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 – 1. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Skala Pengukuran Instrumen Penelitian

Dalam mengukur nilai variabel digunakan skala likert, menurut Sugiyono (2012:107) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dengan

fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain:

Tabel Pedoman Dalam Memberikan Skala Likert

Skor	Penilaian
5	Sangat setuju/selalu/positif
4	Setuju/Sering/Positif
3	Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral
2	Tidak setuju/Hampir tidak pernah/Negatif
1	Sangat tidak setuju/tidak pernah

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* 2012

3.6. Matriks Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010:38) Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mampu mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut hubungan antara suatu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. *Variabel independen* : variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variabel dependen* (terikat) dan *variabel independent* peneliti adalah *Soft skill*.
2. *Variabel Dependen* : sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat,

karena adanya variabel bebas dan *variabel dependen* peneliti adalah kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Luas dan Lokasi

Luas dan Lokasi Kabupaten Humbang Hasundutan adalah kabupaten yang baru dimekarkan dari Kabupaten Tapanuli Utara, tanggal 28 Juli 2003 sesuai dengan UU Nomor 9 tahun 2003, yang terletak di tengah Provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Humbahas dengan luas wilayah 233,533 ha memiliki luas kawasan hutan 95.512,84 ha yang terdiri dari hutan lindung (HL) 29.100 ha, hutan produksi (HP) 41.600 ha, hutan produksi terbatas (HPT) 3.100 ha dan hutan reboisasi (inlijving) 21.712,84 ha. Hutan rakyat pinus menyebar hampir di semua Humbahas dengan estimasi luas 30.000 ha dan estimasi produksi sekitar 130.000 m³, baik dari hutan rakyat maupun hutan reboisasi (Dinas Pertambangan dan Kehutanan Humbahas 2007). Kabupaten Humbahas terdiri dari 10 kecamatan, 1 kelurahan dan 117 desa. Memiliki jumlah penduduk 155.222 jiwa. Lokasi penelitian berada di Desa Pasingguran Kecamatan Pollung Kabupaten Humbang Hasundutan Sumatera Utara. Lokasi tersebut merupakan daerah pesisir Danau Toba.

Pembahasan

Dalam melakukan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang penulis ambil salah berupa wawancara, studi pustaka, dan observasi langsung kelapangan untuk mengamati secara langsung data yang dikumpulkan berdasarkan wawancara dan studi pustaka. Lalu akan membandingkan hasil dari jawaban narasumber terhadap teori-teori atau literatur-literatur yang sudah ada. Dengan metode wawancara peneliti berkesempatan melakukan wawancara dengan *Human Resources Manager* salah satu hotel berbintang di Kabupaten Humbang Hasundutan, dimana yang sangat berperan penting dalam mengembangkan

SDM, karakter, mengamati kinerja, performa, dari setiap karyawan.

Tabel Daftar 19 kemampuan yang diperlukan di pasar kerja

Kemampuan	Nilai Skor	Klasifikasi Skill	Ranking Urgensi
Komunikasi	4,69	Soft skill	1
Kejujuran/integritas	4,59	Soft skill	2
Bekerjasama	4,54	Soft skill	3
Interpersonal	4,5	Soft skill	4
Etos kerja yang baik	4,46	Soft skill	5
Motivasi/inisiatif	4,42	Soft skill	6
Mampu beradaptasi	4,41	Soft skill	7
Analitikal	4,36	Kognitif hard skil	8
Komputer	4,21	Psikomotor hard skil	9
Organisasi	4,05	Soft skill	10
Orientasi detail	4	Soft skill	11
Kepemimpinan	3,97	Soft skill	12
Percaya diri	3,95	Soft skill	13
Sopan/beretika	3,82	Soft skill	14
Bijaksana	3,75	Soft skill	15
Indeks prestasi >3.00	3,68	Kognitif hard skil	16
Kreatif	3,59	Soft skill	17
Humoris	3,25	Soft skill	18
Kemampuan Entrepreneurship	3,23	Soft skill	19

Sumber: Elfindri dkk dalam Nissa Rizki (2012: 30)

Dari tabel tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa memang pengembangan *soft skill* sangat berguna bagi karyawan dimana 16 dari 19 daftar tersebut adalah keterampilan *soft skill*, serta pihak hotel telah melakukan

pengembangan *soft skill* seperti mensyaratkan keterampilan-keterampilan *soft skill* dalam penerimaan karyawan baru, melakukan training, serta melakukan staff party.

