

PERAN PELATIHAN SOFT SKILL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI ERA DIGITAL

Donald Frensius Pasaribu¹, Meilin Maranatha Purba², Nabilah Amanda³, Rizki Permata Sari⁴, Sandrino Fiqan Prasetyo⁵, Rika Aulia⁶

donald@utnd.ac.id¹, purbameilin2004@gmail.com², nabilahamanda5@gmail.com³,
rizkipermatasari42@gmail.com⁴, sandrinoprasetyo1@gmail.com⁵, rikaaulia292004@gmail.com⁶

Fakultas Bisnis Dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien

ABSTRAK

Soft skill merupakan keterampilan non teknis yang berkaitan dengan cara seseorang berinteraksi dan bekerja sama dengan orang lain. Soft skill membantu menciptakan budaya perusahaan yang positif dan inklusif. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelatihan soft skill berdampak pada peningkatan kinerja karyawan di era digital di Kafe Kopi Titi Gantung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis data. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan soft skill seperti komunikasi efektif, layanan pelanggan, dan kerja tim dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan produktivitas karyawan secara signifikan. Studi tersebut menyimpulkan bahwa investasi pada pelatihan soft skill merupakan langkah strategis bagi perusahaan untuk bersaing di era digital dan mendorong kesuksesan bisnis.

Kata Kunci: Soft Skill, Kinerja, Era Digital.

ABSTRACT

Soft skills are non-technical skills that relate to how a person interacts and works with others. Soft skills contribute to the formation of a positive and inclusive organizational culture. This study aims to examine the effect of soft skills training on improving employee performance in the digital era, for Kopi Titi Gantung cafe. Through a qualitative approach, this study analyzed data obtained from in-depth observations. The results showed that soft skills training such as effective communication, customer service, and teamwork significantly improved service quality, customer satisfaction, and employee productivity. This study concludes that investing in soft skills training is a strategic step for companies to face competition in the digital era and drive company success.

Keywords: Soft Skills, Performance, The Digital Era.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang cepat, soft skill termasuk keterampilan non-teknis seperti komunikasi, kepemimpinan, kerjasama tim, kreativitas, berpikir kritis, dan lain- lain, dianggap penting untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sumber daya manusia.

Keahlian ini sangat penting untuk pekerjaan dan kehidupan sehari-hari. Untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, peningkatan kemampuan SDM sangat penting. Kompetensi ini mencakup Hard skill dan Soft skill . Soft skill mencakup keterampilan non-teknis yang penting untuk kesuksesan karir dan hubungan interpersonal, sedangkan hard skill adalah keterampilan teknis dan khusus yang diperlukan untuk melakukan tugas tertentu. Pengembangan sumber daya manusia dapat didekati baik dari hard skill maupun soft skill. Strategi pelatihan soft skill merupakan rencana manajemen untuk mengubah kualitas sumber daya manusia menjadi lebih baik dan pada akhirnya meningkatkan keterampilan kerja mereka.

Di era digital, perubahan teknologi dan kompleksitas kebutuhan bisnis mengharuskan perusahaan untuk mengadopsi strategi pelatihan soft skill yang berbeda. Oleh karena itu, pelatihan soft skill diperlukan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di masing-

masing bidang dan tanggung jawabnya, untuk memberikan kinerja yang berkualitas profesional, dan terutama untuk mencapai keunggulan, berdaya saing, dan unggul. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan yang dapat membangun organisasi. Kepemimpinan yang tepat menggunakan dengan tepat segala informasi yang diterima untuk keberhasilan perusahaan

