

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang masalah

Indonesia adalah negara yang termasuk padat penduduk, dan sebagian penduduknya bekerja sebagai karyawan/buruh di perusahaan/lembaga/pabrik. Melihat fakta tersebut, banyak sekali orang saling berkompetisi mendapatkan pekerjaan, bahkan mirisnya banyak sekali SDM lulusan perguruan tinggi yang masih menjadi pengangguran. Menurut Data dari Badan Pusat Statistik yang masuk ke dalam berita nasional per Februari 2013 menunjukkan bahwa ada 360 ribu orang lulusan perguruan tinggi masih menjadi pengangguran. Muhaimin Iskandar (Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi) menyampaikan dalam *jpnn.com*, Rabu, 28 Agustus 2013.

“meskipun kondisi ketenagakerjaan di Indonesia semakin membaik dari tahun ke tahun, tetapi belum diimbangi dengan terbukanya peluang kerja baru yang signifikan. Beliau menyebutkan, faktor lain yang membuat jumlah pengangguran di Indonesia masih besar adalah tidak adanya *link and match* (kesesuaian) antara kompetensi yang dimiliki calon pekerja dengan kebutuhan pasar kerja.”

Di dalam persaingan seperti sekarang, kebutuhan akan tenaga kerja yang memiliki profesionalisme dan manajerial *skill* yang berbasis kemampuan sudah merupakan tuntutan. Terlebih di dunia kerja sekarang banyak dipengaruhi perubahan pasar, ekonomi dan teknologi. Tenaga kerja yang memiliki kecerdasan emosional (*Emotional Quotient*) sangat mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut disamping kecerdasan intelektual.

Masalah mutu dan daya saing system pendidikan akhir-akhir ini menjadi polemik. Hal tersebut wajar adanya, karena dalam situasi kompetensi yang sengit sekarang ini, tingkat produktivitas sumber daya manusia Indonesia tergolong rendah.

Pada dasarnya pendidikan ikut mempersiapkan dasar-dasar kebutuhan yang dibutuhkan dunia kerja, tetapi dengan mutu yang tidak semua memenuhi tuntutan dunia kerja, maka perlu diselenggarakan suatu lembaga yang bisa memenuhi tuntutan mutu dunia kerja tersebut, lebih tepatnya lembaga yang kita sebut *Lembaga Pelatihan* yang harusnya diselenggarakan bergandengan dengan system pendidikan yang ada. H.A.R Tilaar (1997:148).

Dalam Undang-undang Ketenagakerjaan pelatihan kerja terdapat dalam Pasal 1 ayat 9 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yaitu keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan.

Dan “bahwa sesuai dengan peranan dan kedudukan tenaga kerja, diperlukan pembangunan ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan peran sertanya dalam pembangunan serta peningkatan perlindungan tenaga kerja dan keluarganya sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.”

Diuraikan secara menyeluruh tentang urgensi pelatihan kerja dan segala peraturan pelatihan mulai dari aturan-aturan untuk penyelenggara sampai dengan peserta pelatihannya. Dalam putusan Undang-undang Ketenagakerjaan bab V tentang Pelatihan Kerja, pasal 9 sampai dengan pasal 30. Fungsi pelatihan kerja sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 9 Undang-undang ketenagakerjaan

adalah untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja. Yang dimaksud dengan peningkatan kesejahteraan disini adalah kesejahteraan bagi tenaga kerja yang diperoleh karena terpenuhinya kompetensi kerja melalui pelatihan kerja.

