

**PENGARUH *SOFT SKILLS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PREMIER
BASKO HOTEL PADANG BY LARIZ**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**OLEH:
KHAIRUNNISA
NIM.14135086**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH *SOFT SKILLS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
PREMIER BASKO HOTEL PADANG BY LARIZ

Nama : Khairunnisa
Nim/BP : 14135086/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2019

Disetujui Oleh:



Hijriyanyomi Suyuthie, S.Ip.,MM
NIP.19780903 201012 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

H. Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 199803 1 001

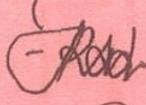
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi
program studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Khairunnisa
Judul : Pengaruh *Soft Skills* Terhadap Kinerja Karyawan
Di Premier Basko Hotel Padang By Lariz
Nim/BP : 14135086/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda
Tangan		
Ketua	: Hijriyantomi Suyuthie, S.IP.,MM	1. 
Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	2. 
	: Lise Asnur S.Pd., M.Pd	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : tourismdepartementunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnisa
NIM/TM : 14135086/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh *Soft Skills* Terhadap Kinerja Karyawan Di Premier Basko Hotel Padang By Lariz” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Trisna Putra, SS, M. Sc
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya yang menyatakan,



Khairunnisa
NIM. 14135086

ABSTRAK

Khairunnisa. NIM: 14135086. Pengaruh *Soft Skills* terhadap Kinerja Karyawan di Premier Basko Hotel Padang By Lariz. Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang. Pembimbing : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil observasi dan pengamatan peneliti saat melakukan pra penelitian, dan menemukan masalah mengenai hasil kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang by Lariz yang masih rendah (hampir setengah dari total karyawan). Serta adanya masalah mengenai *soft skills*, dimana karyawan tidak mampu mengatasi keluhan tamu dengan baik. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk menganalisis pengaruh *soft skills* terhadap kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang by Lariz.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Premier Basko Hotel Padang by Lariz sebanyak 70 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampel jenuh* dengan jumlah 70 orang. Teknik pengumpulan data dengan angket yang disusun berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan uji normalitas, homogenitas, Linearitas dan menguji hipotesis yang diajukan menggunakan uji regresi linier sederhana menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product Solution and Service*) versi 20.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Soft skills* berada pada kategori baik (68,57%) (2) Kinerja karyawan Premier Basko Hotel Padang by Lariz berada pada kategori baik (20%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F 0,514 dengan nilai sig. $0,001 < 0,05$, dengan nilai R square sebesar 0,124. Hal ini berarti variabel *soft skills* karyawan berpengaruh sebesar 12,4% terhadap kinerja karyawan Premier Basko Hotel Padang dan 87,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Soft Skill*, Kinerja Karyawan, Hotel

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Soft Skills* Terhadap Kinerja Karyawan Di Premier Basko Hotel Padang by Lariz”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak H. Trisna Putra, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM selaku dosen pembimbing akademik serta dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ira Meirina Chair.M.Pd, selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Lise Asnur,M.Pd selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini

6. Pihak Manajemen dari Premier Basko Hotel Padang by Lariz, karena telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat peneliian untuk skripsi ini.
7. Orang Tua dan saudara sekeluarga yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.
8. Wan dugong aka Timi teman sedari esempe telah menemani dikala suntuk akan perskripsian. Putra sultan aka Epan teman sedari semester satu yang selalu bisa diandalkan. Nandani teman seperjuangan bimbingan subuh kala itu. Wira dan Cicipunya yang selalu memberikan dukungan walaupun berbeda kota. Santi yang membantu pengerjaan skripsi walaupun terkadang menyebalkan. Febby yang tidak pernah lelah mengingatkan agar tetap semangat dan pantang menyerah. Terlaff dan spesial dari orang yang sama yang telah penulis kenal selama sebelas tahun Irsyaddly Fauzi.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Padang, November 2019
Penulis

