



## PENGARUH SOFT SKILL DAN DUKUNGAN SOSIAL TEMAN KERJA TERHADAP KINERJA PEMASARAN BMT DI YOGYAKARTA

Dini Tiara Tajriani<sup>1</sup>

Pondok Pesantren MIT An-Nur Buuts, Palu

[dinitiara94@gmail.com](mailto:dinitiara94@gmail.com)

### Abstrak

**Kata kunci:**

Kinerja

Karyawan, *Soft*

*Skill*, Dukungan

Sosial

Divisi pemasaran berperan penting dalam perusahaan dan merupakan ujung tombak dari peningkatan omset sebuah perusahaan. Oleh karenanya seorang pemasar harus mempunyai *soft skill* yang tinggi agar dapat menjalankan tugas sebaik mungkin dan memerlukan dukungan sosial dari orang lain khususnya rekan kerja agar termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *soft skill* dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan BMT di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan *judgement sampling*, responden penelitian merupakan karyawan BMT bagian pemasaran. Pengolahan dengan *ordinary least square* menggunakan program Eviews. Hasil penelitian menunjukkan variabel *soft skill* dan dukungan sosial masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran.

### Abstract

**Keyword:**

Marketing

Performance,

*Soft Skill*, Social

Support

The marketing division plays an important role in the company and is the spearhead of an increase in a company's turnover. Therefore, a marketer must have high soft skills in order to be able to carry out the task as well as possible and require social support from other people, especially colleagues, to be motivated to improve the quality of their work. This study aims to determine the effect of soft skills and social support on the work performance of BMT employees in Yogyakarta. This study uses a quantitative approach. Sampling technique with judgment sampling, research respondents are BMT employees in the marketing department. Processing data using ordinary least square with the Eviews program. The results showed that the soft skills and social support variables had a positive and significant influence on marketing performance.

<sup>1</sup>Pengajar di Pondok Pesantren MIT An-Nur Buuts

## A. Pendahuluan

Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik tercermin dari penampilan kerja yang baik, produktivitas tinggi, serta prestasi kerja yang juga tinggi (Djafaar, 2000). Kualitas SDM banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem yang ada di perusahaan mampu menunjang dan memuaskan keinginan para pegawai. Kepuasan pegawai adalah faktor yang harus mendapat perhatian khusus, peran pegawai sangat penting dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan agar terciptanya kinerja yang maksimal (Alan, 2013).

Setiyawan dan Waridin menjelaskan bahwa kinerja pegawai ialah hasil atau prestasi kerja pegawai yang dinilai dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak perusahaan (dalam Reza, 2010). Kinerja pegawai yang tinggi sangatlah diharapkan perusahaan, karena semakin banyak pegawai yang mempunyai kinerja tinggi, maka tujuan perusahaan secara keseluruhan akan mudah tercapai.

Dalam dunia kerja, bukan hanya *hard skill* yang dibutuhkan oleh setiap pekerja, tetapi juga perlu adanya *soft skill* sebagai aspek yang tidak kalah penting untuk dimiliki pekerja dalam menjalankan pekerjaannya. *Soft skill* merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis serta sudah

dibangun sejak kecil (didikan lingkungan dan keluarga) yang lebih mengutamakan intra dan interpersonal (Rasmita, dkk. 2009). McMurtrey, dkk. (2008) menyatakan bahwa *soft skills* diperlukan oleh semua pekerja dalam suatu perusahaan untuk mengatasi masalah dengan baik, berpikir kritis, dan *team work*.

Selain itu, untuk menciptakan pekerja yang memiliki kinerja yang tinggi, maka seorang pekerja membutuhkan dukungan dari semua pihak, salah satunya dari lingkungan kerja. Corsini (dalam Prayitno, 2005) dukungan sosial merupakan keuntungan yang didapat individu melalui hubungan dengan orang lain.

Aspek dukungan sosial dari rekan kerja tidak dapat diabaikan begitu saja karena dukungan sosial memiliki pengaruh cukup besar dalam mendukung aspek psikologis karyawan, sehingga karyawan mampu bekerja dengan tenang, termotivasi bekerja, dan mampu bekerja secara bersama-sama. Ganster (1986) menjelaskan bahwa dukungan sosial juga menunjukkan hubungan untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Cherniss (1980) menyebutkan dukungan sosial yang kurang dari rekan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *soft skill* dan dukungan sosial

teman kerja terhadap kinerja karyawan pada BMT di Yogyakarta.