Tabel Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	11	84,6	84,6	84,6
Perempuan	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2019

Dapat dilihat dari tabel diketahui bahwa karyawan mayoritas adalah laki-laki dengan presentase 84,6 % dan wanita

hanya 15,4 %. Selanjutnya peneliti akan memaparkan tabel umum karyawan yang bekerja di salah satu hotel berbintang di Kabupaten Humbang Hasundutan.

Tabel Identitas Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18 - 20 tahun	2	15,4	15,4	15,4
21 - 23 tahun	5	38,5	38,5	53,8
24 - 29 tahun	3	23,1	23,1	76,9
> 30 tahun	3	23,1	23,1	100,0
Total		100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa karyawan yang ada yang berusia 18-20 tahun sebanyak 15,4%. Berusia 21-23 sebanyak 38,5%. Berusia 24-29 tahun

sebanyak 23,1% dan sama dengan karyawan yang berusia > 30 tahun sebanyak 23,1 %. Peneliti akan memaparkan tingkat pendidikan karyawan.

Tabel Identitas berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA	12	92,3	92,3	92,3
Diploma 3	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2019

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah karyawan yang tamatan SLTA atau sederajat lenih besar jumlahnya yaitu sebanyak 12 orang atau 92,3% dibandingkan karyawan yang tamatan diploma hanya 1 orang atau 7,7%.

Dengan demikian dapat diketahui jumlah karyawan yang berdasarkan tingkat pendidikannya ternyata rata-rata berpendidikan SLTA atau sederajat dan yang berpendidikan diploman hanya 1 orang. Diharapkan dengan kemampuan yang dimiliki, karyawan akan memperoleh kepuasan kerja yang baik.

Tinjauan Tentang Peran Pengembangan Soft Skill Karyawan di hotel berbintang di Kabupaten Humbang Hasundutan

Pengembangan *soft skill* sangatlah penting dilakukan untuk

menunjang karyawan lebih mengali dan menguasai potensi diri dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pengembangan *soft skill* juga akan memberikan pengaruh yang baik kepada individu maupun perusahaan. Dimana karyawan mampu untuk mengontrol kemampuan diri mereka dengan baik dan mampu berkomunikasi dengan tamu dengan baik dimana itu sangat menguntungkan bagi karyawan serta perusahaan.

Untuk mengetahui bagaimana pengembangan *soft skill* salah satunya dengan cara melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Hal ini dapat diketahui dari tanggapan responden yang peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel Analisis tentang Kemampuan dalam memberikan Motivasi Kepada Rekan Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	5	38.5	38.5	38.5
Setuju	6	46.2	46.2	84.6

Sangat Setuju	2	15.4	15.4	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai total responden sebanyak 13 orang, yang memilih kurang setuju sebanyak 5 orang dengan presentasi 38,5%, responden yang memilih setuju berjumlah 6 dengan frekuensi 46,2%, dan yang memilih sangat setuju yaitu 2 orang dengan frekuensi 15,4%, terhadap pernyataan mampu memberika motivasi kerja kepada karyawan.

Mampu memberikan motivasi kerja kepada rekan kerja merupakan hal yang penting karena karyawan yang termotivasi tidak akan segan untuk membantu tugas operasional sehari-hari dengan penuh semangat, penuh energi dalam melakukan setiap hal, tidak mudah mengeluh dan sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimana sangat berguna bagi karyawan dan perusahaan.

Tabel Analisis tentang Kemampuan Berkomunikasi dengan Baik dengan Rekan Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	23.1	23.1	23.1
Setuju	7	53.8	53.8	76.9
Sangat Setuju	3	23.1	23.1	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel di atas dapat diketahui bahwa 23.1% responden (3 orang) menyatakan ragu-ragu, 53,8% responden (7orang) menyatakan setuju, 23.1% responden (3 orang) menyatakan sangat setuju, terhadap pernyataan mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja. Nilai rata-rata sebesar 4,00 yang berada pada interval setuju berarti rata-rata responden

menyatakan setuju dalam pernyataan tersebut.