Khairunnisa
Nim. 14135086/2014

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	11
1. Kinerja Karyawan	11
a. Pengertian Kinerja Karyawan	11
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	12
c. Indikator Kinerja Karyawan.....	13
2. <i>Soft Skills</i>	21
a. Pengertian <i>Soft Skills</i>	21
b. Jenis-jenis <i>Soft Skills</i>	22
c. Indikator <i>Soft Skills</i>	23
B. Kerangka Konseptual	24
C. Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	27
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30

1. Populasi Penelitian.....	30
2. Sampel Penelitian	30
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
1. Jenis Data.....	31
2. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Instrumen Penelitian	32
H. Uji Coba Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
I. Teknik Analisis Data	37
1. Tabulasi Data	37
2. Deskripsi Data.....	38
J. Uji Persyaratan Analisis	38
1. Uji Normalitas.....	38
2. Uji Homogenitas	39
3. Uji Linearitas	39
K. Pengujian Hipotesis	39
1. Uji Regresi Linear Sederhana	39

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	41
B. Deskripsi Data	42
C. Uji Persyaratan Analisis	55
D. Uji Hipotesis	58
E. Pembahasan	60

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1. Jumlah Karyawan Premier Basko Hotel Padang by Lariz	5
2. Jumlah Karyawan Premier Basko Hotel Padang by Lariz	30
3. Pilihan Jawaban Skala Likert.	32
4. Kategori Penilaian Kinerja Karyawan Premier Basko Hotel Padang by Lariz	33
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	34
6. Hasil Uji Validitas.....	36
7. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	37
8. Reliabilitas <i>Soft Skills</i>	37
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	42
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	43
13. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Soft Skills</i> di Premier Basko Hotel Padang by Lariz	44
14. Klasifikasi Skor Variabel <i>Soft Skills</i> di Premier Basko Hotel Padang by Lariz	45
15. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Soft Skills</i> Ditinjau dari Indikator Kemampuan Komunikasi	46
16. Klasifikasi Skor Variabel <i>Soft Skills</i> Ditinjau dari Indikator Kemampuan Komunikasi	47
17. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Soft Skills</i> Ditinjau dari Indikator Kecerdasan Emosional	47
18. Klasifikasi Skor Variabel <i>Soft Skills</i> Ditinjau Dari Indikator Kecerdasan E	
19. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Soft Skills</i> Ditinjau Dari Indikator Keterampilan Berpikir dan Menyelesaikan Masalah	49
20. Klasifikasi Skor Variabel <i>Soft Skills</i> Ditinjau Dari Indikator Keterampilan Berpikir dan Menyelesaikan Masalah	50

21. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Soft Skills</i> Ditinjau Dari Indikator Etika	51
22. Klasifikasi Skor Variabel <i>Soft Skills</i> Ditinjau Dari Indikator Etika.....	52
23. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Soft Skills</i> Ditinjau Dari Indikator Keterampilan Kepemimpinan	53
24. Klasifikasi Skor Variabel <i>Soft Skills</i> Ditinjau Dari Indikator Keterampilan Kepemimpinan	54
25. Data Hasil Perhitungan Statistik Kinerja Karyawan di Premier Basko Hotel Padang by Lariz.....	55
26. Hasil Uji Normalitas Dengan Uji Sampel Kolmogorov	56
27. Uji Homogenitas	57
28. Uji Linearitas.....	58
29. Hasil Uji R Square Variabel X Terhadap Y.....	59
30. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	59
31. Kofisien Regresi Variabel X Terhadap Y	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian.....	67
2. Surat Balasan Uji Coba.....	68
3. Surat Balasan Penelitian.....	69
4. Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	70
5. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	71
6. Uji Coba Validitas.....	72
7. Kuesioner Penelitian.....	73
8. Tabulasi Data Penelitian <i>Soft Skills</i>	74
9. Hasil Penilaian Kerja Karyawan.....	75
10. Formulir Penilaian Kerja.....	76

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan rangkaian aktivitas dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, maupun layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukan hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lain (Sugiama, 2011). Wisatawan yang berpergian memerlukan berbagai sarana seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan lebih dari 24 jam.