Dapat diambil kesimpulan dari uraian di atas, bahwa penilaian kebutuhan karyawan akan pelatihan selain berdasar undang-undang juga menentukan apakah terjadi perbedaan antara syarat-syarat pekerjaan dan ketrampilan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut berdasar persyaratan, standarisasi dan kebutuhan pada perusahaan. Andi setiawan dalam “Pengaruh *Soft skills* dan *Hard Skills* Terhadap Pencapaian Keunggulan Bersaing Berkelanjutan”. Andi setiawan dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*(11.(3),2-3:2010) menyatakan bahwa:

Kekuatan dan kelemahan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan sangat ditentukan faktor-faktor internal dan eksternal karyawan. Faktor internal dapat berupa kemampuan kerja nyata yang berbeda dibawah kemampuan kerja standar perusahaan. Sementara faktor eksternal dapat berupa iklim kerja dan persaingan pasar kerja. Hasil determinasi ini dapat menentukan bentuk dan materi serta muatan yang dibutuhkan dalam pelatihan. Dengan kata lain, bagaimana melalui pelatihan, karyawan dapat mengatasi kekurangan pengetahuan, kemampuan dan sikap kerjanya.

Yang jauh lebih penting dari *soft skill* antara lain kemampuan komunikasi, kejujuran, kerjasama, motivasi, kemampuan beradaptasi dan kemampuan interpersonal dengan orientasi nilai pada kinerja yang efektif. Dalam prakteknya, kebutuhan karyawan akan pelatihan itu harus dikaitkan dengan kebutuhan perusahaan dan kebutuhan akan tugas atau pekerjaan karyawan. Kalau tidak

maka akan terjadi pelatihan yang salah arah. Dengan kata lain efektifitas dan efisiensi pelatihan tidak bakal terjadi. Hal ini akan terlihat pada kinerja karyawan dan perusahaan yang berada di bawah standar.

Seperti yang dipaparkan dalam salah satu makalah *soft skill* menyebutkan bahwa :

Sukses di dalam sebuah pekerjaan tidak hanya bergantung kepada rasio dan logika individu, tetapi juga kapasitas kemanusiannya. Kemampuan yang dimiliki manusia dapat diibaratkan sebagai Gunung Es (*Ice Berg*). Yang nampak di luar permukaan air ialah kemampuan *Hard Skill/ Technical Skill*, sedangkan kemampuan yang berada di bawah permukaan air dan memiliki porsi yang paling besar ialah kemampuan *Soft skill*. *Soft skill* merupakan kemampuan yang tidak tampak dan seringkali berhubungan dengan emosi manusia.

Hal ini juga akan bervariasi yang sangat bergantung pada siapa khalayak belajarnya, apakah karyawan pelaksana teknis atau yang bergerak di bidang manajerial. Bagi keperluan pengembangan SDM, setiap bentuk pelatihan hendaknya ditinjau pula dari sudut pengembangan karier karyawan. Inilah salah satu bentuk penghargaan bagi karyawan sesuai dengan kinerjanya. Tentang siapa yang diikuti dalam pelatihan dapat dilakukan melalui tiga jalur, yaitu ditentukan langsung oleh perusahaan, karyawan melamar, dan kombinasi keduanya. Namun, semua jalur ini akhirnya ditentukan oleh perusahaan melalui departemen SDM.

Dan bahwa *soft skill* juga merupakan fitur penting dari kerja untuk pekerjaan di kedua ujung tombak pasar tenaga kerja (Brown dan Hesketh, 2004; Lafer, 2004) . “Pada ujung bawah dari pasar tenaga kerja banyak literatur tentang garis depan pekerjaan pelayanan interaktif telah menunjuk pentingnya yang disebut *soft skill*”. *Soft skill* didefinisikan oleh Moss dan Tilly (1996: 253) sebagai

“keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat yang berhubungan dengan kepribadian, sikap dan perilaku daripada pengetahuan formal atau teknis'. Penulis-penulis lain, bagaimanapun, mengungkapkan bahwa *soft skill* lebih dari sekedar ciri-ciri individu dan disposisi”. Hurrell (2009: 397), misalnya, mendefinisikan *soft skill* sebagai 'yang melibatkan kemampuan interpersonal dan intrapersonal untuk memfasilitasi performansi untuk menguasai konteks tertentu'.

