

## LITERATUR REVIEW: PENGARUH SOFT SKILL DALAM KETERAMPILAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

Yiska Padarina Sibarani<sup>1</sup>, Marsofiyati<sup>2</sup>, Eka Dewi Utari<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Mei, 2025

Revised Mei, 2025

Accepted Mei, 2025

Available online Mei, 2025

[yiskasibarani@gmail.com](mailto:yiskasibarani@gmail.com),

[marsofiyati@unj.ac.id](mailto:marsofiyati@unj.ac.id),

[ekadewiutari@unj.ac.id](mailto:ekadewiutari@unj.ac.id)

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

### ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh pengembangan soft skill dalam administrasi perkantoran terhadap efektivitas dan produktivitas tenaga kerja. Dengan menggunakan metode tinjauan literatur, penelitian ini mengidentifikasi bahwa keterampilan komunikasi dan kerjasama tim merupakan faktor utama yang meningkatkan hubungan interpersonal serta pelayanan kepada klien. Soft skill seperti berpikir kritis dan kepemimpinan juga ditemukan memainkan peran penting dalam keberhasilan individu di tempat kerja, berkontribusi pada pengambilan keputusan yang tepat dan efektivitas tim. Lebih lanjut, pelatihan soft skill yang berkelanjutan dinilai penting dalam meningkatkan kemampuan interpersonal dan profesional karyawan. Faktor seperti pengalaman organisasi dan pendidikan informal memiliki pengaruh signifikan dalam pengembangan soft skill, memperkaya pengalaman individu dan meningkatkan keterampilan berkomunikasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya keterampilan manajemen waktu dan manajemen konflik dalam meningkatkan dinamika kerja dan efisiensi organisasi. Kesadaran sosial dan keterampilan interpersonal yang kuat juga penting untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.

**Kata Kunci:** Soft Skill; Karyawan; Administrasi perkantoran

### ABSTRACT

*This study explores the impact of soft skill development in office administration on workforce effectiveness and productivity. Through a literature review method, the study identifies communication skills and teamwork as key factors that enhance interpersonal relationships and client services. Soft skills such as critical thinking and leadership are also found to play a significant role in individual success at work, contributing to effective decision-making and team efficiency. Furthermore, ongoing soft skill training is deemed essential in enhancing employees' interpersonal and professional capabilities. Factors such as organizational experience and informal education significantly influence soft skill development, enriching personal experiences and improving communication skills. The study highlights the importance of time management and conflict management skills in improving workplace dynamics and organizational efficiency. Strong social awareness and interpersonal skills are also crucial for adapting to changes in the work environment. In conclusion, soft skills are crucial elements that support career success and job satisfaction in a dynamic and complex work environment.*

**Keywords:** Soft Skill; Employee; Office Administration



## 1. PENDAHULUAN

Di dalam sebuah organisasi, peran administrasi perkantoran sangat vital dalam memastikan kelancaran operasional sehari-hari. Tugas-tugas administrasi meliputi pengelolaan dokumen, penjadwalan pertemuan, pengaturan perjalanan dinas, hingga manajemen fasilitas kantor. Selain itu, staf administrasi juga bertanggung jawab dalam mengelola sistem pengarsipan, baik dalam bentuk fisik maupun digital, untuk memastikan informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh pihak yang membutuhkan serta mampu berkomunikasi dengan pihak internal dan eksternal.

Selain itu, staf administrasi perlu memiliki keterampilan dalam manajemen waktu dan prioritas untuk menangani berbagai tugas secara efisien. Mereka harus mampu mengatur jadwal dan aktivitas harian agar semua tugas dapat diselesaikan tepat waktu tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja. Kecerdasan emosional dan etika kerja yang baik juga diperlukan untuk membangun hubungan kerja yang positif dan profesional dengan rekan kerja dan atasan.

Kinerja karyawan di bidang tersebut dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah soft skill. Berbagai masalah terkait soft skill sering muncul dalam perusahaan, seperti kesulitan dalam komunikasi, kurangnya kecerdasan emosional, etika yang tidak memadai, serta keterampilan memimpin yang lemah (Rosi, 2023). Komunikasi antar karyawan merupakan elemen krusial dalam mendukung kinerja. Dengan komunikasi yang baik, karyawan dapat bekerja sama secara efektif dan kesalahpahaman dalam pekerjaan dapat diminimalisir. Kerja sama antar karyawan sangat diperlukan oleh perusahaan agar tugas-tugas dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Fungsi administrasi tidak lagi terbatas pada pengelolaan dokumen dan kegiatan rutin kantor, tetapi juga mencakup fasilitasi pelatihan dan pengembangan karyawan. Dalam hal ini, departemen administrasi berfungsi sebagai penghubung antara kebijakan perusahaan dan pelaksanaan program pengembangan keterampilan, termasuk soft skill. Melalui program pelatihan yang terstruktur dan tepat sasaran, administrasi perkantoran dapat membantu meningkatkan kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan kerjasama tim di antara karyawan (Shima et al., 2023).

Dalam era globalisasi dan persaingan industri yang semakin kompetitif, keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya diukur dari kemampuan teknis karyawannya, tetapi juga dari penguasaan soft skill yang dimiliki oleh setiap individu di dalam organisasi. Soft skill adalah kemampuan yang tidak sepenuhnya berwujud dan sering kali lebih sulit untuk diajarkan, namun memainkan peran penting dalam mendukung produktivitas dan efisiensi di tempat kerja (Putri et al., 2023). Menurut The Balance Careers, soft skill meliputi kemampuan komunikasi, karakteristik individu, kecerdasan sosial, serta kemampuan beradaptasi dengan baik di dalam kehidupan maupun dunia kerja.

Soft skill seperti komunikasi yang efektif, kemampuan beradaptasi, kerja tim, serta pemecahan masalah menjadi sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan inovatif (Nurahaju & Widanti, 2021). Keterampilan soft skill telah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan di sektor industri. Karyawan yang memiliki soft skill yang baik mampu berkomunikasi secara efektif, bekerja sama dalam tim, serta memimpin dengan inspiratif. Kemampuan-kemampuan ini sangat penting dalam lingkungan kerja yang dinamis dan sering kali menjadi penentu kesuksesan dalam menyelesaikan proyek atau mencapai target perusahaan. Selain itu, kemampuan untuk memecahkan masalah, mengelola waktu, dan beradaptasi terhadap perubahan merupakan hal yang diperlukan dalam dunia kerja saat ini.

Namun, dalam lingkup karyawan keterampilan administrasi perkantoran, terdapat kesenjangan signifikan dalam penguasaan soft skills yang dapat mempengaruhi kinerja dan efisiensi. Kesenjangan ini dapat mengakibatkan kurangnya kemampuan dalam menyampaikan



informasi secara jelas, ketidakmampuan untuk bekerja dengan baik dalam tim, dan kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di tempat kerja. Hal ini menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan soft skills yang lebih fokus dan terarah untuk karyawan administrasi, agar mereka dapat berkontribusi lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Keterampilan soft skill menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utamanya adalah sifat soft skill yang lebih abstrak dan tidak mudah diukur dibandingkan dengan hard skill. Sering kali karyawan dan bahkan pihak manajemen meremehkan pentingnya soft skill karena kesulitan dalam mengukur dampaknya secara langsung terhadap produktivitas. Selain itu, perbedaan budaya dan latar belakang individu dalam sebuah organisasi dapat menyebabkan variasi dalam kemampuan soft skill, yang dapat menghambat komunikasi dan kolaborasi yang efektif (Nurahaju & Widanti, 2021). Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan perlu mengembangkan strategi yang komprehensif dalam melatih dan mengevaluasi soft skill. Program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan dapat membantu karyawan meningkatkan kemampuan mereka. Selain itu, penilaian kinerja yang mencakup evaluasi soft skill dapat memberikan umpan balik yang konstruktif bagi karyawan. Dengan demikian, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan produktif, di mana setiap individu mampu berkontribusi secara maksimal.