Setiap perusahaan/organisasi termasuk perusahaan F&B membutuhkan sumber daya manusia dengan keahlian dalam berbagai bidang, sikap profesional, etika, dan kepribadian yang baik di tempat kerja. Kafe Kopi Titi Gantung sebagai salah satu perusahaan F&B di Kota Medan, Sumatera Utara senantiasa berupaya mewujudkan lingkungan yang nyaman dan mengedepankan kualifikasi, kompetensi dan kinerja, khususnya pelayanan yang terbaik. Untuk melaksanakan tugas yang berkaitan dengan menyediakan makanan dan minuman dan pelayanan yang baik, karyawan harus bekerja cepat, responsif, dan mahir. Karyawan harus mempunyai peran soft skill dengan kepribadian yang baik dan menarik di tempat kerja. Karyawan harus terlihat menarik, sopan, dan santun dengan pelanggan dan sesama karyawan. Permasalahan yang terjadi pada aktivitas kerja pegawai, khususnya bagian front liner atau kasir di kafe yang diamati, menunjukkan konflik sering terjadi antara pegawai saat melakukan tugas dan tanggung jawab mereka, yang mengakibatkan pelayanan tamu yang kurang memuaskan.

Penelitian yang telah membahas tentang ini diantaranya (Nursanty, E., Wibowo, A., Purwanto, R., & Waruwu, P. I. P. (2023); Kusdinar, F. A., Mayuni, I., & Khumaeroh, I. D. (2023); Astutik, W., & Sulhan, M. (2022)) yang membahas tentang Peran Pelatihan Soft Skill terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini, peneliti berupaya memahami peran pelatihan soft skill dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks era digitalisasi. Tujuan utama digitalisasi adalah memastikan pengembangan hard dan soft skill pegawai mencerminkan nilai-nilai Pancasila, menciptakan tenaga kerja yang jujur, loyal, santun dan menghargai rekan kerja. Kepentingannya berkaitan dengan evaluasi keberhasilan suatu perusahaan dan sangat dipengaruhi oleh perilaku para karyawannya, yang keberhasilannya tergantung pada persiapan yang dilakukan manajemen sebelum terlibat langsung dalam operasional lapangan. Persiapan ini mencakup unsur-unsur seperti motivasi, pelatihan, dan pengembangan.

LANDASAN TEORI

Pelatihan Soft Skill

Soft skill tersebut meliputi kemampuan berkomunikasi, memecahkan masalah, berkolaborasi, dan mengelola diri. Menurut Astutik, F. P (2023), soft skill adalah keterampilan yang tidak terkait dengan keahlian teknis, seperti komunikasi, kepemimpinan, dan keterampilan berinteraksi dengan orang lain. Dua aspek ini memungkinkan sumber daya manusia untuk memenuhi tuntutan era 4.0 dan tetap kompetitif dalam pasar yang berubah dan berkembang, baik sebagai organisasi maupun individu.

Soft skill bertujuan untuk membekali manusia dengan berbagai kemampuan yang beragam dan tidak berwujud, namun sangat penting untuk kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan. Kemampuan ini mencakup aspek personal, interpersonal, dan intrapersonal yang memungkinkan individu berinteraksi secara efektif, berkomunikasi, dan memecahkan masalah, serta berkomunikasi dengan baik dengan orang lain.

Kinerja Sumber Daya Manusia

Mengacu pada hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Kinerja ini diukur berdasarkan tingkat pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja SDM yang baik akan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Era Digital

Di era digital ini, kita bisa melihat bagaimana teknologi media berkembang seiring dengan kemajuan teknologi lainnya. Media yang dahulu dikenal dengan media online atau dikenal juga dengan sebutan Internet. Kata-kata ini sangat familiar di telinga kita saat ini. Media ini dikenal sebagai platform dengan pertumbuhan jumlah pengguna yang tiada duanya. Di negara-negara maju, media baru mengambil alih media yang sebelumnya berfungsi sebagai sumber referensi informasi.

Haryanto dan Nurhayati (2019) berpendapat bahwa kemajuan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), data besar, dan Internet of Things (IoT) menciptakan hambatan baru bagi perusahaan dalam mengelola talenta untuk mengoperasikan alat-alat tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perlu merencanakan peningkatan kemampuan karyawannya untuk menghadapi era digital.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi untuk memenuhi kebutuhan saat ini, para ahli seringkali kesulitan mendefinisikan era digital. Era atau situasi eksistensial di mana segala tindakan yang diperlukan untuk bertahan hidup dimungkinkan oleh teknologi modern sering kali dipahami sebagai “era digital” (Ibnu, 2022).

