

PERAN PROGRAM PELATIHAN DALAM PENGEMBANGAN SOFT SKILLS DI SEKTOR JASA PADA PT BUANA MITRA INDIKA

Siti Nur Halimah¹⁾, Ayu Amelia²⁾, Pia Ribola³⁾, Indah Permata Silpina⁴⁾, Aji Febriyadi⁵⁾, Badaruddin Nurhab⁶⁾

^{1,2,2,4,5,6)} Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu^{1,2,3,4,5,6}

E-mail: [¹](mailto:sitinurhalimahfnw@gmail.com), [²](mailto:ayu.ameli131204@gmail.com),
[³](mailto:piaribola4@gmail.com), [⁴](mailto:indahpermatasilpina21@gmail.com),
[⁵](mailto:ajifebriyadi6@gmail.com), [⁶](mailto:b85nurhab@gmail.com)

Abstrak

Pengembangan soft skills karyawan menjadi isu strategis yang krusial dalam sektor jasa, mengingat kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan interpersonal tenaga kerja. Meski studi-studi terdahulu telah membahas pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan secara umum, masih terdapat kesenjangan dalam kajian yang secara spesifik menganalisis peran program pelatihan terhadap pengembangan soft skills di perusahaan jasa skala menengah di Indonesia, terutama yang berbasis pendidikan dan pengembangan SDM. Penelitian ini bertujuan menjawab pertanyaan: bagaimana peran program pelatihan dalam mengembangkan soft skills karyawan di sektor jasa pada PT Buana Mitra Indika? Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode partisipatif sebagai Fokus studi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan dokumentasi selama tiga bulan di PT Buana Mitra Indika, Bengkulu. Analisis data mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan menunjukkan bahwa program pelatihan seperti pelatihan kompetensi, barista, perpajakan, dan WPPE-P secara nyata meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, pelayanan pelanggan, dan tanggung jawab kerja karyawan. Studi ini merekomendasikan perlunya evaluasi berkala terhadap relevansi materi pelatihan serta perluasan kajian menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur dampak pelatihan secara lebih terukur.

Kata Kunci: *Pelatihan karyawan, sektor jasa, soft skills, sumber daya manusia*

Abstract

The development of employee soft skills has become a crucial strategic issue in the service sector, given that service quality is largely determined by the interpersonal competencies of the workforce. Although previous studies have examined the influence of training on employee performance in general, a significant gap remains in research that specifically analyzes the role of training programs in developing soft skills within medium-sized service companies in Indonesia, particularly those operating in the education and human resource development sector. This study aims to answer the following question: how do training programs contribute to the development of employee soft skills in the service sector at PT Buana Mitra Indika? The study employed a descriptive qualitative approach using

a participatory method as its research focus. Data were collected through direct observation and documentation over a three-month period at PT Buana Mitra Indika, Bengkulu. Data analysis followed three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that training programs such as competency training, barista training, taxation training, and WPPE-P training have measurably improved employees' communication skills, teamwork, discipline, customer service, and work responsibility. This study recommends the need for periodic evaluation of training material relevance, as well as the expansion of future research using quantitative methods to more precisely measure the impact of training programs.

Keywords: *Employee training, service sector, soft skills, human resources*

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia industri yang semakin pesat, khususnya pada sektor jasa, menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya unggul dalam kemampuan teknis, tetapi juga memiliki kemampuan non-teknis atau soft skills yang baik. Soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, kepemimpinan, serta kemampuan beradaptasi menjadi aspek penting dalam mendukung kinerja karyawan, terutama dalam sektor jasa yang berorientasi pada pelayanan langsung kepada pelanggan. Dalam konteks ini, soft skills menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan¹. Dan seiring dengan perubahan kebutuhan dunia kerja tidak hanya hard skills yang menjadi perhatian utama, tetapi juga soft skills yang berperan dalam membentuk karakter, sikap profesional, serta kemampuan interpersonal karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa soft skills memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesiapan kerja dan daya saing tenaga kerja di era modern².

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang sistematis untuk meningkatkan soft skills melalui program pelatihan yang terencana dan berkelanjutan³. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan soft skill competency yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan⁴. Pelatihan yang melibatkan partisipasi aktif peserta dapat meningkatkan pemahaman serta penerapan soft skills dalam lingkungan kerja nyata. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan sangat dipengaruhi oleh metode yang digunakan dalam proses

¹ Yeni Nuraeni, 'Strategi Pengembangan Kompetensi Soft Skills Tenaga Kerja Di Balai Latihan Kerja (BLK)', 18.2 (2023), doi:10.47198/naker.v18i2.203.