Maka dari itu, Untuk meningkatkan soft skill di kalangan karyawan administrasi, perusahaan perlu memperhatikan peran penting budaya organisasi dan individu. Memahami budaya dengan baik dapat menjadi kunci untuk mengatasi hambatan komunikasi dan kolaborasi yang sering muncul akibat perbedaan latar belakang. Pelatihan yang fokus pada pengembangan kesadaran budaya dan toleransi sangat penting bagi karyawan administrasi agar mereka lebih mampu memahami dan menghargai perbedaan di lingkungan kerja (Rasid et al., 2018). Dengan menciptakan budaya yang menghargai dan mengapresiasi soft skill, perusahaan tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan administrasi, tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk pertumbuhan jangka panjang (Nurahaju & Widanti, 2021). Karyawan administrasi yang memiliki soft skill yang baik akan lebih efektif dalam berinteraksi dengan berbagai departemen, menyelaraskan tugas dengan lebih efisien, dan memberikan dukungan administratif yang lebih baik.

Secara keseluruhan, kinerja karyawan di bidang administrasi perkantoran sangat dipengaruhi oleh penguasaan soft skill yang memadai. Soft skill seperti komunikasi efektif, kemampuan beradaptasi, kerja tim, dan pemecahan masalah adalah elemen kunci yang mendukung produktivitas dan efisiensi kerja. Meski sering dianggap abstrak dan sulit diukur, soft skill memainkan peran krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan inovatif. Tantangan dalam penerapan soft skill dapat diatasi dengan pelatihan yang terstruktur dan fokus pada kesadaran budaya serta toleransi. Dengan demikian, perusahaan yang berhasil menanamkan nilai pentingnya soft skill dalam budaya organisasinya tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan administrasi, tetapi juga membangun landasan yang kokoh untuk pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Definisi Soft Skill***

Administrasi perkantoran memainkan peran penting dalam pengembangan keterampilan soft skill karyawan yang berdampak langsung pada karier mereka di sektor industri. Keterampilan ini mencakup berbagai kemampuan interpersonal dan komunikasi yang sangat penting dalam dunia kerja. Hal ini didukung oleh Pratama et al. (2022), soft skill adalah keahlian yang dapat



mempengaruhi karier, interaksi profesional, dan pribadi individu. Sedangkan menurut (Rosi, 2023), Soft skills adalah keterampilan dan atribut pribadi yang penting untuk interaksi sosial, komunikasi, dan hubungan interpersonal yang efektif, yang berbeda dari hard skills karena lebih berfokus pada kecakapan emosional dan sosial, dan sangat berpengaruh terhadap produktivitas serta kepuasan kerja, terutama dalam pendidikan administrasi perkantoran yang mencakup kemampuan komunikasi, organisasi, pemecahan masalah, manajemen waktu, perencanaan, dan bekerja secara mandiri.

Soft skills adalah pelengkap dari kemampuan teknis atau kecerdasan intelektual (IQ) yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Soft skills mencakup keterampilan dan kemampuan hidup, baik dalam berinteraksi dengan diri sendiri, orang lain, masyarakat, maupun hubungan dengan Tuhan. Secara umum, soft skills adalah kombinasi dari kemampuan intrapersonal dan interpersonal (Purnami & Rohayati. 2023). Beberapa indikator soft skill meliputi kemampuan berkomunikasi, kecerdasan emosional, kemampuan berbahasa, etika, moral, kesopanan, dan keterampilan spiritual (Purnami & Rohayati. 2023).

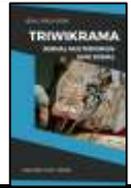
Menurut Robles, terdapat sepuluh aspek soft skills yang krusial untuk memasuki dunia kerja meliputi komunikasi, sopan santun, fleksibilitas, integritas, keterampilan interpersonal, sikap positif, profesionalisme, tanggung jawab, kerja sama tim, dan etos kerja. Hal ini menekankan pentingnya pengaruh seorang administrasi perkantoran dalam menyiapkan dan merancang program pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan soft skill. Dengan mengelola program pelatihan yang efektif, administrasi dapat memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri.

Soft skill adalah kesadaran yang mendorong seseorang untuk tetap termotivasi dan tidak mudah menyerah, sehingga mampu menempatkan dirinya secara proporsional di tengah orang lain (Duta Masyarakat, 2009). Menurut Gardner dalam Ikhsan (2009), soft skill diartikan sebagai "kemampuan di luar aspek teknis dan akademis, yang lebih menekankan pada kemampuan intra dan interpersonal." Kecerdasan intrapersonal mencakup kemampuan untuk memahami diri sendiri dan bertindak secara adaptif berdasarkan pengetahuan mengenai diri. Hal ini meliputi kemampuan untuk berefleksi, menjaga keseimbangan diri, memiliki kesadaran diri yang tinggi, inisiatif, dan keberanian.

Soft skill adalah keterampilan personal dan interpersonal yang dapat meningkatkan dan memaksimalkan kinerja individu, termasuk melalui pelatihan, pengembangan kerja sama tim, inisiatif, dan pengambilan keputusan. Keterampilan lunak ini menjadi modal dasar bagi peserta didik untuk berkembang secara maksimal sesuai potensi masing-masing dan untuk memastikan soft skill karyawan dalam perusahaan berkembang dengan baik, perusahaan perlu melaksanakan pelatihan soft skill secara berkelanjutan agar karyawan bisa bekerja dengan efektif (Rasid et al., 2018).

Menurut Susanto (2012), 80% kesuksesan seseorang ditentukan oleh kemampuan mengelola diri dan emosinya di tempat kerja. Pelatihan soft skills bertujuan memberikan kesempatan kepada individu untuk mempelajari perilaku baru dan meningkatkan hubungan interpersonal. Soft skills membawa banyak manfaat, seperti pengembangan karir dan etika profesional. Dari sudut pandang organisasi, soft skills berdampak pada peningkatan kualitas manajemen secara keseluruhan, efektivitas institusi, dan sinergi inovasi. Namun, seringkali terdapat kesenjangan dalam penguasaan soft skills di kalangan karyawan administrasi perkantoran, yang dapat menghambat komunikasi efektif dan kolaborasi tim. Dari sudut pandang organisasi, soft skills berdampak pada peningkatan kualitas manajemen secara keseluruhan, efektivitas institusi, dan sinergi inovasi.

Menurut (Putri et al., 2023), Soft skills adalah istilah yang merujuk pada kemampuan emosional atau kecerdasan sosial (EQ) seseorang. Kemampuan ini mencakup berbagai sifat kepribadian yang diterima secara sosial, seperti kemampuan berkomunikasi, berbahasa,



kebiasaan sehari-hari, keramahan, dan sikap optimis yang mempengaruhi cara seseorang berinteraksi dengan orang lain. Sedangkan menurut Rosi (2023), Soft skill adalah kombinasi dari keterampilan interpersonal (keterampilan sosial) dan keterampilan manajemen diri (keterampilan internal) yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kinerja. Konsep soft skill sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang sebelumnya dikenal dengan Emotional Intelligence (Putri et al., 2023) . Secara umum soft skill dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

1. Keterampilan Manajemen Diri

Keterampilan ini meliputi:

- a. Kesadaran Diri: Melibatkan kepercayaan diri, evaluasi diri, kepribadian dan minat, serta kesadaran emosional. Individu yang memiliki kesadaran diri yang baik mampu mengenali kekuatan dan kelemahan mereka, serta memahami bagaimana perasaan mereka mempengaruhi kinerja mereka.
- b. Keterampilan Pribadi: Termasuk perbaikan diri, pengendalian diri, fokus hati, martabat, manajemen waktu, tindakan, dan hati nurani. Keterampilan ini membantu individu dalam mengelola diri mereka secara efektif, menetapkan dan mencapai tujuan pribadi, serta mempertahankan integritas dan etika pribadi dalam setiap tindakan.