Pentingnya pelatihan Soft skill pada karyawan

Dalam dunia kerja kontemporer, keterampilan halus menjadi penting untuk kesuksesan. Perusahaan mengharapkan karyawan memiliki keterampilan seperti adaptasi terhadap perubahan, kolaborasi, dan komunikasi yang efektif karena banyak pekerjaan membutuhkan lebih dari pengetahuan teknis (W. Astutik & Sulhan, 2022).

Di era Revolusi Industri 4.0, soft skill sangat penting untuk menjadikan sumber daya manusia (SDM) kompetitif karena soft skill merupakan inti dari keterampilan non-teknis dan interpersonal yang diperlukan untuk sukses di dunia kerja modern (Prakoso, 2023). Berikut beberapa alasan mengapa pelatihan soft skill sangat penting untuk SDM:

a) Kemampuan Komunikasi

Soft skill, seperti keterampilan komunikasi yang efektif, membantu seseorang berinteraksi dengan baik dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan (Ekhsan et al., 2023). Membangun hubungan yang kuat, mengkomunikasikan ide dengan baik, dan menyelesaikan konflik secara efektif membutuhkan komunikasi yang jelas dan persuasif.

b) Kepemimpinan

Soft skill kepemimpinan berlaku untuk individu di semua tingkatan organisasi dan tidak terbatas pada posisi kepemimpinan (Nursanty et al., 2023). Pemimpin yang sukses memiliki kemampuan untuk mengelola konflik, memotivasi tim, dan menginspirasi orang lain.

c) Kerjasama Tim

Untuk mencapai tujuan bersama dan memaksimalkan produktivitas tim, soft skill dalam kerja tim seperti mendengarkan, berkolaborasi, dan memberikan umpan balik yang konstruktif sangat penting (Rachman et al., 2023). Proyek tim yang kompleks sering dikaitkan dengan lingkungan kerja modern.

d) Kreativitas dan Inovasi

Individu yang memiliki keterampilan lunak seperti berpikir kritis, kreativitas, dan kemampuan beradaptasi dapat menemukan solusi inovatif untuk masalah dan tantangan yang kompleks. Dalam pasar tenaga kerja yang dinamis, kemampuan untuk berpikir luar

biasa dan beradaptasi dengan perubahan sangat penting (Solehudin et al., 2023).

e) Kemampuan Manajemen Waktu dan Stres

Soft skill yang berkaitan dengan manajemen waktu dan stres dapat membantu meningkatkan produktivitas bahkan dalam kondisi yang sulit (Saptoto et al., 2024). Dalam lingkungan kerja yang bergerak cepat dan dinamis, kemampuan untuk mengatur waktu dengan baik, memprioritaskan tugas, dan tetap tenang adalah keterampilan penting.

f) Pemecahan Masalah

Soft skill untuk memecahkan masalah termasuk menganalisis situasi, menemukan solusi potensial, dan membuat keputusan yang tepat (Saptoto et al., 2024). Keahlian ini memungkinkan karyawan mengatasi kesulitan dan mengoptimalkan kinerja perusahaan.

Secara keseluruhan, pelatihan soft skill berkontribusi positif terhadap keberhasilan organisasi dan membantu orang berinteraksi dengan orang lain dengan lebih baik. Untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar kerja yang kompetitif di era digital di mana perubahan cepat dan kompleksitas adalah hal yang biasa, soft skill yang kuat sangat penting.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk mempelajari keadaan benda-benda alam dengan manusia sebagai alat utama. Penelitian ini mengumpulkan data dengan metode segitiga (gabungan), melakukan analisis data induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian, peneliti kualitatif menggunakan manusia untuk mengumpulkan data seperti penyelidikan, analisis, tinjauan ulasan sebagai acuan sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna untuk menciptakan deskripsi dan gambaran yang sistematis, realistis dan akurat terkait dengan peristiwa, karakteristik dan hubungan antara yang diteliti fenomena.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan, juga dikenal sebagai observasi, adalah metode pengumpulan data di mana objek yang diteliti diamati secara langsung di lapangan. Peneliti melakukan observasi langsung tentang peran pelatihan Soft Skill dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Digital di Kopi Titi Gantung.