² Ainun Maulidina and Bernardus S Wijanarka, 'Analysis of Work Readiness Based on Soft Skills , Machining Knowledge , and 5S Work Culture', 4.4 (2023), pp. 53–58.

³ Panca Wahyuningsih, Daniel Kartika Adi, and Dul Muid, 'Penguatan Soft Skills Dalam Pembekalan Program Pendidikan Kecakapan Kerja (Lembaga Pelatihan Dan Kursus BELVA)', 5, 2022, pp. 28–34.

⁴ Wahyuningsih, Adi, and Muid, 'Penguatan Soft Skills Dalam Pembekalan Program Pendidikan Kecakapan Kerja (Lembaga Pelatihan Dan Kursus BELVA)'.

pembelajaran⁵. Dalam konteks sektor jasa, pengembangan soft skills melalui pelatihan menjadi semakin penting karena karyawan berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan secara berkelanjutan dapat meningkatkan kemampuan interpersonal, profesionalisme, serta kualitas pelayanan karyawan. Hal ini membuktikan bahwa program pelatihan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan soft skills, khususnya pada industri jasa⁶.

PT Buana Mitra Indika sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama dalam aspek soft skills karyawan. Perusahaan telah melaksanakan berbagai program pelatihan seperti pelatihan kompetensi, pelatihan barista, pelatihan perpajakan, serta pelatihan WPPE-P yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan secara menyeluruh. Namun demikian, efektivitas program pelatihan tersebut dalam mengembangkan soft skills karyawan masih perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pelatihan tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan soft skills karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai peran program pelatihan dalam pengembangan soft skills di sektor jasa, khususnya pada PT Buana Mitra Indika, menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan program pelatihan, jenis soft skills yang dikembangkan, serta kontribusi pelatihan terhadap peningkatan soft skills karyawan.

B. Landasan Teori

1. Program Pelatihan

Program pelatihan merupakan proses sistematis yang dirancang perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap kerja karyawan agar mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Pelatihan tidak hanya berfokus pada hard skills, tetapi juga pengembangan soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, kepemimpinan, disiplin, dan kemampuan beradaptasi. Dalam sektor jasa, pelatihan menjadi sangat penting karena kualitas pelayanan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Menurut penelitian tentang implementasi pelatihan di industri jasa, program pelatihan yang baik mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, pelayanan, dan profesionalisme tenaga kerja⁷. Adapun tujuan dari program pelatihan tersebut ialah: 1). Meningkatkan kompetensi dan

⁵ Sofia Marlana, Andreas Janson, and Jan Marco Leimeister, *Gamifying Online Training in Management Education to Support Emotional Engagement and Problem-Solving Skills*, 2023, doi:10.1177/10525629221123287.

⁶ Marlana, Janson, and Leimeister, *Gamifying Online Training in Management Education to Support Emotional Engagement and Problem-Solving Skills*.

⁷ Lova Nadia and others, 'Novotel Hotel Bandung Is a 4-Star Hotel Engaged in Accommodation Services'. VII.1 (2023), pp. 81–87.

keterampilan kerja karyawan, 2). Mengembangkan soft skills seperti komunikasi, kerja sama, dan kepemimpinan, 3). Meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan, 4). Membantu karyawan beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan Perusahaan, 5). Mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan efisiensi, 6). Meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja karyawan.

2. Soft Skills

Soft skills merupakan kemampuan nonteknis yang berkaitan dengan kualitas personal seseorang, seperti kemampuan berkomunikasi⁸ bersosialisasi, bekerja sama, serta kemampuan dalam mengendalikan diri sendiri⁹. Soft skills juga dapat diartikan sebagai kemampuan yang tidak tampak secara fisik, tetapi memiliki peranan penting dalam menunjang keberhasilan seseorang, baik dalam kehidupan sosial maupun dunia kerja. Kemampuan ini tidak hanya berkaitan dengan kecerdasan intelektual, melainkan juga mencakup aspek emosional, etika, sikap, dan perilaku individu dalam berinteraksi dengan orang lain.