2. Keterampilan Sosial

Keterampilan ini meliputi:

- a. Kesadaran Sosial: Melibatkan kesadaran politik, pengembangan orang lain, penggunaan keragaman, orientasi tugas, dan empati. Individu dengan kesadaran sosial yang kuat mampu memahami dinamika sosial dan politik di sekitar mereka, serta menggunakan pemahaman ini untuk bekerja dengan orang lain secara efektif.
- b. Keterampilan Interpersonal: Meliputi kepemimpinan, pengaruh, komunikasi, manajemen konflik, kerjasama, kolaborasi, dan hubungan. Keterampilan ini memungkinkan individu untuk membangun hubungan yang kuat dan produktif dengan orang lain, memimpin tim menuju tujuan bersama, serta menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif.

Sedangkan menurut (Pratama et al., 2022) , Soft skill merupakan keterampilan non-teknis yang memainkan peran penting dalam kesuksesan individu dan organisasi. Secara umum, soft skill digolongkan dalam dua kategori utama: intrapersonal skill dan interpersonal skill.

1. Intrapersonal Skill

Intrapersonal skill adalah kemampuan yang berkaitan dengan pengelolaan diri sendiri.

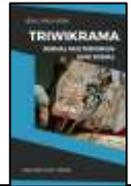
Keterampilan ini meliputi:

- a. Manajemen Diri: Kemampuan untuk mengatur waktu dan prioritas, serta menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional.
- b. Kedisiplinan: Menjaga konsistensi dalam perilaku dan tindakan untuk mencapai tujuan.
- c. Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional): Kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi sendiri.

2. Interpersonal Skill

Interpersonal skill adalah kemampuan untuk berinteraksi dan berhubungan dengan orang lain. Beberapa keterampilan yang termasuk dalam kategori ini adalah:

- a. Keterampilan Komunikasi: Kemampuan untuk menyampaikan informasi dan ide secara efektif, baik lisan maupun tulisan.
- b. Keterampilan Motivasi: Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain, membangkitkan semangat, dan mendorong pencapaian tujuan.
- c. Keterampilan Kepemimpinan: Kemampuan untuk memimpin tim, mengambil keputusan, dan mengarahkan orang lain menuju visi bersama.



- d. Keterampilan Presentasi: Kemampuan untuk menyajikan informasi dengan cara yang menarik dan meyakinkan audiens.
- e. Kesadaran Politik: Memahami dinamika kebijakan dan kekuatan yang mempengaruhi organisasi dan individu.
- f. Memanfaatkan Keberagaman: Menghargai dan mengelola perbedaan budaya, latar belakang, dan perspektif untuk menciptakan lingkungan yang inklusif.
- g. Orientasi Pelayanan: Menempatkan kepuasan klien sebagai prioritas utama.
- h. Empati: Kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain, serta merespons dengan cara yang sesuai.
- i. Manajemen Konflik: Kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.
- j. Kerjasama Tim: Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain menuju tujuan bersama, memanfaatkan kekuatan dan mengatasi kelemahan tim.

Berdasarkan pendapat di atas, maka soft skill merupakan hal penting yang tidak hanya mendukung kesuksesan individu dalam karir, tetapi juga dalam kehidupan pribadi. Keterampilan ini, yang terbagi menjadi intrapersonal dan interpersonal skill, memungkinkan seseorang untuk mengelola dirinya sendiri dengan lebih baik serta berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Intrapersonal skill membantu seseorang dalam pengelolaan waktu, menjaga kedisiplinan, dan meningkatkan kecerdasan emosional, sementara interpersonal skill mencakup kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan empati.

### **Soft Skill Yang Dibutuhkan**

Soft skill merupakan kunci utama untuk meraih kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan, baik profesional maupun pribadi. Soft skill adalah keterampilan yang terkait dengan cara seseorang berinteraksi dengan orang lain dan bagaimana mereka mengelola emosi serta situasi. Menurut Rosi (2023), ada beberapa soft skill yang penting dimiliki seseorang.

#### **1. Komunikasi**

Komunikasi memainkan peran penting dalam menyampaikan informasi dengan efektif, membangun dan memelihara relasi sosial. Kemampuan berkomunikasi dengan baik memungkinkan seseorang untuk mengekspresikan ide secara jelas, mendengarkan dengan aktif, dan menafsirkan pesan dengan tepat. Ini adalah dasar dari banyak hubungan profesional dan pribadi yang sukses.

#### **2. Kerjasama Tim**

Kerjasama tim atau kemampuan bekerja sebagai anggota tim memainkan peran kunci dalam menciptakan suasana kerja yang efektif dan kolaboratif. Dengan bekerja sama dalam tim, individu dapat memanfaatkan kekuatan dan keterampilan masing-masing untuk mencapai tujuan bersama. Ini meningkatkan produktivitas dan inovasi dalam lingkungan kerja.

#### **3. Berpikir Kritis**

Berpikir kritis adalah kemampuan untuk menganalisis situasi secara mendalam dan membuat keputusan yang bijak. Ini melibatkan evaluasi informasi, mengidentifikasi bias, dan mempertimbangkan berbagai perspektif sebelum membuat kesimpulan. Berpikir kritis membantu dalam memecahkan masalah yang kompleks dan membuat keputusan yang tepat.

#### **4. Kepemimpinan**

Kepemimpinan memainkan peran penting dalam mengarahkan dan mengendalikan anggota tim atau organisasi. Seorang pemimpin yang baik mampu menginspirasi dan memotivasi orang lain, serta memberikan arahan yang jelas dan dukungan yang dibutuhkan.



Kepemimpinan yang efektif dapat membawa tim menuju kesuksesan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### 5. Manajemen Waktu

Manajemen waktu adalah kemampuan untuk mengendalikan waktu dengan bijak dan mengelola tugas secara efisien. Keterampilan ini memungkinkan seseorang untuk menyusun prioritas, menetapkan tujuan, dan menghindari penundaan. Dengan manajemen waktu yang baik, individu dapat meningkatkan produktivitas dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi.

Soft skill tersebut dapat membantu seseorang untuk lebih sukses dalam karier dan kehidupan pribadi. Keterampilan ini tidak hanya membantu dalam mencapai tujuan, tetapi juga dalam membangun hubungan dengan orang lain berjalan baik.

#### **Cara Meningkatkan Soft Skill**

Cara meningkatkan soft skill adalah serangkaian strategi dan tindakan yang dapat diambil individu untuk mengembangkan kemampuan interpersonal, komunikasi, dan manajerial yang tidak hanya diperlukan dalam dunia kerja, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Soft skill mencakup keterampilan yang lebih bersifat personal dan berkaitan dengan cara seseorang berinteraksi dengan orang lain, mengelola emosi, serta berpikir kritis dan analitis. Meningkatkan soft skill melibatkan pengembangan diri melalui pengalaman sosial, pembelajaran, dan refleksi pribadi. Menurut The Liang Gie (dalam jurnal Rosi (2023)), terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan soft skill:

##### 1. Memperbanyak Interaksi Sosial

Bergabung dalam organisasi atau menjadi pengurus organisasi yang dapat membantu meningkatkan kemampuan koordinasi dan pemahaman masalah secara menyeluruh. Partisipasi dalam kegiatan ini memungkinkan seseorang belajar mengelola konflik dan bekerja sama dengan berbagai macam orang.