b. Tinjauan Literatur

Suatu pendekatan untuk memasukkan sumber data ke dalam dokumen yang diformat (Sugiyono, 2020). Peneliti meninjau jurnal penelitian sebelumnya yang relevan dengan menggunakan kata kunci seperti 'Soft Skill', 'Kinerja', dan 'Era Digital'. Jurnal-jurnal tersebut diterbitkan dalam lima tahun terakhir, dari 2019 hingga 2024. Jurnal penelitian yang digunakan sebagai kajian literatur berasal dari jurnal berbahasa Indonesia melalui Google Scholar, situs resmi jurnal dari penerbit lain, dan Perpustakaan Bank Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan Soft Skill Pegawai di Kopi Titi Gantung

Dunia kerja membutuhkan individu yang tidak hanya lulus dengan nilai bagus, namun juga membutuhkan kemampuan komunikasi, integritas, dan kemampuan bekerja sama dengan orang lain. Soft skill adalah kualitas yang tidak berwujud tetapi sangat penting di tempat kerja. Soft skill adalah perilaku interpersonal dan intrapersonal yang membantu mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia. Soft skill termasuk komunikasi, bersosialisasi, bekerja dalam tim, kekuatan mental, disiplin, keadilan, dan tanggung jawab.

Pekerjaan yang ada di Bidang Industri F&B pada Kafe Kopi Titi Gantung sudah

mengikuti prosedur yang sudah menjadi ketentuan dalam kafe walaupun terkadang masih kecolongan. Hal ini menyebabkan beberapa pelanggan merasa bahwa karyawan Kopi Titi Gantung tidak melakukan semua tugas dengan baik dan tidak memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Seperti kesalahan penginputan orderan tamu dimana frontliner tidak memberitahu bagian Barista dan Kitchen yang membuat kepuasan tamu berkurang karena harus menunggu proses makanan lagi. Apalagi saat pemesanan online seperti Gofood, Grabfood, ataupun Shopeefood jika pemesanan tidak sesuai dengan pemesanan yang diminta konsumen menyebabkan penurunan rating terhadap platform tersebut atau bisa dikatakan kurangnya kepuasan pelanggan. Sebagian konsumen merasa kecewa dengan pelayanan di kafe Kopi Titi Gantung karena komunikasi yang tidak efektif antara satu sama lain. Ini juga mengkonfirmasi penelitian (Kusdinar et al., 2023) bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa semua orang di perusahaan, termasuk manajemen dan karyawan, memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan, kebijakan, dan prosedur perusahaan. Komunikasi yang efektif juga membantu prinsip transparansi dan keterbukaan informasi.

Peneliti menemukan bahwa kemampuan teknis saja tidak cukup untuk sukses di era modern. Karena itu, karyawan Kopi Titi Gantung memerlukan pelatihan soft skill. Soft skills memungkinkan karyawan beradaptasi dan bekerja sama dengan lebih baik dalam menyelesaikan masalah kompleks yang sering muncul di lingkungan kerja yang dinamis dan berbasis teknologi. Ini juga meningkatkan interaksi rekan kerja dan pelanggan, yang penting untuk memberikan layanan yang baik dan menjaga produktivitas.

Penerapan Kemampuan Soft Skill Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai pada Kopi Titi Gantung di Era Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Kopi Titi Gantung memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk berkinerja baik dalam melakukan tugas dan tanggung jawab mereka saat ini. Untuk mencapai hasil yang optimal dalam bekerja, keterampilan halus diperlukan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menentukan pengembangan kemampuan soft skill seperti;

a. Komunikasi

Komunikasi, baik lisan maupun tulisan, sangat penting dalam dunia pekerjaan. Semua pekerjaan tidak akan terarah dan jelas jika tidak ada komunikasi yang baik. Karena komunikasi yang baik, karyawan Kopi Titi Gantung melakukan pekerjaan dengan baik dan mengikuti prosedur. Jarang terjadi konflik antar karyawan saat melakukan setiap tugas yang diberikan.

