

## INTERPERSONAL SKILL: UPAYA PENINGKATAN SDM UNGGUL DUNIA PENDIDIKAN

Egabetha Amirah Yudhaputri<sup>1</sup>

Universitas Trisakti, ega.putri12@gmail.com

### ABSTRACT

*Business Growth in the industrial revolution 4.0 or often referred to as digitization era requires alignment with the development of human resources (HR). The development of human resources can be seen both in terms of hard skills and soft skills. Educational institutions also play a role in the development of human resources to be ready to use in the industrial world after graduation. The educational process in both diploma and undergraduate education levels plays an active role in this regard. Improved Soft skills such as interpersonal skills to be one of the main support in the industry are engaged in the service or hospitality. In this research, we will discuss the interrelationship of increasing interpersonal skills in the application of services, hospitality. This research method uses descriptive analysis where the data obtained from the literature and the results of a survey conducted in one of the educational fields in Jakarta. The results of the study illustrate that interpersonal skills are needed in workers from any type of industry. Research states attitudes and behaviors are elements in interpersonal skills have an important role in the process of adaptation of employees so that carrying out tasks and work within the company, especially in the field of services that deal directly with clients optimally.*

**Keyword:** *Interpersonal skills, Service industry and hospitality, Human resources.*

### ABSTRAK

Pertumbuhan Bisnis di era revolusi industri 4.0 atau sering disebut sebagai era digitalisasi ini membutuhkan keselarasan dengan perkembangan sumber daya manusia (SDM). Perkembangan sumber daya manusia ini dapat dilihat baik dari segi *hard skill* maupun *soft skill*. Institusi pendidikan turut berperan dalam pengembangan SDM untuk dapat siap pakai di dunia industri setelah lulus. Proses pendidikan dalam baik jenjang pendidikan diploma maupun sarjana turut berperan aktif dalam hal ini. Peningkatan *Soft skill* berupa *interpersonal skill* menjadi salah satu penunjang utama dalam industri yang bergerak di bidang jasa ataupun *hospitality*. Pada penelitian ini akan membahas keterkaitan peningkatan *interpersonal skill* dalam penerapan bidang jasa, *hospitality*. Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dimana data yang diperoleh dari literatur dan hasil survey yang dilakukan dalam salah satu jejang pendidikan di Jakarta. Hasil penelitian menggambarkan bahwa *interpersonal skill* dibutuhkan pada pekerja dari bidang jenis industri apapun. Penelitian menyatakan sikap dan perilaku merupakan elemen dalam *interpersonal skill* memiliki peranan penting dalam proses adaptasi para karyawan sehingga melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam perusahaan terutama bidang jasa yang berhubungan langsung dengan klien dilaksanakan secara optimal.

**Kata Kunci:** *Interpersonal skill, Industri jasa dan hospitality, Sumber daya manusia.*

### PENDAHULUAN

Globalisasi, perubahan era bisnis menjadi digital dengan tren saat ini adalah revolusi industri 4.0 membutuhkan pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) sehingga bisa berjalan secara selaras. Perkembangan sumber daya manusia ini dapat dilihat baik dari segi *hard skill* maupun *soft skill*. Pada

industri *hospitality* atau jasa *soft skill* dalam bentuk *interpersonal skill* di anggap sebagai salah satu prasyarat penting yang mengarah kepada keberhasilan kinerja. Hal ini mengacu pada salah satu aspek dari *interpersonal skill* adalah keterampilan sosial yaitu keterampilan yang digunakan saat berkomunikasi dengan orang lain (Wood, 2010). Elemen lain dalam

*interpersonal skill* adalah kemampuan menjelaskan sesuatu, persuasi, dan mendengarkan secara aktif. Dalam dunia bisnis, terutama yang berkaitan dengan pelanggan hal ini sangat penting dimana hasil akhirnya berujung pada kepuasan pelanggan.

Institusi pendidikan turut berperan dalam pengembangan SDM yang berujung kepada kesiapan para lulusan di dunia industri ketika mereka meninggalkan lembaga pendidikan tinggi. Oleh karena itu, sangat penting bahwa institusi atau lembaga pendidikan merancang proses pembelajaran yang mencakup tentang pengembangan dari segi *hard skill* maupun segi *soft skill* (Afriani & Setiyani, 2015). Hal ini dikarenakan ukuran keberhasilan seseorang dalam pekerjaan tidak hanya diukur dari *hard skill* tetapi ditentukan dari *soft skill* terutama terkait pada *interpersonal skill*.