Selain itu kemampuan soft skills dapat diperoleh melalui proses pembelajaran formal maupun nonformal, serta melalui pengalaman dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya proses tersebut, individu mampu mengembangkan kemampuan interpersonal dan intrapersonal yang dimilikinya. Soft skills juga berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam memahami dirinya sendiri, menyesuaikan diri terhadap lingkungan, serta menyelesaikan berbagai permasalahan secara efektif. Dengan demikian, soft skills dapat dipahami sebagai kemampuan yang berkembang seiring bertambahnya pengetahuan, pengalaman, dan cara individu dalam menjalani kehidupannya¹⁰. Adapun jenis-jenis soft skills meliputi 1). Komunikasi, 2). Kerjasama tim, 3). Kepemimpinan, 4). Problem Solving, 5). Manajemen Waktu¹¹.

3. Sektor Jasa

Sektor jasa ialah sektor ekonomi yang menghasilkan layanan atau aktivitas untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat tanpa menghasilkan barang berwujud. Produk jasa lebih menekankan pada manfaat, kenyamanan, pengalaman, dan kepuasan pelanggan. Contoh sektor jasa yaitu Pendidikan, Kesehatan, transportasi, perbankan, hotel, pariwisata, komunikasi, dan konsultasi. Perkembangan ekonomi modern menunjukkan bahwa sektor jasa menjadi salah satu penyumbang terbesar pertumbuhan ekonomi karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan semakin

⁸ Fairuz Subakir and others, 'Peningkatan Kepercayaan Diri Melalui Kegiatan Pidato : Studi', *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7.2 (2026), pp. 615–20.

⁹ Sapriadi, 'Soft Skill Bagi Pengajar Pendidikan Agama Islam (PAI)', *Pascasarjana UIN Mataram*, 11.2 (2022), pp. 113–22.

¹⁰ Suharyanti dkk Chandra, 'Pengaruh Proses Pembelajaran Dan Program Kerja Praktek Terhadap Pengembangan Soft Skills Mahasiswa Chandra', 2009.

¹¹ Emalia Yunika and Ernawati Sri, 'PENGEMBANGAN SOFT SKILLS MANAJEMEN WAKTU MELALUI PSIKOEDUKASI UNTUK SISWA DI SMK AL-ISLAM SURAKARTA', *BUDIMAS*, 07.02 (2025), pp. 1–7.

meningkat.¹² Perusahaan di sektor produk berbeda dengan Perusahaan di sektor jasa, di mana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mereka dapat mengoptimalkan biaya. Perusahaan di sektor jasa membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang harus diperhatikan, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Sumber daya manusia berperan dalam menyampaikan penawaran perusahaan kepada klien atau pelanggan jasa.

Selain itu sektor jasa sering kali menghadapi tantangan utama salah satunya ialah dalam pengembangan SDM karena keterbatasan anggaran. Sering kali, organisasi menghadapi tekanan untuk meminimalkan biaya operasional, dan anggaran untuk pelatihan dan pengembangan karyawan dapat menjadi salah satu area yang paling mudah dipotong. Oleh karena itu, peningkatan kinerja organisasi di sektor jasa sangat terkait dengan kemampuan SDM untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Selain itu, kualitas layanan yang baik membantu dalam mengurangi biaya terkait dengan keluhan dan pengembalian layanan, sehingga efisiensi operasional organisasi dapat ditingkatkan. Ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan juga berdampak positif pada repotasi dan efisiensi organisasi. Karena itu, program SDM yang berfokus pada peningkatan keterampilan interpersonal dan komunikasi karyawan sangat penting untuk menciptakan hubungan yang kuat dan meningkatkan loyalitas pelanggan¹³.

4. Hubungan Soft Skills dengan Pelayanan Jasa

Soft skills merupakan kemampuan nonteknis yang mencakup kesadaran emosional, komunikasi, keramahan, empati, kerja sama tim, pengendalian emosi, dan kemampuan pemecahan masalah. Dalam sektor jasa, soft skills sangat penting karena pegawai berinteraksi langsung dengan pelanggan sehingga kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal karyawan. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen, tetapi juga ketepatan penyampaian layanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kurangnya kemampuan intrapersonal dan interpersonal dapat menyebabkan pelayanan yang kurang ramah dan menurunkan kualitas layanan. Menurut¹⁴ soft skills memiliki peran besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui ketepatan waktu, keramahan, kenyamanan, dan kemudahan akses bagi konsumen.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja di era globalisasi

¹² Dedi Rianto Rahadi and Alda Amelia Majid, 'KOMPETENSI PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM', 19.2 (2020), pp. 115–24, doi:<https://doi.org/10.32722/eb.v19i2.3602>.