Ada pengakuan yang kuat bahwa para pekerja layanan garis depan dalam industri  $\rightarrow$  mencoba seperti ritel terutama, membutuhkan *soft skill* baik untuk mendapatkan dan melakukan pekerjaan. Dalam upaya untuk menilai masalah ini artikel mengambil tantangan penulis seperti Korczynski (2005) dan Gatta et al. (2009) yang berpendapat “kebutuhan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih lengkap dari keterampilan, dan itu penting dalam pekerjaan layanan interaktif.” Lafer, (2004) berpendapat “Tentu saja *soft skill*, seperti keramahan dan kemampuan kerja tim, dan sifat-sifat seperti kecerdasan emosional telah disorot sebagai keterampilan yang penting terbesar dalam pasar tenaga kerja saat ini.”

Berdasar hasil survey *National Assosiation of Colleges and Employers USA* (2002) terhadap 457 pimpinan perusahaan menyatakan bahwa:

1	Kemampuan Komunikasi	4.69
2	Kejujuran/Integritas	4.59
3	Kemampuan Bekerja Sama	4.54
4	Kemampuan Interpersonal	4.50
5	Beretika	4.46
6	Motivasi/Inisiatif	4.42
7	Kemampuan Beradaptasi	4.41
8	Daya Analitik	4.36
9	Kemampuan Komputer	4.21
10	Kemampuan Berorganisasi	4.05
11	Berorientasi pada Detail	4.00
12	Kepemimpinan	3.97
13	Kepercayaan Diri	3.95
14	Ramah	3.85
15	Sopan	3.82
16	Bijaksana	3.75
17	Indeks Prestasi ( $\geq 3.0$ )	3.68
18	Kreatif	3.59
19	Humoris	3.25
20	Kemampuan Berwirausaha	3.23

Tabel 1.1

Indeks Kumulatif Prestasi (IPK) bukanlah hal yang dianggap penting dalam dunia kerja. Yang jauh lebih penting adalah *soft skill* antara lain kemampuan komunikasi, kejujuran, kerjasama, motivasi, kemampuan beradaptasi dan kemampuan interpersonal dengan orientasi nilai pada kinerja yang efektif. (Ridwan A Z: *Paradigma Pelatihan*: 2009).

Selain itu, pelatihan *soft skill* bagi karyawan perusahaan/lembaga layanan komunikasi dilaksanakan selain berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan di atas, juga seperti dalam *Journal of Economic and Industrial Democracy* yang menyampaikan bahwa:

Cukuplah fokus pada apa yang umumnya disebut '*soft skill*', yang dilihat sebagai penting di organisasi pelayanan, terutama di pelanggan - pekerjaan (Grugulis, 2006; Nickson et al, 2005). *Soft skill* melibatkan berhubungan dengan orang lain dan mengelola diri sendiri dan emosi seseorang dengan cara yang konsisten dengan

tempat kerja tertentu dan organisasi . Dalam artikel ini kita mendefinisikan *soft skill* sebagai : non - teknis dan tidak relevant penalaran abstrak , melibatkan kemampuan interpersonal dan intrapersonal untuk memfasilitasi kinerja menguasai dalam konteks tertentu .

Yang paling utama dan merupakan dasar yang kuat melaksanakan pelatihan tersebut berlandaskan dari Undang-undang yang telah disampaikan sebelumnya. Dalam hal ini perusahaan PT Infomedia Nusantara selain berdasar kebutuhan perusahaan juga mengamalkan apa yang sudah menjadi hak setiap karyawan khususnya di bagian *costumer care* dalam upaya peningkatan kualitas kinerja baik terhadap pelanggan yang selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik maupun loyalitas terhadap perusahaan itu sendiri.

Berangkat dari latar belakang permasalahan tersebut, penulis ingin ***Pengaruh Pemahaman Materi Soft Skill Terhadap Kemampuan Praktik Layanan Customer Care. PT Infomedia Nusantara, Telkomsel - Bandung*** yang akan diajukan sebagai judul dalam penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Sejalan dengan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan secara umum yang akan diangkat dan dikemas dalam bentuk pertanyaan dalam penelitian ini adalah ***“Bagaimana pengaruh pemahaman materi Soft skill terhadap kemampuan praktik layanan karyawan Costumer Care PT Infomedia Nusantara - Telkomsel Bandung?”***

Adapun secara khususnya dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap kemampuan berkomunikasi karyawan *costumer care* PT Infomedia Nusantara – Bandung?