Akan tetapi, fakta yang ada banyak *stakeholder* yang merasa bahwa lulusan dari perguruan tinggi belum memiliki kemampuan *soft skill* yang memadai. Lulusan hanya dibekali teori dan kemampuan dari segi *hard skill*, sedangkan hal-hal yang berkaitan dengan *soft skill* seperti kemampuan mental, adaptasi, menghadapi tekanan atau aspek yang masuk dalam elemen *interpersonal skill* masih dirasa kurang. Hal ini yang mendasari penelitian guna melihat keterkaitan peningkatan *interpersonal skill* pada mahasiswa sehingga menjadi lulusan yang kompeten dan menjadi sumber daya manusia (SDM) unggul dengan kriteria yang memadai dan siap pakai dalam dunia industri. Lembaga pendidikan vokasi dalam penelitian ini pun telah menerapkan

kurikulum dengan metode pengajaran *problem based learning* dan *comprehenship* dengan memasukan unsur penilaian *interpersonal skill* dalam setiap mata kuliah serta memiliki dua mata kuliah khusus bidang *interpersonal skill* guna menjawab permasalahan yang dirasakan pihak *stakeholder*. Oleh karena itu, penelitian ini membahas mengenai peningkatan *soft skill* pada mahasiswa dengan berfokus kepada *interpersonal skill* pada perusahaan bidang *hospitality* sebagai upaya memperoleh SDM unggul.

*Interpersonal skill* merupakan keterampilan interpersonal yang mengacu pada perilaku seseorang, cara berkomunikasi baik verbal dan non verbal, serta kompetensi membangun hubungan dengan orang lain (Febrianita & Hardjati, 2019). Selain itu, menurut Hunt dan Baruch dalam Bachman (2018) menyatakan bahwa pengembangan *interpersonal skill* dalam perspektif manajemen sumber daya manusia terkait pada kepemimpinan, negosiasi, dan keterampilan komunikasi. Dalam salah satu literatur berjudul "*Interpersonal skill: interact with confidence*" menjelaskan bahwa *Interpersonal skill* adalah kemampuan yang dibentuk oleh seseorang untuk dapat berinteraksi dengan orang lain secara dua arah dan saling memahami. Kemampuan interpersonal skill ini dibagi dalam beberapa elemen yaitu sikap, kepribadian, kemampuan dan keterampilan komunikasi, nilai-nilai yang dianut dari seseorang yang mengacu pada cara orang tersebut berpikir, bertindak, serta empati (Littauer, 2006).

Kemampuan interpersonal sering dianggap sebagai sesuatu yang kompleks

seperti dalam konteks orang yang memiliki *interpersonal skill* yang baik bisa menjadi seorang negosiator handal (Bambacas and Patrickson, 2008). Namun bisa juga menjadi hal yang sederhana seperti memulai percakapan atau membangun hubungan dengan kolega. Ini semua tentang mempelajari seni memberi daripada menyerah atau bisa juga dipahami dengan bagaimana menggunakan fakta dan emosi untuk membuat orang lain memihak Anda. Menurut Un ange passé (2008), dalam jurnal Matin et.al, menyatakan bahwa keahlian komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting untuk sosial interaksi, dan membangun serta memelihara semua hubungan. Keterampilan komunikasi yang buruk bisa menyebabkan kerusakan dalam hubungan dan sulit diperbaiki. Selain itu, dapat mempengaruhi produktifitas kerja, kepuasan kerja, kinerja, moral, kepercayaan, rasa hormat, kepercayaan diri, dan bahkan kesehatan fisik.

Pentingnya *interpersonal skill* juga dirasakan dari para *stakeholder* atau para pengusaha, hal ini dilihat dalam beberapa penelitian yang menyatakan bahwa *interpersonal skill* berpengaruh kepada komitmen kerja, berpengaruh kepada kepada kepuasan klien. Hal ini membuat salah satu perencanaan dalam sumber daya manusia yang dilakukan partisi HR (*Human resource*) atau bagian personalia perusahaan dengan mencantumkan kriteria *soft skill* berupa kemampuan komunikasi, dan kemampuan adaptasi dalam kriteria karyawan yang dibutuhkan.

Oleh karena itu permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini mengenai penerapan *interpersonal skill* dalam dunia

pendidikan menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan sumber daya manusia yang unggul, dan siap terjun dalam dunia industri baik sebagai individu maupun sebagai karyawan dan rekan kerja dalam perusahaan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif dari literatur teori dan hasil survey wawancara dari pemangku kepentingan (*stakeholder*) di bidang bisnis *hospitality* dan industri MICE. Data yang digunakan berasal dari data 2 tahun terakhir yaitu 2018 dan 2019 didasarkan dari hasil survey wawancara lima responden dari lima perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality* (wawancara dilakukan pada supervisor atau manajer). Perusahaan tersebut mempekerjakan mahasiswa tingkat akhir sebagai anak magang. Instrumen dalam penelitian ini berfokus kepada survey kompetensi yang dibutuhkan para lulusan sehingga dapat bekerja secara efektif ketika lulus. Salah satu variabel yang dibahas adalah kompetensi bidang *soft skill* dan *hardskill* namun lebih berfokus pada kompetensi bidang *softskill*.