##### 2. Mengikuti Seminar

Menghadiri seminar menawarkan kesempatan untuk belajar langsung dari para ahli, serta memperluas kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Seminar juga memberikan wawasan baru dan jaringan profesional yang berharga.

##### 3. Diskusi dengan Rekan

Melakukan diskusi dengan teman di perkuliahan atau rekan kerja dapat mengembangkan keterampilan berpikir kritis. Melalui diskusi, kita dapat saling bertukar pandangan dan mendapatkan perspektif baru yang memperkaya pemahaman kita.

##### 4. Rutin Membaca Buku

Membaca buku secara rutin dapat meningkatkan kosakata dan kemampuan berpikir kritis. Buku adalah sumber informasi yang kaya, dan dengan membaca, kita dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman kita terhadap berbagai topik.

##### 5. Memanfaatkan Waktu Magang

Selama magang, anda banyak mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan soft skill, seperti berinteraksi dengan atasan dan klien, bernegosiasi, serta menyampaikan presentasi. Magang memberikan pengalaman praktis yang berharga untuk mengasah keterampilan interpersonal dan profesional.

#### **Faktor Mempengaruhi Soft Skill**

Menurut putri, Soft skill merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena melalui pelatihan dan pengembangan soft skill yang berkelanjutan, karyawan dapat meningkatkan kemampuan personal dan interpersonal, sehingga mampu bekerja lebih



efektif dan produktif dalam tim. Sedangkan menurut Menurut Hidayati, dkk (2015:614) (dalam jurnal Rosi (2023), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan soft skill. Berikut ini adalah beberapa faktor tersebut:

1. Strategi pembelajaran meliputi rencana, metode, dan tindakan yang memanfaatkan semua sumber daya dalam proses pembelajaran formal. Indikator dari strategi pembelajaran ini mencakup materi pembelajaran, rencana pembelajaran, metode yang digunakan, dan tindakan yang dilakukan selama proses pembelajaran. Ketika strategi pembelajaran yang diterapkan oleh pengajar atau dosen semakin baik, hal ini dapat memunculkan kemampuan soft skill yang lebih tinggi pada peserta didik.
2. Keikutsertaan atau keterlibatan seseorang dalam organisasi, baik formal maupun informal, yang berorientasi pada profit maupun nonprofit, juga berpengaruh pada pengembangan soft skill. Indikator dari pengalaman organisasi antara lain keikutsertaan, posisi dalam organisasi, lama waktu berorganisasi, kontribusi dalam organisasi, dan jenis organisasi yang diikuti. Melalui organisasi, seseorang dapat terbiasa bekerja sama dengan orang lain, berkomunikasi, mengendalikan diri, dan saling menghormati. Oleh karena itu, semakin banyak pengalaman berorganisasi yang dimiliki seseorang, semakin tinggi pula penguasaan soft skill yang dimilikinya.
3. Pendidikan informal adalah proses pembelajaran yang berlangsung sepanjang hidup, di mana seseorang mendapatkan nilai, sikap, keterampilan, dan pengetahuan dari pengalaman sehari-hari dan pengaruh lingkungan. Proses ini tidak terbatas pada ruang kelas formal, tetapi mencakup pembelajaran yang terjadi secara alami dalam kehidupan sehari-hari.

### **Definisi Keterampilan**

Keterampilan adalah kemampuan yang dimiliki individu untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan efektif dan efisien. Keterampilan yang termasuk dalam soft skill adalah keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan dalam berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, sopan santun dan keterampilan spiritual (Anugrahini et al., 2020). Dalam konteks administrasi perkantoran, keterampilan tidak hanya mencakup kemampuan teknis seperti pengoperasian perangkat lunak perkantoran, tetapi juga kemampuan interpersonal dan manajerial yang memungkinkan individu untuk berfungsi secara efektif dalam lingkungan kerja.

Keterampilan soft skill dapat mendukung keberhasilan individu dalam berbagai situasi profesional dan personal seperti leadership atau kepemimpinan, communication atau komunikasi, negotiation atau negosiasi, serta kemampuan manajemen sangat penting dalam memungkinkan individu untuk mengarahkan tim, menyampaikan ide dengan jelas, mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, dan mengelola sumber daya dengan efisien (Marsha, 2024). Selain itu, keterampilan dalam business skill, resolusi konflik, berpikir kritis, dan pemecahan masalah memberikan dasar bagi pengambilan keputusan yang efektif. Kecerdasan emosional membantu dalam memahami dan mengelola emosi, baik diri sendiri maupun orang lain, sementara kemampuan untuk menghadapi orang-orang yang sulit dan memberikan umpan balik kinerja secara konstruktif sangat penting untuk menjaga dinamika kerja yang positif. Kemampuan bekerja di bawah tekanan, kerja tim, dan mengelola orang lebih lanjut menambahkan lapisan pada kapasitas individu untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan kerja yang menuntut (Anugrahini et al., 2020).

### **Faktor Yang Mempengaruhi Keterampilan**

Keterampilan adalah kemampuan yang diperoleh dan dikembangkan melalui latihan dan pengalaman untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu dengan efisien dan efektif. Keterampilan tidak hanya melibatkan kemampuan teknis, tetapi juga pemikiran kritis, pemecahan



masalah, dan kreativitas yang dapat diterapkan. Menurut Rosi (2023), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keterampilan yaitu

1. Faktor Pribadi

Faktor pribadi mencakup kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki seseorang. Faktor ini sangat penting karena keterampilan dan pengetahuan yang dikembangkan dengan baik akan membantu seseorang menyelesaikan tugas dan menghadapi situasi yang sedang dipelajari dengan lebih efektif.

2. Faktor Proses Belajar

Proses belajar dipengaruhi oleh berbagai elemen, seperti faktor fisik, psikologis, pengalaman, sikap, motivasi, dan lingkungan. Misalnya, lingkungan yang mendukung dan motivasi yang kuat dapat meningkatkan kemampuan belajar seseorang.

3. Faktor Kepribadian

Kepribadian seseorang juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi keterampilan. Sifat-sifat ekstrem seperti agresivitas atau kebutuhan berafiliasi dapat digunakan atau diabaikan tergantung pada situasi yang ada. Kepribadian yang fleksibel dan adaptif biasanya lebih mudah untuk belajar keterampilan baru.

4. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat mempengaruhi cara seseorang mempelajari dan mengeksekusi keterampilan. Komposisi tubuh, pengalaman, dan faktor-faktor budaya yang terkait dengan jenis kelamin dapat mempengaruhi keinginan dan kemampuan untuk berprestasi.

5. Usia

Usia berperan dalam kesiapan dan kematangan seseorang untuk mempelajari dan menampilkan tugas tertentu. Usia kronologis dan tingkat kematangan dapat mempengaruhi seberapa cepat dan efektif seseorang dapat belajar keterampilan baru. Seseorang yang lebih muda mungkin lebih cepat dalam mempelajari keterampilan baru, tetapi seseorang yang lebih tua mungkin memiliki pengalaman yang lebih kaya untuk mendukung pembelajaran mereka.

**Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian yang menjadi referensi dan pembanding dalam penelitian ini antara lain:

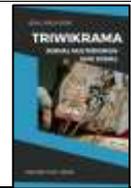
No	Peneliti	Judul	Temuan Utama	Relevansi
1	Rosi (2023)	Pentingnya Pengembangan Keterampilan Soft Skill Dalam Administrasi Perkantoran	Pengembangan keterampilan soft skill dalam administrasi perkantoran terbukti signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas tenaga kerja, terutama dalam aspek keterampilan komunikasi dan kolaborasi, yang erat kaitannya dengan peningkatan hubungan interpersonal di dalam tim serta pelayanan kepada klien.	Keterampilan soft skill menjadi sangat relevan bagi calon tenaga kerja di era modern, dimana dinamika kerja yang cepat dan kompleks memerlukan kemampuan interpersonal yang kuat untuk adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis, serta untuk menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif.