Hal itu pasti akan meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan semua bagian tugas mereka. Keterampilan komunikasi sangat penting di tempat kerja. Keahlian ini tidak hanya membantu menciptakan lingkungan yang ramah dan terbuka, tetapi juga memastikan bahwa karya yang dibuat terarah dan jelas. Cara berkomunikasi yang efektif akan lebih teratur, lebih efektif, dan lebih sesuai dengan nilai dan perspektif masing-masing anggota.

Memiliki keterampilan komunikasi bukan hanya pandai berbicara; keterampilan ini mencakup lebih dari sekedar berbicara. Kemampuan untuk mengkomunikasikan hal-hal yang rumit dengan mudah akan mengurangi kesalahan.

b. Kerjasama & Saling menghormati

Menghormati dan bekerja sama harus menjadi budaya di tempat kerja. Selain itu, setiap orang memiliki kepribadian dan cara bekerja yang unik. Dari observasi yang dilakukan pada Kopi Titi Gantung peneliti melihat sangat bagus penerapan kerjasama yang mereka lakukan. Penerapan soft skill ini berjalan dengan baik karena masing-masing

merasa jika tidak membantu pegawai yang lain maka kafe tidak akan berjalan dengan baik. Penelitian ini sekaligus menjadi pengembangan dari penelitian sebelumnya (Astutik & Sulhan, 2022) yang mengungkapkan bahwa beberapa perusahaan yang bergerak di bidang jasa percaya bahwa kemampuan soft skill adalah modal penting untuk kelangsungan hidup. Studi ini juga menjelaskan bagaimana kemampuan ini terkait dengan mental karyawan yang termotivasi untuk maju.

Melihat hal ini, tentunya keterampilan sosial pada soft skill pegawai harus tetap dijaga untuk meningkatkan prestasi kerja. Menjadi tim yang baik berarti melakukan yang terbaik untuk mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain, meninggalkan sifat egois dan benar-benar peduli terhadap orang lain yang bekerja sama, melakukan setiap tindakan secara terpadu, mengutamakan kepentingan kelompok daripada kepentingan pribadi, bersikap terbuka, jujur, dan menunjukkan kemampuan untuk dapat dipercaya dan setia dalam segala hal. Sangat penting untuk saling menghormati satu sama lain, yang berarti menghormati perbedaan pendapat dan pandangan, menghormati tanggung jawab masing-masing, dan menghargai pekerjaan yang dilakukan.

c. Motivasi & Etos Kerja

Semangat dan keinginan untuk bekerja adalah hasil dari motivasi. Etos Kerja adalah sikap atau pandangan mendasar manusia untuk menilai hal-hal yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas hidup, yang berdampak pada perilaku mereka di tempat kerja. Dari pengamatan yang dilakukan pada Kopi Titi Gantung, motivasi dan etos kerja dari pegawai sudah sangat bagus dan harus dipertahankan.

Motivasi dan etika kerja juga penting untuk pengembangan diri, sehingga perlu diwaspadai oleh seluruh pegawai. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, karyawan perlu lebih mengembangkan keterampilan interpersonalnya. Pegawai harus bekerja cepat, tanggap dan tangkas dalam pelaksanaan tugas yang ada, semangat, motivasi diri, proaktif dan memberikan pelayanan prima kepada tamu. Ini adalah hal terpenting dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, motivasi dan etos kerja harus selalu digunakan untuk meningkatkan kinerja dan menyadarkan pegawai bahwa usaha keras akan membuahkan hasil.