Pertanyaan dalam survey mengacu pada kuesioner yang dibuat dari tim kurikulum lembaga. Variabel pertanyaan wawancara sebagai berikut;

Tabel 1.1 Pertanyaan Survey

No.	Jenis Kemampuan
<b>A. Profesional Dalam Bekerja</b>	
1.	Kemampuan menerapkan keahlian/keilmuan dalam pekerjaan

No.	Jenis Kemampuan
2.	Kemampuan analisis dan sintensis
3.	Kemampuan bekerja dibawah tekanan (target)
4.	Kemampuan menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan
5.	Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja
6.	Tanggap terhadap kebutuhan klien
<b>B. Kemampuan berkomunikasi dan Bekerjasama dalam Tim</b>	
7.	Kemampuan menggunakan bahasa asing dalam pekerjaan
8.	Kemampuan mengemukakan ide dan pendapat
9.	Kemampuan teradaptasi dan bersosialisasi di lingkungan kerja
10.	Kemampuan bekerjasama dengan Tim
<b>C. Leadership/Kepemimpinan</b>	
11.	Kematangan emosi/ pengendalian diri
12.	Kemampuan sebagai motivator dalam lingkungan kerja

sumber : data juknis

Pertanyaan pada tabel tersebut merupakan acuan ketika melakukan wawancara terhadap supervisor perusahaan terkait kompetensi para mahasiswa maupun lulusan yang bekerja di perusahaan para pemangku kepentingan. Hal ini yang akan dianalisis dengan metode kualitatif terkait kompetensi bidang *soft skill* yang diterapkan lembaga telah sesuai dengan kebutuhan industri. Penilaian dengan acuan Sangat tidak penting hingga Sangat Penting.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### Temuan

Berdasarkan hasil survey melalui wawancara kepada supervisor atau manajer dari perusahaan tempat rekanan kerjasama dengan lembaga pendidikan diperoleh hasil bahwa masing-masing variabel memiliki

nilai yang tinggi dengan pengolahan data Sangat tidak penting dinilai angka 1 dan Sangat penting dinilai angka 5.

No.	Jenis Kemampuan	Responden					Nilai Rata-rata
		1	2	3	4	5	
<b>A. Profesional Dalam Bekerja</b>							
1.	Kemampuan menerapkan keahlian/keilmuan dalam pekerjaan	4	4	4	4	4	4
2.	Kemampuan analisis dan sintensis	4	4	4	4	4	4
3.	Kemampuan bekerja dibawah tekanan (target)	4	4	4	4	4	4
4.	Kemampuan menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan	4	4	4	4	4	4
5.	Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja	4	4	4	4	4	4
6.	Tanggap terhadap kebutuhan klien	4	4	4	4	4	4
<b>Nilai Rata-rata Variabel</b>							<b>4</b>
<b>B. Kemampuan berkomunikasi dan Bekerjasama dalam Tim</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nilai Rata-rata</b>
7.	Kemampuan menggunakan bahasa asing dalam pekerjaan	4	4	4	4	4	4
8.	Kemampuan mengemukakan ide dan pendapat	4	4	5	5	4	4.4
9.	Kemampuan teradaptasi dan bersosialisasi di lingkungan kerja	4	4	5	5	4	4.4
10.	Kemampuan bekerjasama dengan Tim	4	4	4	4	4	4
<b>Nilai Rata-rata Variabel</b>							<b>4.2</b>
<b>C. Leadership/Kepemimpinan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Nilai Rata-rata</b>

No.	Jenis Kemampuan	Responden					Nilai Rata-rata
11.	Kematangan emosi/ pengendalian diri	5	5	5	5	5	5
12.	Kemampuan sebagai motivator dalam lingkungan kerja	3	2	3	3	2	2.6
Nilai Rata-rata Variabel							3.8

sumber : olah data

Pada pertanyaan variabel “profesional dalam bekerja” yang terdiri dari enam pertanyaan, semua responden menyatakan bahwa aspek tersebut penting dalam menerapkan SDM unggul dan para mahasiswa atau lulusan yang bekerja menunjukkan *professionalisme* yang baik selama bekerja. Nilai rata-rata dari semua pertanyaan pada poin profesional sebesar 4 poin dari lima responden yang ada.