Salah satu sektor pendukung kegiatan wisata yaitu adanya fasilitas dan pelayanan, dimana kedua sektor tersebut dapat ditemui pada industri perhotelan. Sebagaimana diketahui, hotel menyediakan berbagai fasilitas terutama pelayanan kamar dan pelayanan makanan dan minuman yang dapat digunakan oleh siapapun baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Menurut Sulastiyono (2011: 6), "Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial."

Dalam menjalankan kelancaran operasional hotel diperlukan adanya tenaga SDM (Sumber Daya Manusia) yang baik. Oleh sebab itu, pihak hotel harus memiliki kriteria untuk setiap karyawan agar dapat memberikan

pelayanan maksimal kepada tamu yang dapat diukur melalui kinerja karyawan. Menurut Wibowo (2016: 3), “Kinerja berasal dari pengertian *performance* yaitu sering diartikan kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung”. Menurut Mahmudi (2010: 20), terdapat faktor penentu kinerja yaitu; 1) Faktor personal/individu, meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu. 2) Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader* 3) Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim 4) Faktor sistem, meliputi sistem kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi 5) Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Adapun indikator kinerja menurut HRD Premier Basko Hotel Padang by Lariz adalah 1) Penampilan kerja, meliputi pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, keterampilan kerja, daya tangkap instruksi, inisiatif. 2) Sikap kerja, meliputi tanggung jawab, kerjasama, kerajinan, disiplin, ketelitian, tingkah laku, cara kerja, kehadiran dan keterlambatan, penampilan diri, pengambilan keputusan dan stabilitas emosi.

Tujuan sebuah perusahaan akan tercapai apabila memiliki sumber daya manusia yang baik dan memiliki kinerja yang tinggi. Namun, salah satu faktor

yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor personal/individual dimana didalamnya terdapat pengetahuan, keterampilan (*skill*), serta kemampuan kepercayaan diri. Dalam bekerja, tidak hanya memprioritaskan kepada kemampuan akademik saja (*hard skills*) tetapi juga memperhatikan kecakapan dalam hal nilai-nilai yang melekat pada diri seseorang atau yang lebih dikenal dengan *soft skills*. *Soft skills* sangat penting dalam dunia pekerjaan karena dapat menumbuhkan sikap yang merujuk pada sekumpulan karakteristik kepribadian, seperti memiliki sifat tanggung jawab, disiplin atau selalu datang tepat waktu dalam setiap pertemuan, dan bekerja sampai detik terakhir untuk menyelesaikan pekerjaan.

Soft skills menurut Iyo Mulyono (2011: 99), “*Soft skills* merupakan komponen dari *hard skills*. Jenis keterampilan ini merupakan bagian dari kecerdasan intelektual seseorang dan sering dijadikan syarat memperoleh jabatan atau pekerjaan tertentu”. Pada dasarnya *soft skills* merupakan kemampuan yang sudah melekat pada diri seseorang, tetapi dapat dikembangkan dengan maksimal dan dibutuhkan dalam dunia kerja sebagai pelengkap dari kemampuan *hard skills* yang seimbang jalannya. Dalam dunia perhotelan, *soft skills* sangat diperlukan keberadaannya dimulai dari proses perekrutan kerja hingga tentunya pada saat bekerja. Keseimbangan antara *hard skills* dan *soft skills* sangat diperlukan dalam bekerja.

Adapun indikator *soft skills* menurut Sharma (2011: 21), adalah; 1) Kemampuan komunikasi, 2) Kecerdasan emosional, 3) Keterampilan berpikir dan memecahkan masalah, 4)Etika, dan 5) Keterampilan kepemimpinan.

Dalam hal ini terlihat *soft skills* merupakan elemen penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani tamu, termasuk di Premier Basko Hotel Padang by Lariz.