d. Kecerdasan Emosional

Rasa percaya diri sangat penting dalam menghadapi kehidupan sosial di mana seseorang harus berinteraksi dengan orang lain. Ini termasuk kemampuan untuk mengekspresikan dan mengendalikan emosi sendiri, serta kemampuan untuk memahami dan merespon emosi orang lain. Kecerdasan emosional adalah kunci untuk menjalani hidup sebagai orang yang berinteraksi dengan lingkungan sekitar, seperti yang diakui oleh karyawan Kopi Titi Gantung. Pegawai di masing-masing bidang harus menunjukkan sikap saling mengerti, saling memahami, berinteraksi satu sama lain, menumbuhkan hubungan emosional, saling peduli, dan membangun hubungan yang baik saat melakukan tugas mereka.

e. Manajemen Waktu dan Organisasi

Manajemen waktu, seperti yang diketahui, adalah perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, dan pengawasan produktivitas secara bertahap. Jika seseorang dapat mengatur waktunya dengan baik, semua pekerjaan akan tertata dengan baik. Sebaliknya, ketika seseorang tidak dapat mengatur waktunya dengan baik, itu akan berdampak buruk pada semua aspek kehidupan. Sebagai hasil dari pengamatan yang dilakukan pada karyawan Kopi Titi Gantung, ditemukan bahwa beberapa karyawan gagal mengelola waktu dengan baik. Hal ini berdampak pada hasil kinerja yang ditunjukkan pada masing-masing bagian. Misalnya, karena lupa mencatat tanggal akhir stok, bahan stok menjadi kosong, hasil

pekerjaan yang tidak memuaskan, atau beberapa orang menjadi malas bekerja. Ini juga berdampak pada kafe dan sesama karyawan lainnya.

Manajemen waktu diakui dan dianggap penting tidak hanya sebagai faktor yang meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan tetapi juga sebagai dasar seluruh aktivitas organisasi. Setiap pekerja harus belajar soft skill ini karena mempengaruhi proses kerja, seperti disiplin, tiba tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, menentukan prioritas kerja, dan hal-hal positif lainnya.

f. Kepemimpinan

Kepemimpinan memainkan peran kunci, penting, dan vital dalam keseluruhan upaya meningkatkan kinerja kerja di tingkat individu, kolektif, dan organisasi. Pemimpin yang sukses adalah seseorang yang mampu mengelola organisasi dan menjalankan kepemimpinan yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Peneliti melihat bahwa para pegawai yang ada di Kopi Titi Gantung, termasuk leader nya, masih kurang jiwa kepemimpinan, sehingga penerapan soft skill ini harus ditingkatkan. Seorang pemimpin memiliki kemampuan pengaruh dalam kompetensi kepemimpinan karena bawahan akan mengikuti pemimpin. Namun jika leader tidak memiliki kemampuan tersebut maka seperti yang terjadi pada karyawan Kopi Titi Gantung. Lebih lanjut, (Nursanty et al., 2023) juga mengungkapkan bahwa Pengaruh adalah kemampuan seseorang atau pemimpin untuk mempengaruhi, membentuk, atau mengubah pendapat dan tindakan orang lain tanpa memiliki otoritas resmi atas mereka.

Keterampilan sosial pegawai harus ditingkatkan untuk mengetahui bagaimana masing-masing pegawai dapat melatih kepemimpinan mereka untuk berkolaborasi secara individu, kelompok, dan dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan diketahui bahwa soft skills yang terdiri dari komunikasi, kerjasama tim, motivasi dan etos kerja, kecerdasan emosional, manajemen waktu, kepemimpinan, pemecahan masalah, pengambilan keputusan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan di era digital sekarang ini.

Adapun kesimpulan dari penelitian pada Kafe Kopi Titi Gantung, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pegawai yang ada pada Kafe Kopi Titi Gantung telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Walaupun belum maksimal karena masih menerima keluhan dari konsumen, namun untuk standar pelayanan sudah memenuhi.
2. Kerja sama tim antar pegawai juga dilakukan dengan baik, saling bekerja sama dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Karena kerja sama tersebut, kafe selalu berjalan dengan baik dari awal shift sampai akhir shift
3. Pengelolaan Manajemen waktu dan yang kurang baik dari beberapa pegawai. Terlihat dari pelayanan yang tidak maksimal dan pekerjaan yang seringkali dapat teguran.