Terjalannya komunikasi yang baik antar sesama karyawan akan mempermudah dan meperlancar kegiatan operasional karena karyawan dapat membangun kerja sama untuk mencapai suatu tujuan, jika komunikasi yang tidak terjalin dengan baik akan menghambat pekerjaan serta akan memungkinkan akan terjadinya kesalahpahaman

Tabel Analisis tentang kemampuan memimpin *briefing* di depan rekan kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	23.1	23.1	23.1
Setuju	6	46.2	46.2	69.2
Sangat Setuju	4	30.8	30.8	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden sebanyak 13 orang, yang memilih kurang setuju berjumlah 3 dengan frekuensi 23.1%, responden memilih setuju berjumlah 6 orang dengan frekuensi 46.2% dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 4 orang dengan frekuensi 30.8 %, terhadap pernyataan mampu memimpin *briefing* di depan rekan kerja dengan baik. Nilai rata-rata sebesar 4,08 yang berada pada interval setuju dan berarti rata-rata responden

menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Mampu berbicara didepan orang banyak merupakan suatu hal penting harus dikuasai oleh setiap karyawan, ketika mampu berbicara di depan umum maka akan menambahkan kepercayaan orang begitu juga kepercayaan diri karyawan dimana itu berguna untuk menaikkan popularitas dan menambah relasi dimana ini sangat berguna bagi karyawan dan perusahaan.

Tabel Analisis tentang kemampuan mengelola waktu dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	23.1	23.1	23.1
Setuju	6	46.2	46.2	69.2
Sangat Setuju	4	30.8	30.8	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, yang memilih kurang setuju berjumlah 3 orang dengan frekuensi 23.1%, responden memilih setuju berjumlah 6 orang dengan frekuensi 46.2%, dan yang memilih Sangat setuju berjumlah 4 orang dengan frekuensi 30.8%, terhadap pernyataan mampu mengelola waktu dengan baik.

Kemampuan untuk mengelola waktu dengan baik merupakan hal yang penting bagi karyawan maka sering sekali disebut bahwa waktu itu adalah uang, dengan keterampilan ini karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan efisien, serta lebih cerdas dalam mengatur strategi dalam membagi waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dimana ini sangat berguna bagi karyawan dan perusahaan.

Tabel Analisis tentang kemampuan mengendalikan diri dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	4	30.8	30.8	30.8
Setuju	5	38.5	38.5	69.2
Sangat Setuju	4	30.8	30.8	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13

orang, yang memilih kurang setuju sebanyak 4 orang dengan frekuensi 30,8%, dan responden yang memilih 5 dengan

nilai frekuensi 38,5%, dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 4 orang dengan nilai frekuensi 30.8%, terhadap pernyataan mampu mengendalikan diri dengan baik.

Mampu mengendalikan diri dengan baik merupakan emosi yang terkendali

dengan baik, keterampilan ini sangat penting bagi karyawan karena tidak akan pernah panik dalam menghadapi situasi apapun, lebih percaya diri, dan lebih mudah melakukan pekerjaan apapun dimana hal ini sangat mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

Tabel Analisis tentang mampu menjadi teladan dan contoh kepada rekan kerja.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	15.4	15.4	15.4
Setuju	7	53.8	53.8	69.2
Sangat Setuju	4	30.8	30.8	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, yang memilih kurang setuju sebanyak 2 orang dengan frekuensi 15,4%, responden memilih setuju berjumlah 7

dengan frekuensi 30,8%, dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 4 orang dengan nilai frekuensi 30,8%, terhadap pernyataan tentang mampu menjadi teladan dan contoh kepada rekan kerja.

Tabel Analisis tentang mampu bekerja dengan baik dalam tim

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	7.7	7.7	7.7
Setuju	7	53.8	53.8	61.5
Sangat Setuju	5	38.5	38.5	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju berjumlah 1 dengan frekuensi 7,7%, responden yang memilih setuju sebanyak 7 orang dengan frekuensi 53,8%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 5 orang dengan nilai frekuensi 38,5%, terhadap pernyataan mampu bekerja dengan baik dengan tim.

Karyawan dituntut dapat menyesuaikan dirinya terhadap cara dan situasi kerja. Hal ini dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik dan sesuai yang diharapkan. Menyesuaikan cara kerja dan situasi kerja yang baik juga akan dapat membangun *teamwork* dalam pekerjaan yang akan mempermudah karyawan satu dan lainnya untuk dapat sama-sama menyelesaikan suatu pekerjaan.

Tabel Analisis tentang kemampuan mengambil keputusan dengan tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	7.7	7.7	7.7
Setuju	11	84.6	84.6	92.3
Sangat Setuju	1	7.7	7.7	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sebanyak 1 orang dengan frekuensi 7,7%, responden yang memilih setuju

sebanyak 11 orang dengan frekuensi 84,6%, dan responden yang memilih 1 sebanyak 1 orang dengan nilai frekuensi 7,7% terhadap pernyataan mampu mengambil keputusan dengan tepat.