Premier Basko Hotel Padang adalah salah satu hotel yang ada di Kota Padang. Premier Basko hotel by Lariz memiliki spesifikasi bintang empat (****) yang terletak di Jl. Prof.Dr.Hamka No. 2A, Padang Utara, Padang, Sumatera Barat. Premier Basko Hotel by Lariz memiliki 180 kamar, 104 *superior*, 40 *deluxe*, 5 *super deluxe*, 11 *studio suite*, 8 *super studio suite*, 9 *junior suite*, 1 *executive suite*, 1 *ambassador suite*, dan 1 *president suite*. Premier Basko Hotel Padang by Lariz memiliki 6 *departement* yang mendukung berjalannya operasional hotel dengan baik, *department-department* tersebut yaitu: *Housekeeping Department*, *Front Office Departement*, *Food and Beverage Department*, *Marketing Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, and *Human Resource Department*.

Dalam pelaksanaan Premier Basko Hotel Padang by Lariz mempunyai beberapa departemen, semua departemen bertanggung jawab menciptakan suasana yng nyaman bagi tamu seperti menciptakan kesan pertama yang baik bagi tamu, menjaga kebersihan hotel, menjaga keamanan hotel, melayani tamu dengan sepenuh hati. Jumlah karyawan di Premier Basko Hotel Padang by Lariz dapat dilihat di dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Premier Basko Hotel Padang by Lariz

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	<i>Front Office</i>	10
2	<i>Housekeeping</i>	16
3	<i>F&B Product</i>	14
4	<i>F&B Service</i>	12
5	<i>Engineering</i>	8
6	<i>Marketing</i>	4
7	<i>Accounting</i>	4
8	<i>Human Resources</i>	2
Total		70

Sumber: HRD Premier Basko Hotel Padang by Lariz (2019)

Berdasarkan hasil pra penelitian pada tanggal 9 April 2019, menurut HRD Premier Basko Hotel Padang by Lariz masih adanya karyawan yang memiliki kinerja pada kategori rendah. Rendahnya kinerja karyawan tidak hanya berdampak negatif kepada karyawan melainkan kepada tamu yang merupakan tujuan dari hotel tersebut. Salah satu indikator kinerja karyawan yaitu kualitas kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD Premier Basko Hotel Padang by Lariz kurangnya kualitas kerja karyawan dapat dilihat dari banyaknya target pekerjaan yang tidak dicapai oleh karyawan khususnya pada departemen *housekeeping*. Dimana target yang telah ditetapkan oleh Premier Basko Hotel Padang by Lariz untuk membersihkan kamar *vacant dirty* selama 20 menit sampai 25 menit. Namun, kebanyakan *roomboy* mencapai waktu 30 menit untuk membersihkan satu kamar. Hal ini menunjukkan kurangnya kualitas karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan Premier Basko Hotel by Lariz dan berdampak pada rendahnya kinerja karyawan.

Selanjutnya terdapat masalah antara departemen *front office* dengan *housekeeping* mengenai penjualan kamar yang berstatus belum *ready* namun

pihak *front office* mengatakan sudah *ready*. Dimana pada saat tamu yang baru melakukan *check in* ternyata kamar belum selesai. HRD Premier Basko Hotel Padang by Lariz menjelaskan menurut pihak *housekeeping* peristiwa ini disebabkan karena tamu sebelumnya mengalami keterlambatan *check out*, sehingga *roomboy* masih dalam tahap *make up room*. Namun, menurut pihak *front office* peristiwa ini disebabkan karena *roomboy* terlambat dalam proses *make up room* bukan karena tamu sebelumnya terlambat *check out*. Masalah ini menunjukkan kerjasama antar departemen *front office* dan *housekeeping* tidak terjalin dengan baik. Hal ini menunjukan pada indikator kinerja karyawan yaitu kerjasama.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan di Premier Basko Hotel Padang by Lariz pada tanggal 9 April 2019 melalui hasil observasi dan wawancara, penulis menemukan adanya masalah *soft skills*. Masalah *soft skills* tersebut seperti karyawan resepsionis kurang ramah dalam melayani tamu pada saat *check in* ataupun *check out*, begitu juga dengan karyawan *F&B Department* khususnya *waiter* kurang ramah dalam melayani tamu pada saat *breakfast*. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 orang masing-masing karyawan *F&B* dan *FO*, ditarik kesimpulan bahwa masalah tersebut terjadi karena adanya masalah pada karyawan itu sendiri maupun diluar lingkungan pekerjaan, seperti ditegur oleh atasan sehingga membuat karyawan merasa tertekan dan mempengaruhi pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu. Hal ini menunjukan masalah pada indikator *soft skills* yaitu kecerdasan emosional.