## B. Kajian Literatur

### 1. Kinerja

Kinerja merupakan padanan kata dalam bahasa Inggris yakni *performance* yang memiliki arti hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan perusahaan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Tujuan pokok suatu penilaian kinerja pegawai adalah menghasilkan informasi yang akurat dan sahih tentang perilaku dan kinerja dari anggota perusahaan. Faktor-faktor penilaian kinerja menurut Suprihanto (2000) ada tiga faktor yaitu: a) Prestasi kerja, b) Hubungan kerjasama, dan c) Sifat pribadi. Prawirosentono (1999), menjelaskan bahwa Kinerja setiap unit kerja harus diukur dengan metode statistik, khususnya tentang mutu suatu produksi. Ada suatu cara sederhana untuk menilai kinerja perorangan, yakni:

$$\text{Kinerja} = \text{Kemampuan (kapasitas)} + \text{Motivasi}$$

Merancang sistem pengukuran kinerja organisasi dibutuhkan model yang mampu memotret kinerja keseluruhan organisasi. Telah banyak model sistem pengukuran

kinerja terintegrasi di antaranya adalah: Balanced Scorecard, Integrated Performance Measurement System (IPMS) dan SMART System.

### 2. *Soft Skill*

Menurut Elfindri dkk (2011), soft skills merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Aribowo (dalam Illah 2008), menyebutkan bahwa soft skills adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri).

Soft skill terdiri dari beberapa hal, yakni: inisiatif, kemauan, berfikir kritis, komitmen, mandiri, motivasi, kreativitas, komunikasi, Integritas, dan Disiplin. Sasongko (2008) menyatakan terdapat enam indikator *soft skill* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, kemampuan bernegosiasi, kemampuan beradaptasi, kejujuran, tanggung jawab, dan gigih.

### 3. Dukungan Sosial

Rook (dalam Smet, 1994) mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial. Ritter (dalam Smet, 1994) menjelaskan dukungan sosial mengacu pada bantuan emosional, instrumental dan finansial yang diperoleh dari jaringan sosial seseorang. Sedangkan Gottlieb (dalam Smet, 1994) menyatakan bahwa dukungan sosial

terdiri dari informasi atau nasihat verbal dan non-verbal, bantuan yang nyata atau tindakan yang diberikan oleh orang lain atau didapat karena hubungan mereka dengan lingkungan dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi dirinya.

House (dalam Smet, 1994) membedakan empat dimensi atau aspek dukungan sosial yaitu: Dukungan emosional, Dukungan penghargaan, Dukungan instrumental, dan Dukungan informasi.

Sumber-sumber dukungan sosial banyak diperoleh individu dari sekitarnya. Namun perlu diketahui seberapa banyak sumber dukungan sosial ini efektif bagi individu yang memerlukan.

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yakni penelitian yang melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti bersifat sebab-akibat. Data yang di gunakan adalah data primer, dimana teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner.

Populasi penelitian adalah karyawan bagian pemasar yang bekerja di BMT wilayah DIY sebanyak 30 orang. BMT tersebut antara lain BMT Brilian, BMT Mitra Agritama, BMT Batik Mataram, BMT Al Ikhlas, BMT UMY, BMT Surya Umbulharjo, BMT Padi Melati, BMT Bumi Mizan Sejahtera, dan BMT Bringharjo.

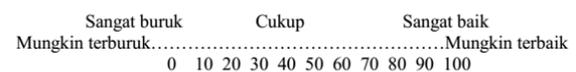
Pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, yakni teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Instrumen dalam penelitian ini, antara lain:

Variabel	Indikator	Item
Kinerja individu (Woodman dkk dalam Widodo 2010)	▪ Flexibilitas	1-3
	▪ Kemandirian	4-6
	▪ Kreatifitas	7-9
	▪ Pemecahan masalah	10-12
Soft Skill (Hajar Sasongko, 2007)	▪ Mampu berkomunikasi dengan baik	13-15
	▪ Kemampuan bernegosiasi	15-17
	▪ Kemampuan beradaptasi	18-19
	▪ Kejujuran	20-21
	▪ Tanggung jawab	22-23
	▪ Gigih	24-25
Dukungan Sosial (Weiss dalam Cutrona, 1994)	▪ Dukungan emosional	26-27
	▪ Dukungan penghargaan	28-29
	▪ Dukungan Instrumental	30-31
	▪ Dukungan informasi	32-33

Sumber: diolah (2015)

Pengukuran instrumen dengan *continuous rating scale* dimana responden diminta untuk menilai obyek dengan cara memberi tanda pada posisi yang tepat, sehingga responden bebas memberi tanda pada tempat tertentu, sesuai dengan angapannya. Berikut contoh *continuous rating scale*:



Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinary least squares* = OLS.