Pada variabel “kemampuan berkomunikasi dan bekerjasama dalam tim” yang terdiri dari empat pertanyaan diperoleh hasil dua responden menganggap bahwa aspek komunikasi dan beradaptasi adalah aspek paling penting, sedangkan tiga responden lain menyatakan semua aspek penting. Selain itu, para lulusan dan mahasiswa memberikan kemampuan bekerja sama yang sangat baik, namun perlu dikembangkan untuk kemampuan dalam beradaptasi dan berkomunikasi dalam mengemukakan ide. Para responden juga menyatakan bahwa kemampuan bersosialisasi dan mengemukakan ide serta pendapat menjadi penting ketika berhadapan dalam kondisi membutuhkan interaksi dengan klien atau saat melakukan presentasi bisnis. Oleh karena itu, variabel kemampuan komunikasi dan kerjasama dalam tim memiliki nilai rata-rata 4.2, nilai yang lebih

tinggi dibandingkan variabel “profesional dalam bekerja”.

Pada variabel terakhir “kepemimpinan” yang terdiri dari dua pertanyaan kelima responden mengangkat kematangan emosi adalah aspek yang sangat penting bagi SDM unggul, serta kemampuan sebagai motivator dirasa kurang penting namun bisa membantu dalam proses adaptasi kerja. Rata-rata pada variabel ini sebesar 3.8, pertanyaan kemampuan motivator dalam lingkungan kerja dianggap kurang penting, namun variabel ini tetap penting sebagai elemen dalam *interpersonal skill*.

Berdasarkan dari hasil wawancara semua responden menganggap elemen *interpersonal skill* terkait kepribadian diri, emosi dan empati bisa menjadi salah satu hal yang ditingkatkan kembali, karena dari penilaian para responden mahasiswa maupun lulusan masih butuh untuk pengembangan motivasi dan kepribadian diri sebelum terjun ke dunia kerja. Para responden menyatakan sikap dan mentalitas dari para lulusan harus mulai bisa dibentuk dari sejak bangku perkuliahan sehingga ketika memasuki dunia kerja sudah siap.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan maka dapat dinyatakan bahwa kompetensi yang dianggap penting bagi perusahaan merupakan lingkup *profesionalisme*, kemampuan beradaptasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan empati dan mengontrol emosi penting dimiliki oleh SDM yang akan bekerja di bidang *hospitality*. Kemampuan-kemampuan tersebut merupakan elemen dalam *interpersonal skill* seperti yang dinyatakan

dari penelitian sebelumnya maupun dari literatur yang ada (Littauer, 2006; Wood, 2010). Selain itu, dinyatakan bahwa kemampuan komunikasi memegang peranan penting terutama ketika interaksi dengan orang lain baik secara internal maupun eksternal. Hal ini sejalan dengan literatur yang menyatakan kemampuan komunikasi, kemampuan *interpersonal skill* yang buruk bisa berakibat dalam penurunan kinerja dan menghambat pekerjaan (Un ange passé, 2008). Oleh karena itu, penting bahwa memupuk *interpersonal skill* yang baik sejak di bangku perkuliahan.

Hasil temuan menggambarkan bahwa pihak pengguna jasa / *stakeholder* merasakan bahwa peranan lembaga pendidikan sangat tinggi guna mendidik dan menghasilkan lulusan yang kompeten. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa ada keselarasan antara program pendidikan dengan kebutuhan industri mengacu pada kompetensi yang diharapkan dimana tidak hanya pada *hard skill* namun juga *softskill*. Sejalan dengan yang dinyatakan pada penelitian sebelumnya oleh Afriani & Setiyani (2015), bahwa lembaga pendidikan harus mengembangkan kompetensi siswa di kedua bidang tersebut sehingga bisa siap guna saat terjun ke dunia industri.

Rancangan program pembelajaran yang dilakukan sudah mengakomodir kebutuhan *stakeholder* walau masih butuh peningkatan kembali terutama elemen *interpersonal skill* lainnya yang tidak dibahas secara menyeluruh dalam wawancara. Walau demikian, hal ini bisa mendasari pengembangan kurikulum maupun metode pembelajaran guna menciptakan SDM unggul dengan *interpersonal skill* yang baik

sehingga tidak hanya kemampuan teoritis atau keilmuan namun kemampuan dan keterampilan dalam hal pengembangan diri dan interaksi dengan orang lain yang sering dikaitkan dengan *interpersonal skill*.