Masalah lainnya kurangnya rasa kepemimpinan yang diberikan *manager housekeeping*. Dimana salah seorang karyawan mengeluh dikarenakan sikap kurang adil yang diberikan *manager*, tidak seharusnya seorang pemimpin berlaku tidak adil terhadap bawahannya. Hal ini menunjukkan pada indikator *soft skills* yaitu keterampilan kepemimpinan.

Masalah lainnya yang ditemukan di bagian FO adalah karyawan resepsionis kurang tanggap dalam menangani keluhan tamu sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Kurang tanggapnya karyawan dikarenakan karyawan terkadang lupa menyampaikan keluhan tamu kepada departemen bersangkutan, contohnya saat tamu menelepon ke resepsionis dan memberitahukan tentang toilet yang bocor, karyawan yang bertugas lupa menyampaikan keluhan tersebut kepada *housekeeping* sehingga tamu harus menelepon kembali ke resepsionis. Hal ini menunjukkan pada indikator *soft skills* yaitu kemampuan komunikasi.

Mengacu pada latar belakang di atas penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh *soft skills* terhadap kinerja karyawan, jika permasalahan mengenai kinerja karyawan Premier Basko Hotel Padang by Lariz terus berlanjut akan berdampak serius kepada hasil kerja karyawan yang tidak sesuai dengan harapan tamu dan juga manajemen Premier Basko Hotel Padang by Lariz. Hal tersebut akan mengakibatkan citra hotel buruk dan berkurangnya tamu menginap di Premier Basko Hotel Padang by Lariz.

Dari berbagai masalah yang ditemukan penulis di Premier Basko Hotel Padang by Lariz penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“PENGARUH *SOFT SKILLS* TERHADAP KINERJA KARYAWANDI PREMIER BASKO HOTEL PADANG”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kurangnya kualitas kerja dilihat dari karyawan *roomboy* yang tidak mencapai target dalam membersihkan kamar.
2. Kerjasama antar departemen *housekeeping* dan *front office* tidak berjalan dengan baik.
3. Kurangnya kecerdasan emosional karyawan hotel Premier Basko Hotel Padang by Lariz dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada tamu.
4. Adanya keluhan karyawan mengenai kurangnya rasa kepemimpinan yang diberikan seorang manager.
5. Kurangnya kemampuan komunikasi yang terjadi antara departemen FO dengan departemen lainnya mengenai keluhan tamu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini yaitu:

1. *Soft skills*
2. Kinerja karyawan
3. Pengaruh *soft skills* terhadap kinerja karyawan

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *pengaruh soft skills* terhadap kinerja karyawan di premier basko hotel padang by lariz ditinjau dari kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah, etika, keterampilan kepemimpinan, penampilan kerja, sikap kerja?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *soft skills* karyawan terhadap kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang by lariz.

2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan :

- a. Kemampuan komunikasi
- b. Kecerdasan emosional
- c. Keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah
- d. Etika
- e. Keterampilan kepemimpinan
- f. Penampilan kerja
- g. Sikap kerja

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Dapat memberi masukan kepada pihak hotel mengenai pengaruh *soft skills* terhadap kinerja karyawan Premier Basko Hotel Padang by Lariz.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Dapat memberikan informasi yang berguna dalam perkuliahan di jurusan pariwisata, sehingga informasi tersebut dapat dijadikan acuan untuk perbaikan dalam pembelajaran terutama tentang pengaruh *Soft skills* terhadap kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang by Lariz dalam mata kuliah Manajemen divisi kamar.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan.

4. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu penelitian serta menjawab rasa ingin tahu peneliti terkait pengaruh *Soft skills* terhadap kinerja karyawan di Premier Basko Hotel Padang by lariz dan mengaplikasikannya di perusahaan dan mengaplikasikan semua teori yang selama ini didapat selama perkuliahan yang dipraktikan dalam penelitian ini.