Memberikan pelatihan soft skills pada karyawan supaya lebih meningkatkan kinerja karyawan di era digital ini. Dengan melaksanakan pelatihan Soft skill maka kekurangan dari pelayanan pegawai Kopi Titi Gantung dapat teratasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi tentang peran pelatihan soft skill dalam meningkatkan kinerja karyawan di era digital di Kopi Titi Gantung telah menghasilkan beberapa kesimpulan bagi peneliti:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa karyawan belum menerapkan beberapa

indikator. Oleh karena itu, setiap karyawan di Kopi Titi Gantung harus dilatih dalam soft skill agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, baik dalam hal pelayanan, penyajian makanan dan minuman, dan segala hal yang terkait dengan kepuasan pelanggan.

2. Setiap karyawan di Kafe Kopi Titi Gantung diharapkan untuk meningkatkan keterampilan intrapersonal mereka, seperti manajemen waktu dan pengendalian emosional, agar mereka dapat memberikan yang terbaik dari pekerjaan mereka.
3. Untuk peneliti yang akan datang, penelitian harus mencakup lebih dari kinerja karyawan dan pelatihan. Peneliti harus melihat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti pilihan tamu, tingkat pelanggan, dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A., Noferma, F., Mirdianingsih, F., Zikro, M., Harly, P., Sari, V. N. (2023). Pelatihan Soft Skills Guna Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Yang Optimal Pada UMKM Bocil Coffee. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1 (5), 347-351.
- Astutik, F. P. (2023). PENINGKATAN KINERJA SDM MELALUI DISIPLIN KERJA DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus di CV. Agrosari Farm di Kendal). Universitas Islam Sultan Agung
- Astutik, W., & Sulhan, M. (2022). Pelatihan kerja, soft skill dan hard skill mendorong peningkatan kinerja karyawan. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 7(2), 9–21.
- Bernard Marr. (2022). *Future Skills*. United Kingdom; Wiley
- Ekhsan, M., Badrianto, Y., Juariah, S., & Astuti, D. (2023). Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Siswa Melalui Pelatihan Talent Management untuk Karir Sukses di Industri. *Lentera Pengabdian*, 1(03), 293–298.
- Kusdinar, F. A., Mayuni, I., & Khumaeroh, I. D. (2023). Employee's Soft Skills as A Successful Way to Achieve Personal Branding: Scientific Literature Review. *Journal of Social Science*, 4(4), 1074– 1083.
- Nugraha, A., Wahyudi, E., Supranoto. (2024). PENGEMBANGAN SOFT SKILL UNTUK PENINGKATAN KINERJA, DAYA SAING SUMBER DAYA MANUSIA DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 23 (2), 149-165.
- Nursanty, E., Wibowo, A., Purwanto, R., & Waruwu, P. I. P. (2023). Program Pengembangan Kemampuan Soft Skills bagi Karangtaruna di Kelurahan Wonoplumbon, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. *Perigel: Jurnal Penyuluhan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 32–45.
- Panggabean, M. S. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor; Ghalia Indonesia.
- Prakoso, S. T. (2023). PERAN SOFT SKILL CAPABILITIES PADA GENERASI MILENIAL UNTUK MENINGKATKAN MENGHADAPI DUNIA KERJA. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Rachman, C. A. N., Latiep, I. F., & Herison, R. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengelolaan SDM Pada Pelayaran*. Nas Media Pustaka.
- Saptoto, R., Asri, Y. N., & Palupi, T. N. (2024). *Soft Skill Seni Mengenal Potensi Diri*. TOHAR MEDIA.
- Solehudin, M. M., Agus Yulistiyono, S. E., Anwar, H. M., Ahmad Karim, S. E., Deni, A., Rachman, I. A., ST, M., Titin Dunggio, S. E., Akbar Bahtiar, S. E., & Ainun, A. N. A. (2023). PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA 5.0. *Cendikia Mulia Mandiri*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Alfabeta.
- Togo, M. G. J., Rumerung, J., Lapod, M. (2022). KAJIAN KOMPETENSI SOFT SKILL DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Pemasaran*, 4(3), 67-78.