### D. Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan analisis data menggunakan program Eviews diperoleh hasil sebagai berikut:

Variabel	Koefisien Regresi	Standard Error	t-statistic	Prob
X1	0,55	0,14	3,85	0,0007
X2	0,73	0,28	2,58	0,0155
R Square	0,490043			
F-statistic	12,97282			
Prob. F	0,000113			

Sumber: output eviews 7

Berdasarkan hasil analisis data di atas, maka dapat disimpulkan beberapa temuan, yakni:

1. Diketahui bahwa variable pertama yaitu *soft skill* memiliki nilai t hitung sebesar 3,85 dengan nilai probabilitas sebesar 0.0007 dimana nilai tersebut lebih kecil dari alpha 5%, yang berarti bahwa variable *soft skill* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu.
2. Variabel kedua yaitu dukungan sosial memiliki nilai t hitung sebesar 2,50 dengan nilai probabilitas sebesar 0,0155 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 5%, yang berarti bahwa variabel dukungan social memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu.
3. Dari table hasil analisis OLS diketahui bahwa nilai F sebesar 12,97282 dan memiliki nilai probabilitas F sebesar 0,000113. Mengingat bahwa nilai probabilitas sebesar 0.000113 adalah lebih kecil dari 5% maka disimpulkan terdapat pengaruh simultan dari kedua variabel bebas (*soft skill* dan dukungan sosial) terhadap variabel terikat yaitu kinerja pemasaran.

4. Diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0.490043 atau 49%. Hal ini menunjukkan bahwa varian dari kinerja pemasaran dapat dijelaskan oleh varian dari *soft skill* dan dukungan sosial serta sisanya dipengaruhi oleh varian dari variabel lain di luar penelitian.

Adanya kontribusi *soft skills* terhadap kinerja pemasaran pada penelitian ini dapat terjadi apabila karyawan menguasai *soft skills* yang beraneka ragam sehingga dapat diterapkan sesuai dengan keperluan pekerjaannya. Terlebih lagi, sebagian besar bidang pekerjaan saat ini membutuhkan *soft skills* yang tinggi sehingga setiap karyawan yang memiliki *soft skills*, maka keterampilannya ketika bekerja akan semakin optimal sehingga mencapai suatu prestasi yang diinginkan (Rasmita dkk, 2009).

Dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemasaran. Namun perlu diingat bahwa pengaruh positif dukungan sosial akan sangat tergantung pada bagaimana seorang pekerja menyikapinya. Apabila kemudian pekerja hanya bergantung pada adanya dukungan sosial untuknya maka peningkatan kinerjanya hanya bersifat semu (Lestari, 2003).

#### E. Penutup

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *soft skill* mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap kinerja individu. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*-hitung sebesar 0,55 dan angka probabilitas signifikansi sebesar 0,0007, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu point pada nilai *soft skill* menyebabkan peningkatan sebesar 0,55 terhadap kinerja individu.

Dukungan sosial juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*-hitung sebesar 0,73 dan signifikansi probabilitas sebesar 0,00155, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu point pada nilai dukungan sosial menyebabkan peningkatan sebesar 0,73 terhadap kinerja individu.

#### F. Daftar Pustaka

Cherniss, Cary. 1980. *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Dage Publications.

Djafaar, F. 2000. *Peran Partisipasi Salesman dalam Kelompok Informal terhadap Prestasi Kerja*. Skripsi. (tidak diterbitkan). Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Elfindri, dkk. 2010. *Soft skills untuk pendidik*. Tanpa Kota: Baduose Media.

Ganster, D.C. Fusilier, M.R., Mayes, B.T. 1986. *Role of Social Support in The Experience of Stress at Work*. *Jornal of Applied Psychology*. 71. 102-110.

Illah, Sailah. 2008. *Pengembangan Soft Skills di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Jendral Perguruan Tinggi.

Lestari, utami. 2003. *Penilaian Kinerja Organisasi Melalui Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Program Studi Manajemen Fakultas*

Ekonomi Universitas Jendral Soedirman Purwokerto). *Jeba*, Vol.5 No.2.

Mc Murtrey., Downey, J.P., Zehmann, S.M. & Friedman, W.H. (2008). *Critical skill sets of entry level IT professional: an empirical examination of perceptions from field personnel*. Akses tanggal 20 Juni 2010. *Journal of Information Technology Education*, 7. <http://citeseerx.ist.psu.edu>.

Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Prayitno, A.T. 2005 *Hubungan antara dukungan sosial dan self efficacy pada tuna rungu Skripsi Semarang Fakultas Psikologi Unika*.

Rasmita, F., Elfindri., Wello, B.M. & Rumengan, J. 2009. *Pintar soft skills: Membangun pribadi unggul*. Tanpa Kota: Baduose Media.

Reza, A.R. 2010. *Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap Kinerja karyawan*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sasongko, Hajar. 2008. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Tenaga Penjualan untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Penjualan*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

Smet, B. (1994). *Psikologi kesehatan*. Jakarta: PT Grasindo.

Suprihanto, John. 2000. *Penilaian Kerja dan Pengembangan Karyawan*. Penerbit. BPFE, Yogyakarta.