\*Corresponding author

E-mail addresses: [zukhruufii@gmail.com](mailto:zukhruufii@gmail.com)



2	Shima et al. (2023)	Soft skills: Tinjauan Kemampuan Kerjasama dan Komunikasi dalam Mempengaruhi Kinerja Pelaku UMKM	Penelitian ini menemukan bahwa soft skill, terutama kemampuan kerjasama dan komunikasi, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pelaku UMKM di Bekasi, di mana kemampuan komunikasi memberikan dampak lebih besar dibandingkan kemampuan kerjasama.	Relevansi dari peningkatan soft skill pada pelaku UMKM sangat penting, mengingat kemampuan kerjasama dan komunikasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas operasional dan produktivitas, sehingga semakin mendukung keberhasilan bisnis di pasar yang semakin kompetitif.
3	Pratama et al. (2022)	Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu	Pengembangan keterampilan soft skill dalam administrasi perkantoran terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas dan produktivitas tenaga kerja, dengan peningkatan keterampilan komunikasi dan kolaborasi yang secara langsung berkontribusi dalam menciptakan hubungan interpersonal yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada klien.	Keterampilan soft skill semakin penting di dunia kerja yang terus berubah. Kemampuan untuk beradaptasi dan berinteraksi dengan baik menjadi kunci sukses bagi profesional di berbagai sektor, baik di instansi pemerintah maupun swasta. Soft skill sangat penting untuk memenuhi tuntutan pasar global dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif.
4	(Anugrahini et al., 2020)	Pengaruh Soft skill Dan Hard skill Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah Madya Pratama Lamongan.	Dalam penelitian pertama, ditemukan bahwa pelatihan soft skills dan hard skills secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Cahaya Indah Madya Pratama, dengan soft skills menunjukkan nilai koefisien 0,487 dan hard skills 0,691. Sedangkan pada penelitian kedua, kompetensi soft skills yang dimiliki karyawan di sebuah perusahaan di Surabaya didominasi oleh kompetensi intelektual (43%), diikuti kompetensi sosial (35%), dan	Penelitian ini sangat relevan dalam konteks dunia kerja yang semakin kompetitif, di mana perusahaan tidak hanya memerlukan karyawan yang memiliki keterampilan teknis (hard skills) tetapi juga keterampilan interpersonal (soft skills). Hasil dari kedua penelitian tersebut memperkuat pentingnya pengembangan soft skills dan hard skills dalam meningkatkan kinerja karyawan serta memastikan daya saing perusahaan dalam industri.



			kompetensi emosional (22%).	
5	(Nurahaju & Widanti, 2021)	Kompetensi Soft Skills Karyawan Perusahaan di Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi soft skills karyawan perusahaan di Surabaya didominasi oleh kompetensi intelektual sebesar 43%, diikuti oleh kompetensi sosial 35%, dan kompetensi emosional 22%, sehingga menegaskan pentingnya pengembangan kompetensi intelektual dalam menghadapi persaingan industri yang semakin ketat.	Penelitian ini relevan karena mengidentifikasi bahwa dalam dunia kerja yang kompetitif, soft skills, khususnya kompetensi intelektual, memainkan peran krusial bagi karyawan untuk bersaing secara efektif, sehingga mendorong perusahaan untuk lebih fokus pada pengembangan kemampuan ini melalui pelatihan yang berkelanjutan.
6	Rasid et al. (2018)	PENGARUH HARD SKILL DAN SOFT SKILL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUM DAMRI MANADO.	Penelitian ini menemukan bahwa hard skill dan soft skill keduanya berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan di salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang kelistrikan. Hard skill memberikan dasar teknis yang diperlukan, sementara soft skill meningkatkan kemampuan interaksi dan manajemen, keduanya saling melengkapi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.	Hasil penelitian ini Meningkatkan pelatihan yang seimbang antara hard skill dan soft skill akan membantu karyawan beradaptasi dengan tantangan kerja yang dinamis, dan pada akhirnya, meningkatkan kinerja serta daya saing perusahaan dalam industri kelistrikan.
7	Putri et al. (2023)	Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan.	Soft Skill juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Keterampilan seperti kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan kecerdasan emosional sangat penting dalam meningkatkan kinerja kerja.	Soft Skill membantu dalam membangun hubungan interpersonal yang baik, esensial untuk koordinasi dalam tim serta kemampuan komunikasi yang baik dapat lebih efektif dalam berkolaborasi, menghindari konflik, dan memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik, yang semua itu

\*Corresponding author  
E-mail addresses: [zukhrufii@gmail.com](mailto:zukhrufii@gmail.com)



				penting dalam lingkungan kerja perkantoran.
8	Purnami & Rohayati. (2023)	IMPLEMENTASI METODE EXPERIENTIAL LEARNING DALAM PENGEMBANAN SOFTSKILLS MAHASISWA YANG MENUNJANG INTEGRASI TEKNOLOGI, MANAJEMEN DAN BISNIS	Soft skill adalah keterampilan penting yang mencakup kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah, etika, serta keterampilan kepemimpinan. Keterampilan ini membantu karyawan dalam mengelola emosi, berkomunikasi secara efektif, bekerja sama, dan beradaptasi dengan lingkungan kerja, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan produktivitas.	Di dunia kerja yang terus berubah, soft skill menjadi kunci sukses bagi profesional di berbagai sektor. Kemampuan beradaptasi dan berinteraksi dengan baik sangat penting untuk memenuhi tuntutan pasar global dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Bagi pegawai administrasi, soft skill membantu dalam beradaptasi dengan perubahan, bekerja sama dalam tim, dan menjalin hubungan baik dengan atasan dan rekan kerja, yang krusial di lingkungan perkantoran yang dinamis.
9	Hikmah et al. (2023)	SOFT SKILL DAN HARD SKILL TERHADAP KINERJA : PENGARUH DAN PENERAPAN PADA KARYAWAN PT BANK SULSELBAR MAKASSAR	Soft skill adalah modal dasar yang membantu karyawan dalam mengelola emosi, berkomunikasi, bekerjasama, dan beradaptasi dalam lingkungan kerja, yang berdampak pada peningkatan kinerja	Dalam administrasi perkantoran, soft skill sangat penting karena pekerjaan ini tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis. Keahlian komunikasi yang efektif, keterampilan pemecahan masalah, etika kerja yang baik, dan kemampuan kepemimpinan diperlukan untuk mendukung tugas administratif. Soft skill ini membantu dalam koordinasi, pelayanan, dan pengambilan keputusan yang tepat, sehingga proses di lingkungan kantor berjalan lancar dan efisien. Penguasaan soft skill menjadi kunci kesuksesan dalam administrasi perkantoran.
10	Marsha (2024)	Pengaruh hard skill dan soft skill terhadap kinerja karyawan	Penelitian ini menunjukkan bahwa soft skills memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja	Hasil penelitian merekomendasikan perlunya program pelatihan yang seimbang antara hard skills dan soft skills. Dengan



			karyawan. Namun, terdapat kesenjangan antara jumlah pelatihan yang diberikan untuk hard skills dan soft skills, dimana pelatihan hard skills lebih banyak.	demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan adaptif, serta mendorong kinerja yang lebih baik yang sejalan dengan kebutuhan industri.
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. METODE

### Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian secara deskriptif melalui kata-kata dan bahasa, bukan dalam bentuk angka. Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019:18), yang menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk mempelajari objek dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif. Hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi, memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti.

### Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2020:29), penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian jenis ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei, observasi, wawancara, maupun studi kasus. Penelitian deskriptif tidak berfokus pada hubungan kausalitas, melainkan memberikan peluang bagi peneliti untuk melakukan kajian yang lebih mendalam dan luas terhadap suatu objek. Dengan demikian, penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan detail mengenai fenomena yang diteliti.

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dalam menganalisis pengaruh soft skill dalam administrasi perkantoran. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mempelajari kondisi objek dalam lingkungan alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dalam penelitian kualitatif. Sedangkan, menurut Nazir (2014), penelitian deskriptif bertujuan untuk mempelajari dan menggambarkan status kelompok orang, subjek, kondisi, sistem pemikiran, atau peristiwa terkini. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang sistematis, realistis, dan akurat mengenai peristiwa yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang mendalam, menggambarkan, dan menjelaskan secara rinci mengenai keterampilan komunikasi, kerjasama tim, pemecahan masalah, dan manajemen waktu dalam lingkungan kantor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang strategi pengembangan soft skill yang efektif untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja dalam lingkungan perkantoran.

### Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari satu jenis data, yaitu data sekunder. Data sekunder merupakan sumber informasi yang telah ada sebelumnya dan diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Sumber data sekunder dapat mencakup berbagai macam,

\*Corresponding author

E-mail addresses: [zukhrufii@gmail.com](mailto:zukhrufii@gmail.com)



seperti jurnal, buku, publikasi pemerintah, dan sumber-sumber lain yang relevan dan mendukung penelitian ini. Sering kali, data sekunder telah diolah sebelumnya, sehingga dapat disajikan dalam berbagai bentuk, termasuk diagram, grafik, atau tabel. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti untuk mengakses informasi yang kaya dan bervariasi, yang dapat memperkaya analisis dan temuan penelitian.

### **Analisis Data**

Analisis data adalah suatu proses sistematis yang melibatkan pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, serta materi-materi lain yang telah terkumpul oleh peneliti. Tujuan utama dari analisis data ini adalah untuk memperdalam pemahaman peneliti mengenai pengaruh soft skill dalam administrasi perkantoran tersebut. Selain itu, proses ini juga bertujuan untuk memungkinkan peneliti menyajikan temuan-temuannya kepada pihak lain secara jelas dan terstruktur. Dengan demikian, analisis data tidak hanya membantu peneliti dalam memahami informasi yang ada, tetapi juga berfungsi untuk mengomunikasikan hasil penelitian dengan cara yang dapat dipahami oleh orang lain.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data mencakup:

#### **1. Wawancara Mendalam**

Wawancara ini dapat berinteraksi dengan partisipan dan memperoleh informasi yang mendalam serta spesifik mengenai topik yang sedang diteliti. Pendekatan ini membantu peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih kaya dan mendalam, serta memungkinkan penyesuaian pertanyaan berdasarkan respons yang diberikan oleh partisipan, sehingga hasilnya lebih relevan dan akurat.

#### **2. Observasi**

Menurut Sugiyono (2014:145), observasi adalah sebuah proses yang kompleks, yaitu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis atau psikologis. Lebih lanjut menurut Patton (1990) dalam Haryono (2020:19), menegaskan bahwa observasi merupakan metode penelitian yang penting untuk memahami dan memperkaya pengetahuan tentang fenomena yang diteliti. Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penting yang digunakan untuk memahami pengaruh soft skill yang diteliti. Peneliti dapat terjun langsung ke lapangan untuk mengamati fenomena yang ingin dipelajari.

#### **3. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Sedangkan menurut Mardawani (2020:52), dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian.

#### **4. Library Research**

Penulis mengumpulkan data melalui kajian pustaka, yang mencakup sumber-sumber bacaan, literatur, serta dokumen internal perusahaan yang berkaitan dengan pengaruh soft skill dalam keterampilan administrasi perkantoran. Penelitian ini juga mengacu pada penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan untuk memperkaya pemahaman mengenai topik ini.

### **Validitas dan Rehabilitasi**

Dalam proses penelitian, validitas dan rehabilitasi data merupakan bagian penting yang harus diperhatikan untuk memastikan hasil penelitian yang dapat dipercaya dan bermanfaat. Proses ini melibatkan tiga langkah utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Berikut ini penjelasan lebih lanjut mengenai setiap langkah tersebut.



### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan dan pemilihan data dari hasil pengumpulan data mentah. Tujuannya untuk memfokuskan data yang relevan dan penting saja, sehingga penelitian menjadi lebih terarah dan terkendali. Dalam tahap ini, peneliti harus:

- a. Pengaruh soft skill dalam administrasi perkantoran
- b. Soft skill yang paling dibutuhkan dalam administrasi perkantoran
- c. Cara meningkatkan soft skill di kalangan administrasi perkantoran
- d. Faktor keterampilan yang paling berpengaruh dalam administrasi perkantoran

### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah di mana data yang telah direduksi disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan penarikan kesimpulan. Data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi yang terstruktur. Hal ini memudahkan pihak lain dalam memahami data yang disajikan. Dalam tahap ini, penting untuk:

- a. Pengaruh soft skill dalam administrasi perkantoran
- b. Soft skill yang paling dibutuhkan dalam administrasi perkantoran
- c. Cara meningkatkan soft skill di kalangan administrasi perkantoran
- d. Faktor keterampilan yang paling berpengaruh dalam administrasi perkantoran

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dalam validitas dan rehabilitasi adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Setelah data disajikan, peneliti harus mampu menarik kesimpulan berdasarkan pola atau hubungan yang ditemukan dalam data. Selain itu, penting untuk memverifikasi kesimpulan tersebut agar dapat dipertanggungjawabkan. Langkah-langkah dalam tahap ini meliputi:

- a. Pengaruh soft skill dalam administrasi perkantoran
- b. Soft skill yang paling dibutuhkan dalam administrasi perkantoran
- c. Cara meningkatkan soft skill di kalangan administrasi perkantoran
- d. Faktor keterampilan yang paling berpengaruh dalam administrasi perkantoran

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Program Desa Devisa

Program desa devisa merupakan salah satu program inisiatif pemerintah untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat desa melalui pengembangan ekonomi local. Program ini dibawa oleh Pemerintah Provinsi bersama dengan Lembaga Pengelola Ekspor Indonesia (LPEI) dengan tujuan untuk mengoptimalkan potensi desa dan meningkatkan pendapatan Negara melalui ekspor. Desa Sidomulyo terpilih menjadi Desa Devisa karena berhasilnya swasta local desa melakukan ekspor kopi, yang menunjukkan adanya potensi besar di desa ini. Pemerintah Desa melihat adanya potensi ini dan ingin memanfaatkannya secara optimal. Oleh karena itu, untuk membantu pemanfaatan potensi ini, Pemerintah Desa kemudian menjadikan program desa devisa sebagai bagian dari program Pemerintah Desa Sidomulyo. Kegiatan utama yang ada dalam program Desa Devisa adalah ekspor. Desa Sidomulyo memiliki banyak potensi yang dapat dikembangkan, namun potensi yang sudah siap untuk diekspor masih terbatas pada kopi. Pernyataan ini disampaikan oleh Mas Dhori selaku manager dari ketakasi.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pengaruh soft skill dalam administrasi perkantoran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas dan produktivitas tenaga kerja. Melalui berbagai sumber, termasuk penelitian Rosi (2023) dan Shima et al. (2023), mengungkapkan bahwa



kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan karyawan untuk menyampaikan informasi dengan lebih jelas dan efektif, meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan produktivitas. Komunikasi yang efektif memungkinkan karyawan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan menerima umpan balik dengan lebih baik, sedangkan kerjasama tim membantu dalam membangun sinergi dan kepercayaan antar anggota tim, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa soft skill harus dapat berpikir kritis dan kepemimpinan memainkan peran penting dalam keberhasilan individu di tempat kerja. Individu yang mampu berpikir kritis cenderung lebih analitis dalam menyelesaikan masalah dan membuat keputusan yang tepat. Kepemimpinan yang baik memungkinkan individu untuk memotivasi dan mengarahkan tim menuju tujuan bersama, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Berdasarkan temuan dari Pratama et al. (2022) dan Putri et al. (2023), individu yang mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan kepemimpinan cenderung lebih mampu mengambil keputusan yang tepat dan memimpin tim dengan efektif. Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa soft skill berkontribusi pada pengembangan karier dan kepuasan kerja. Ini sejalan dengan temuan bahwa soft skill berkontribusi pada pengembangan karier dan kepuasan kerja.