## KESIMPULAN

*Interpersonal skill* dibutuhkan oleh semua individu baik dalam kehidupan pribadi, organisasi, perkuliahan maupun ketika memasuki dunia pekerjaan. Elemen dalam *interpersonal skill* yang sangat berperan adalah kemampuan komunikasi serta kematangan emosi untuk dapat beradaptasi dalam lingkungan, komitmen kerja, serta membangun hubungan kerja dengan rekan kerja maupun dengan klien. Peningkatan *interpersonal skill* sebagai bahan ajar dalam jenjang pendidikan merupakan salah satu hal yang bisa meningkatkan kinerja seseorang dalam perusahaan maupun organisasi. Hal ini sejalan dengan pemahaman *link and match* antara industri dan pendidikan dalam upaya menyediakan SDM unggul dan siap pakai di dunia industri.

Lembaga pendidikan dalam penelitian ini telah menerapkan peningkatan SDM dilihat dari hasil survey yang menyatakan para lulusan telah memiliki kompetensi dibidang *interpersonal skill* yang cukup baik, walau masih butuh pengembangan kembali dikarenakan kebutuhan klien dari masing-masing jenis usaha yang berbeda.

Simpulan penelitian ini adalah bahwa jenjang pendidikan memiliki peran penting dalam peningkatan SDM unggul dengan salah satunya pada peningkatan *interpersonal skill* para mahasiswa dalam

perkuliahan baik dalam bentuk teori maupun praktek. Sehingga para mahasiswa ketika lulus menjadi lulusan yang siap pakai dan memiliki kriteria SDM unggul dan siap menjadi karyawan dengan kinerja yang baik. Hal ini merupakan tujuan dan capaian pembelajaran dari setiap jenjang pendidikan bahwa para didikan menjadi lulusan yang baik dan siap dalam dunia profesional kerja.

## SARAN

Saran pada penelitian ini yang berguna bagi implikasi penelitian lainnya adalah sebagai berikut:

- a. Perlunya pelatihan atau training dan workshop secara berkelanjutan pada bidang *public speaking* untuk memperkuat kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri para mahasiswa.
- b. Perlunya pengembangan dalam pelatihan menjadi negosiator yang baik dan melakukan kegiatan lapangan guna menumbuhkan kepercayaan diri mahasiswa.
- c. Pihak lembaga pendidikan bisa meningkatkan *interpersonal skill* siswa dengan perubahan kurikulum yang lebih aplikatif dengan dunia industri.

## DAFTAR PUSTAKA

### Journal article

Afriani, R., & Setiyani, R. (2015). **Pengaruh Persepsi Siswa tentang Kompetensi Kejuruan, Penguasaan Soft Skill, dan Kematangan Karir terhadap Kesiapan Kerja Siswa Kelas XII Akuntansi SMK Negeri 2 Magelang Tahun Ajaran 2014/2015.** *Economic Education Analysis Journal*, 4(2), 453–468.

Bambacas, Mary & Patrickson, Margaret. (2008). **Interpersonal communication skills that enhance organizational commitment.** *Journal of Communication Management*, 12, 1, 51-72.

Febrianita, Roziana, & Hardjatis Susi. (2019). **The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision.** *Journal of Social Science Research*, 14.

Khan, Amir; Ahmad, Wisal. (2012). **Leader's Interpersonal Skills and Its Effectiveness at different Levels of Management.** *International Journal of Business and Social Science. Special issue*, 3 (4).

Matin, Hassan & Jandaghi, Golamreza & Karimi, Fateme & Hamidzadeh, Ali (2010). **Relationship between Interpersonal Communication Skills and Organizational Commitment (Case Study: Jihad Keshavarzi and University of Qom, Iran).** *European Journal of Social Sciences*, 13, 3, 387.

Putri, Yunny Erlia; Nuraina, Elva; Styaningrum, Farida. (2019). **Peningkatan Kualitas Hard Skill Dan Soft Skill Melalui Pengembangan Program Teaching Factory (Tefa) Di Smk Model PGRI 1 Mejayan.** *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*. 7, 2, 26-33.

Un ange passé, Angel (2008) **Mastering interpersonal communication skills** [Online] Available :<http://www.AssociatedContent.com>

### A book

Littauer, Florence. (2006). *Personality Plus: How to understand other by understanding yourself.* Harvest House Publishers. Michigan, USA.

Mast, Marianne & Kleinlogell, Emmanuelle & Tur, Benjamin, & Bachman, Manuel (2018). *The future of interpersonal skills development: Immersive virtual reality training with virtual humans* *Human Resource Development Quarterly*.

Wood, Julia. (2010). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters 6<sup>ed</sup>*, Wadsworth, Cengage Learning, USA.