Tabel Analisis tentang memiliki kemauan untuk belajar hal baru

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	23.1	23.1	23.1
Setuju	6	46.2	46.2	69.2
Sangat Setuju	4	30.8	30.8	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sejumlah 3 orang dengan nilai frekuensi 23,1%, responden yang memilih

setuju sebanyak 6 orang dengan nilai frekuensi 46,2%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 4 orang dengan nilai frekuensi 30,8%, terhadap pernyataan kemauan untuk belajar hal baru untuk meningkatkan produktivitas hotel.

Tabel Analisis tentang dapat diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	4	30.8	30.8	30.8
Setuju	7	53.8	53.8	84.6
Sangat Setuju	2	15.4	15.4	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang

setuju berjumlah 4 orang dengan nilai frekuensi 30,8%, responden yang memilih setuju 7 orang dengan frekuensi 53,8%, dan responden yang memilih sangat setuju

berjumlah 2 orang dengan nilai frekuensi 15,4% terhadap pernyataan dapat diandalkan dalam bekerja.

Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan Karyawan pada hotel berbintang di Kabupaten Humbang Hasundutan

Kualitas merupakan salah satu faktor yang dipakai oleh konsumen untuk membeli suatu produk maupun menikmati fasilitas, yang mana dapat dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan kualitas atau mutu suatu produk, kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari

manajer karena kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan keuntungan yang diperoleh perusahaan, kualitas rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan, maka kemungkinan besar pelanggan tidak akan mau kembali menikmati pelayanan dan produk tersebut.

Hal ini dapat diketahui dari tanggapan responden yang peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel Analisis tentang kemampuan memahami keinginan tamu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	15.4	15.4	15.4
Setuju	8	61.5	61.5	76.9
Sangat Setuju	3	23.1	23.1	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sebanyak 2 orang dengan nilai frekuensi 15,4%, responden yang memilih

setuju sebanyak 8 orang dengan nilai frekuensi 61,5%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 3 orang dengan nilai frekuensi 23,1%, terhadap pernyataan mampu memahami keinginan tamu.

Tabel Analisis tentang mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional hotel

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	15.4	15.4	15.4
Setuju	8	61.5	61.5	76.9
Sangat Setuju	3	23.1	23.1	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sebanyak 2 orang dengan nilai frekuensi 15,4%, dan responden yang

memilih setuju berjumlah 8 orang dengan nilai frekuensi 61,5%, dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 3 orang dengan nilai frekuensi 23,1% , terhadap pernyataan mampu memberikan pelayanan sesuai standart hotel.

Tabel Analisis tentang memiliki inisiatif yang tinggi dalam memenuhi harapan tamu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	15.4	15.4	15.4
Setuju	7	53.8	53.8	69.2
Sangat Setuju	4	30.8	30.8	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sebanyak 2 orang dengan nilai frekuensi 15,4%, responden yang memilih setuju sebanyak 7 orang dengan nilai frekuensi 53,8%, dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 4 orang dengan nilai frekuensi 30,8%, terhadap

pernyataan memiliki inisiatif tinggi dalam melakukan pekerjaan.

Karyawan yang memiliki inisiatif yang tinggi dapat menciptakan hal-hal baru dalam menyelesaikan masalah maupun tugas-tugasnya. Karyawan yang memiliki inisiatif tinggi dalam bekerja dapat memudahkannya dalam menangani suatu masalah maupun pekerjaan.

Tabel Analisis tentang selalu bersedia dan siap membantu rekan kerja dan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	15.4	15.4	15.4
Setuju	6	46.2	46.2	61.5
Sangat Setuju	5	38.5	38.5	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sebanyak 2 orang dengan nilai frekuensi 15,4%, responden yang memilih

setuju sebanyak 6 orang dengan nilai frekuensi 46,2%, dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 5 orang dengan nilai frekuensi 38,5%, terhadap pernyataan mampu memberikan kepastian waktu pelayanan.

Tabel Analisis tentang memiliki keramahan dalam bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	7.7	7.7	7.7
Setuju	6	46.2	46.2	53.8
Sangat Setuju	6	46.2	46.2	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sebanyak 1 orang dengan nilai frekuensi 7,7%, responden yang memilih

setuju sebanyak 6 orang dengan nilai frekuensi 46,2%, dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 6 orang dengan nilai frekuensi 46,2%, terhadap pernyataan memiliki keramahan dalam bekerja.