Penelitian ini menemukan bahwa pelatihan soft skill yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan interpersonal dan profesional karyawan. Rasid et al. (2018) dan Marsha (2024) menekankan bahwa program pelatihan yang seimbang antara hard skill dan soft skill dapat membantu karyawan mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan di tempat kerja. Pelatihan terstruktur memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mempraktikkan keterampilan baru secara konsisten dan menerima umpan balik yang bermanfaat, sehingga memungkinkan mereka untuk terus berkembang dalam karier mereka.

Lebih lanjut, penelitian ini mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti pengalaman organisasi dan pendidikan informal memiliki dampak signifikan terhadap pengembangan soft skill individu. Hidayati et al. (2015) menjelaskan bahwa keikutsertaan dalam organisasi memberikan kesempatan bagi individu untuk belajar berinteraksi dan berkomunikasi dengan lebih efektif, serta pendidikan informal, seperti workshop atau pelatihan non-akademis, dapat memperkaya pengalaman individu dan meningkatkan keterampilan interpersonal mereka.

Dalam lingkungan administrasi perkantoran, keterampilan manajemen waktu dan manajemen konflik menjadi keterampilan yang sangat penting. Menurut Hikmah et al. (2023), kemampuan untuk mengatur prioritas dan menyelesaikan konflik secara konstruktif berkontribusi pada peningkatan dinamika kerja dan efisiensi organisasi. Manajemen waktu yang baik memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, sementara manajemen konflik yang efektif memastikan bahwa perbedaan pendapat diselesaikan dengan cara yang positif dan produktif.

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya memahami dinamika sosial dan politik dalam lingkungan kerja. Kesadaran sosial dan keterampilan interpersonal yang baik, seperti yang disampaikan oleh Putri et al. (2023), membantu individu beradaptasi dengan perubahan dan berkolaborasi lebih efektif dalam tim. Memahami dinamika sosial dan politik memungkinkan karyawan untuk bekerja dalam lingkungan yang inklusif dan beragam, yang penting untuk kesuksesan organisasi.

Terakhir, penelitian ini menyimpulkan bahwa soft skill adalah modal dasar yang tidak hanya mendukung kesuksesan individu dalam karier tetapi juga dalam kehidupan pribadi. Keterampilan ini memungkinkan individu untuk mengelola diri mereka sendiri dengan lebih baik dan berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Dalam lingkungan kerja yang semakin kompleks dan dinamis, pengembangan soft skill menjadi semakin penting untuk memastikan kesuksesan dan kepuasan kerja.



## PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya soft skill dalam meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan administrasi perkantoran. Soft skill tidak hanya berperan dalam meningkatkan produktivitas, tetapi juga dalam membangun hubungan interpersonal yang kuat di tempat kerja. Ini sejalan dengan pandangan Purnami & Rohayati (2023), yang menyatakan bahwa soft skill merupakan kombinasi dari kemampuan intrapersonal dan interpersonal yang sangat penting. Dalam lingkungan kerja yang terus berubah dan kompleks, kemampuan untuk beradaptasi dan berinteraksi dengan baik menjadi semakin krusial. Soft skill seperti komunikasi, kerjasama tim, dan kepemimpinan membantu individu menghadapi tantangan secara lebih efektif. Hal ini didukung oleh penelitian Pratama et al. (2022) yang menegaskan pentingnya soft skill dalam keberhasilan individu dan organisasi, menunjukkan bahwa kemampuan ini adalah kunci untuk navigasi yang sukses di dunia kerja saat ini.

### **Bagaimana Pengaruh Soft Skill dalam Administrasi Perkantoran**

Dalam lingkungan administrasi perkantoran, soft skill memiliki pengaruh besar terhadap operasional dan kinerja karyawan. Keterampilan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal di tempat kerja. Dalam lingkungan yang dinamis, soft skill seperti komunikasi efektif, kerjasama tim, dan manajemen konflik sangat dibutuhkan. Memiliki kemampuan ini memungkinkan karyawan untuk beradaptasi lebih baik dalam situasi yang berubah-ubah dan menantang.

Kemampuan komunikasi, misalnya, memainkan peran kunci dalam mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan kolaborasi antar anggota tim. Dengan komunikasi yang efektif, karyawan dapat menyampaikan ide dan informasi dengan lebih jelas, yang pada gilirannya mempercepat penyelesaian tugas dan proyek. Selain itu, kerjasama tim yang kuat memungkinkan anggota tim untuk saling memanfaatkan keahlian dan kekuatan masing-masing, sehingga meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam menyelesaikan masalah.

Manajemen konflik juga merupakan aspek penting dari soft skill yang dibutuhkan dalam administrasi perkantoran. Kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif dapat menjaga keharmonisan tim dan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan mengembangkan keterampilan ini, karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Hal ini didukung oleh penelitian Purnami & Rohayati (2023), yang menyatakan bahwa soft skill adalah kombinasi dari kemampuan intrapersonal dan interpersonal. Kemampuan intrapersonal mencakup pengelolaan diri sendiri, seperti manajemen waktu dan kontrol emosi, sementara kemampuan interpersonal melibatkan interaksi dengan orang lain, seperti komunikasi dan kerjasama tim.

### **Apa Saja Soft Skill yang Paling Dibutuhkan dalam Administrasi Perkantoran**

Dalam lingkup administrasi perkantoran, beberapa soft skill yang paling dibutuhkan meliputi komunikasi, kerjasama tim, manajemen waktu, dan manajemen konflik. Menurut Pratama et al. (2022), kemampuan ini membantu individu untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan untuk bekerja secara efektif dalam tim. Soft skill ini juga penting untuk membangun hubungan yang kuat di tempat kerja, mendukung kolaborasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif.

Komunikasi yang baik dan efektif memungkinkan karyawan untuk menyampaikan ide dan informasi dengan jelas, baik secara lisan maupun tertulis. Ini adalah dasar dari banyak hubungan profesional yang sukses dan menjadi keterampilan penting dalam administrasi perkantoran. Selain itu, kerjasama tim yang baik mendukung pembagian tugas yang efisien dan pemanfaatan optimal dari berbagai keterampilan yang dimiliki oleh anggota tim.



Manajemen waktu adalah keterampilan lain yang sangat dibutuhkan, karena membantu karyawan dalam menyusun prioritas, menetapkan tujuan yang jelas, dan menghindari penundaan. Dengan manajemen waktu yang baik, individu dapat meningkatkan produktivitas dan menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Manajemen konflik juga krusial untuk memastikan bahwa setiap masalah atau perselisihan di tempat kerja dapat diselesaikan dengan cara yang adil dan konstruktif.