2. Bagaimana pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap proses dan sikap (prokap) karyawan *costumer care* PT Infomedia Nusantara – Bandung?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap semangat kerja dan loyalitas karyawan *costumer care* PT Infomedia Nusantara – Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap kompetensi kualitas layanan karyawan *Costumer Care* PT Infomedia Nusantara, Telkomsel - Bandung. Selain itu secara khusus tujuan diadakan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap kemampuan berkomunikasi karyawan *costumer care* PT Infomedia Nusantara Telkomsel – Bandung pada aspek pengetahuan.
2. Mengetahui pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap proses dan sikap (prokap) karyawan *costumer care* PT Infomedia Nusantara Telkomsel – Bandung.
3. Mengetahui pengaruh pelatihan *soft skill* terhadap semangat kerja dan loyalitas karyawan *costumer care* PT Infomedia Nusantara Telkomsel – Bandung.

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan sumber daya manusia dari segi *soft skill* yang

tidak dipungkiri wajib dimiliki oleh setiap SDM dalam hal kemampuan komunikasi, kejujuran, kerjasama, motivasi, kemampuan beradaptasi dan kemampuan interpersonal dengan orientasi nilai pada kinerja yang efektif. Selain hal tersebut, dengan penelitian ini juga dapat diketahui faktor faktor pengambat dan pendukung apa saja yang berpengaruh terhadap keberlangsungan pelatihan itu sendiri. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan menjadi pertimbangan bahwa selain *hard skill*, *soft skill* pun sangat amat diperlukan tidak hanya dalam lingkungan dunia kerja perusahaan saja, tetapi dalam lingkungan pemerintahan, pendidikan, masyarakat, dalam semua lingkungan yang kita terlibat dan mendapat peran di dalamnya.

Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengembangan penelitian yang lebih lanjut mengenai pentingnya pelatihan *soft skill* khususnya untuk mengembangkan kemampuan SDM dibidang *soft skill* itu sendiri.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Manfaat Bagi karyawan**

Dapat meningkatkan kualitas kinerja dan layanan karyawan terhadap perusahaan dalam melayani pelanggan.

### **b. Manfaat Bagi Perusahaan**

Sebagai upaya peningkatan mutu SDM perusahaan yang berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan, pencitraan baik dari konsumen/pelanggan terhadap perusahaan.

### **c. Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai pengalaman merealisasikan ilmu perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya, juga bisa menabahnya ilmu khususnya dalam bidang pelatihan *soft skill*, kualitas kinerja karyawan terhadap perusahaan dan pelayanan sebuah perusahaan terhadap konsumennya.

## **E. Definisi Oprasional**

Untuk menghindari kekeliruan dalam mengartikan istilah-istilah dalam penelitian dan dikhawatirkan melebar sehingga menimbulkan ketidakfokusan penjabaran dalam penelitiannya, penulis pun menjelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### **1. Pelatihan *Soft skill***

Pelatihan *soft skill* yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu pelatihan yang dilakukan di PT Infomedia Nusantara, Telkomsel – Bandung dengan peserta pelatihan karyawan bagian *costumer care* yang telah ditentukan sebelumnya.

### **2. Kualias Layanan**

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang dimaksudkan adalah kualitas layanan karyawan *costumer care* PT Infomedia Nusantara, Telkomsel – Bandung terhadap pelanggan juga perusahaan.

### **3. Karyawan *Costumer Care***

Dalam penelitian ini karyawan *costumer care* yang dimaksud adalah karyawan bagian *costumer care* dari PT Infomedia Nusantara, Telkomsel – Bandung

yang mengikuti pelatihan *soft skill* merupakan subjek penelitian atau responden yang dijadikan sampel secara *purposive* oleh peneliti.