Tabel Analisis tentang memiliki penampilan rapi dan bersih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	23.1	23.1	23.1
Setuju	6	46.2	46.2	69.2
Sangat Setuju	4	30.8	30.8	100.0

Tabel Analisis tentang disiplin dalam pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	15.4	15.4	15.4
Setuju	9	69.2	69.2	84.6
Sangat Setuju	2	15.4	15.4	100.0
Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 13 orang, responden yang memilih kurang setuju sebanyak 2 orang dengan nilai frekuensi 15,4%, responden yang memilih setuju sebanyak 9 orang dengan nilai frekuensi 69,2%, dan responden yang memilih sangat setuju berjumlah 2 orang dengan nilai frekuensi 15,4%, terhadap pernyataan memiliki disiplin dalam bekerja.

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan data hasil wawancara dan membandingkannya dengan teori yang ada maka intrapersonal skill karyawan masih kurang baik karena belum ada kejujuran, kepercayaan, dan masih kurangnya keramahan karyawan setelah peneliti melakukan observasi lapangan,

peneliti melihat saat jam bekerja karyawan berada di area merokok dapat disimpulkan bahwa peneliti tidak dapat mengatur waktu dengan baik, ini dapat disebabkan masih kurangnya peraturan yang tegas serta masih belum terlaksananya pelatihan yang berkala.

2. Setelah membandingkan data wawancara dengan teori yang ada maka *interpersonal skill* karyawan sudah cukup baik. Berdasarkan data wawancara yang peneliti temukan, serta melakukan observasi lapangan untuk memastikan kebenarannya maka peneliti melihat bahwa karyawan melakukan *briefing* di pagi hari dimana mereka saling betukar informasi seputaran pekerjaan, melakukan kerja sama yang baik.
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan analisis regresi yang dilakukan terdapat pengaruh yang signifikan antara pengembangan *soft skill* terhadap

kualitas pelayanan sebesar 88,2 % yang dibuktikan melalui koefisien determinasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, peneliti memberikan rekomendasi atau masukan antara lain :

1. Untuk pihak manajemen, agar lebih menggali kemampuan *intrapersonal* dan *interpersonal skill* setiap karyawan yang berguna untuk mengembangkan produktifitas dan kualitas pelayanan hotel.
2. Kepada pihak manajemen, supaya lebih memperhatikan cara penerimaan karyawan baru agar lebih mengutamakan kemampuan *soft skill*, mengingat bahwa hampir semua kebutuhan yang dibutuhkan dilapangan kerja dimiliki oleh *soft skill*, serta permintaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat maka pengembangan *soft skill* juga harus ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya, sehingga penelitian dapat diterbitkan di Jurnal Akademi Pariwisata Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nogi, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Nugraha, Andreas. 2010. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Dan Program Pemasaran*. Diambil dari:

<http://www.itelkom.ac.id/library/index.php?view=article&catid>. (Diakses 14 September 2010)

- Raharjo, Jani. 2010. *Peningkatan Kualitas Melalui Implementasi Filosofi Six Sigma*. Diambil dari : <http://puslit.petra.ac.id/journal/industrial> (Diakses 30 Agustus 2010)
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supranto, Johannes. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ratna Sari. (2012). Peran Praktik Industri Dalam Menunjang Kesiapan Memasuki Dunia Kerja Siswa Kelas XI Program Keahlian Busana SMK Karya Rini Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Riyanto. (1996). *Metodologi Penelitian Pendidikan Tinjauan Dasar*. Surabaya: SIC.
- Sucipta I Nyoman. (2009). *Holistik Soft Skills*. Denpasar: Udayana University.
- Sugihartono. (2009). *Pendidikan Sistem Ganda*. Diakses dari www.sugihartono1.wordpress.com/2009/pendidikan-sistem-ganda.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tri Mulyanti. (2011). Pengembangan Soft Skills Mahasiswa PJKR Angkatan 2007 Melalui Pemahaman Empat Kompetensi Guru (studi kasus mahasiswa yang aktif dalam keorganisasian). *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*.

- Nissa Rizky. (2012). Strategi Integrasi Soft Skills Dalam Pembelajaran Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran Di SMK Negeri 1 Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Oemar Hamalik. (2007). *Pengembangan SDM Pelatihan Ketenagakerjaan Pendidikan Terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 81

Bio Data:

Drs. Muhammad Zulfan, M.Pd. adalah Lektor Kepala dan Dosen pada Politeknik Pariwisata Medan.