### **Bagaimana Cara Meningkatkan Soft Skill di Kalangan Administrasi Perkantoran**

Untuk meningkatkan soft skill di kalangan administrasi perkantoran, dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan dan pengalaman organisasi. Marsha (2024) merekomendasikan program pelatihan yang seimbang antara hard skill dan soft skill untuk menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan produktif. Selain itu, pengalaman berorganisasi dan pendidikan informal juga memainkan peran penting dalam pengembangan soft skill, karena individu dapat belajar untuk berkolaborasi dan mengelola diri mereka dengan lebih baik.

Salah satu pendekatan yang efektif adalah dengan memperbanyak interaksi sosial, seperti bergabung dalam organisasi atau menjadi pengurus organisasi. Pengalaman ini dapat membantu meningkatkan kemampuan koordinasi dan pemahaman masalah secara menyeluruh. Mengikuti seminar dan diskusi dengan rekan kerja juga dapat memperluas kemampuan berkomunikasi dan berpikir kritis.

Pengalaman magang dapat memberikan kesempatan praktis untuk meningkatkan keterampilan soft skill, seperti kemampuan bernegosiasi, menyampaikan presentasi, dan berinteraksi dengan atasan dan klien. Selain itu, membaca buku secara rutin dapat meningkatkan kosakata dan kemampuan berpikir kritis. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, karyawan dapat lebih efektif dalam mengembangkan soft skill mereka.

### **Faktor Keterampilan Apa Saja yang Paling Berpengaruh dalam Administrasi Perkantoran**

Beberapa faktor keterampilan yang paling berpengaruh dalam administrasi perkantoran adalah manajemen waktu, manajemen konflik, dan keterampilan interpersonal. Manajemen waktu memungkinkan karyawan untuk mengatur tugas dan prioritas dengan efisien, sementara manajemen konflik membantu dalam menyelesaikan perselisihan secara konstruktif.

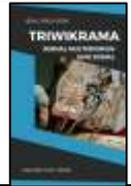
Keterampilan interpersonal, seperti komunikasi dan empati, penting untuk memahami dan beradaptasi dengan dinamika sosial dan politik di tempat kerja. Kesadaran sosial ini mendukung sinergi tim dan keberhasilan bersama. Keterampilan ini juga mendorong inovasi dan efektivitas institusi secara keseluruhan, menunjukkan pentingnya pengembangan soft skill dalam dunia kerja yang kompleks dan menuntut keberhasilan bersama.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa soft skill adalah elemen krusial dalam pengembangan profesional dan pribadi individu. Keterampilan ini memungkinkan individu untuk mengelola diri mereka dengan lebih baik, berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan yang kuat dengan orang lain. Dengan demikian, soft skill berperan penting dalam mencapai kesuksesan karier dan kepuasan kerja, serta membantu individu menavigasi dunia kerja yang semakin kompleks. Pengembangan soft skill tidak hanya terjadi di lingkungan formal tetapi juga dalam konteks yang lebih luas, yang sangat berharga bagi pengembangan profesional dan pribadi.

## **4. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulannya, penguasaan soft skill dalam administrasi perkantoran sangat penting untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mencapai tujuan organisasi. Perusahaan perlu berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan



soft skill karyawan, terutama dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan menyediakan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan diri melalui pelatihan dan kegiatan sosial dapat membantu meningkatkan soft skill mereka secara alami. Dengan demikian, soft skill karyawan dapat berkembang dengan baik, mendukung kelancaran operasional, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

Perusahaan memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan soft skill karyawan dengan menyediakan pelatihan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini membantu karyawan lebih fokus dan produktif, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, soft skill tidak hanya penting untuk keberhasilan individu, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap efisiensi dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Selain itu, soft skill seperti kemampuan bekerja dalam tim dan memecahkan masalah, dipandang sebagai kunci dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan efisien. Dalam kesimpulan, wawancara ini menunjukkan bahwa pengembangan soft skill harus menjadi prioritas dalam manajemen sumber daya manusia, dengan perusahaan berperan aktif menyediakan program pelatihan yang relevan. Dengan demikian, karyawan dapat mengembangkan soft skill mereka secara optimal, mendukung pencapaian tujuan organisasi, dan meningkatkan kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan dinamika lingkungan kerja yang terus berubah.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan penguasaan soft skill dalam administrasi perkantoran:

1. Peningkatan Program Pelatihan

Perusahaan sebaiknya memperbanyak dan memperkaya program pelatihan soft skill, dengan fokus pada komunikasi, pengelolaan waktu, dan pemecahan masalah. Pelatihan ini dapat diselenggarakan secara berkala untuk memastikan semua karyawan mendapatkan manfaat yang optimal.

2. Inisiatif Pengembangan Diri

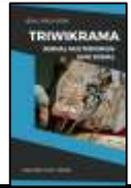
Karyawan didorong untuk mengambil inisiatif dalam mengembangkan soft skill mereka secara mandiri. Ini dapat dilakukan melalui membaca buku, mengikuti kursus online, atau menghadiri seminar yang relevan dengan kebutuhan mereka.

3. Fasilitasi Lingkungan Kerja

Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan soft skill, seperti menyediakan ruang untuk diskusi dan kolaborasi, serta memastikan karyawan merasa nyaman untuk berbagi ide dan umpan balik.

4. Integrasi Soft Skill dalam Penilaian Kinerja

Memasukkan penilaian soft skill sebagai bagian dari evaluasi kinerja karyawan dapat mendorong mereka untuk lebih serius dalam mengembangkan kemampuan ini. Dengan demikian, karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan soft skill mereka.



## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Anugrahini, S., Faidal, I., Oki, J., & Aprilyanto. (2020). *Pengaruh Soft skill Dan Hard skill Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah MadyaPratama Lamongan.*
- Hikmah, U., putro, suryo G., Arfiany, & Awisna. (2023). Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja : Pengaruh Dan Pada Karyawan Bank Sulselbar Makassar. *Accounting Profession Journal (APAJI)*, 2(5), 142–143.
- Marsha, U. S. (2024). Pengaruh hard skill dan soft skill terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12, 793–803.
- Nurahaju, R., & Widanti, N. S. (2021). Kompetensi Soft Skills Karyawan Perusahaan di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1).
- Pratama, M., Nasution, S., Ekonomi, F., & Dehasen Bengkulu, U. (n.d.). The Influence of Hard Skills and Soft Skills on the Performance of Bengkulu City Education Office Employees Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu. In *Journal of Management, Economic, and Accounting* (Vol. 1, Issue 2).
- Purnami, R. S., & Rohayati, D. (2023). *IMPLEMENTASI METODE EXPERIENTIAL LEARNING DALAM PENGEMBANGAN SOFTSKILLS MAHASISWA YANG MENUNJANG INTEGRASI TEKNOLOGI, MANAJEMEN DAN BISNIS.*
- Putri, I. I., Siring, B., Arfah, A., Alwany, T., & Taufan, R. R. (2023). Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan. *Center of Economic Students Journal*, 6(2), 223–238. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i2.588>
- Rasid, Z., Tewel, B., & Kojo, C. (2018). *THE IMPACT OF HARD SKILL AND SOFT SKILL ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PERUM DAMRI MANADO* (Vol. 6, Issue 2).
- Rosi, Y. A. (2023). *Pentingnya Pengembangan Keterampilan Soft Skill Dalam Administrasi Perkantoran. 01*, 148–155.
- Shima, P., Nur, ;, Permatasari, I., & Aleng, : (2023). “MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan” Soft skills: Tinjauan Kemampuan Kerjasama dan Komunikasi dalam Mempengaruhi Kinerja Pelaku UMKM. 3(1), 111–120. <https://doi.org/10.37366/master.v3i1.693>