¹³ Mohamad Nur Utomo, 'Eksplorasi Peran Pengembangan Kapasitas SDM Sebagai Moderator Dalam Hubungan Keterampilan , Kompetensi , Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Exploration of the Role of Human Resources Capacity Development as Moderators in the Relationsh', 27.2 (2025), pp. 329–39, doi:<https://doi.org/10.30872/jfor.v27i2.2576>.

¹⁴ Mhd Daud Siregar, 'PERAN PENGEMBANGAN SOFT SKILL KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT RAZ HOTEL AND', 2021, doi:<https://doi.org/10.53050/ejtr.v5i01.455>.

dan Revolusi Industri 4.0. Melalui pelatihan, individu dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, profesionalisme, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Dalam konteks pendidikan dan dunia kerja, pengembangan SDM menjadi prioritas nasional untuk menciptakan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Pemerintah Indonesia juga menekankan pentingnya pendidikan dan pelatihan vokasi melalui kebijakan nasional, termasuk Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2022 yang mengatur penguatan pendidikan dan pelatihan vokasi secara terintegrasi sesuai kebutuhan industri dan pasar kerja. Menurut ¹⁵ pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja agar mampu menghadapi tuntutan pekerjaan yang terus berkembang.

Pelatihan komunikasi interpersonal juga berpengaruh besar terhadap kemampuan kerja sama tim dan hubungan antarindividu di lingkungan kerja. Keterbatasan komunikasi sering menimbulkan konflik internal, kesalahpahaman, kurangnya empati, hingga menurunnya produktivitas tim. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal dirancang untuk meningkatkan kemampuan mendengarkan secara aktif, menyampaikan ide dengan jelas, serta membangun hubungan kerja yang lebih baik. Dengan adanya pelatihan tersebut, individu diharapkan mampu menyelesaikan konflik secara konstruktif dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Menurut ¹⁶ bahwa pelatihan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan efektivitas kerja sama tim sekaligus memperkuat budaya organisasi.

Selain meningkatkan kemampuan interpersonal, pelatihan juga berfungsi sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan. Pelatihan merupakan proses terencana untuk membantu karyawan mempelajari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan sehingga dapat diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Tujuan utama pelatihan adalah meningkatkan produktivitas, efektivitas kerja, dan pencapaian tujuan organisasi. Pelatihan berfokus pada peningkatan kemampuan kerja saat ini, sedangkan pengembangan lebih diarahkan pada persiapan kemampuan untuk posisi di masa mendatang. Menurut ¹⁷ pelatihan yang dilakukan secara terarah mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan sekaligus mendukung pengembangan kompetensi profesional dalam organisasi.

5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan partisipatif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti terlibat secara

¹⁵ Lukman Hakim Sangapan, Gerson Manurung, and Adler Haymans Manurung, 'PERAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DALAM PENINGKATAN KAPABILITAS SDM DI SEKTOR PENDIDIKAN', 1.1 (2025), pp. 26–36.

¹⁶ Widya Graha Mangkading, Retno Wulandari, and Adelia Chika Oktavira, 'Jurnal Psikologi Atribusi: Jurnal Pengabdian Peran Pelatihan Komunikasi Interpersonal Dalam', 2.2 (2025).

¹⁷ Riska Gustiana, Taufik Hidayat, and Achmad Fauzi, 'PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SUATU KAJIAN LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA)', 3.6 (2022), pp. 657–66.

langsung dalam kegiatan di lapangan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran program pelatihan dalam pengembangan soft skills karyawan di sektor jasa pada PT Buana Mitra Indika. Penelitian dilakukan secara nyata melalui pengamatan terhadap aktivitas pelatihan, interaksi antar karyawan, serta proses pengembangan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan pelayanan selama kegiatan berlangsung. Dengan pendekatan partisipatif, peneliti dapat memahami kondisi yang terjadi secara langsung dalam lingkungan kerja perusahaan.

Penelitian dilaksanakan di PT Buana Mitra Indika yang berlokasi di Jl. Ciliwung Raya, Padang Harapan, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, Bengkulu 38225. Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, dimulai pada tanggal 23 Februari sampai dengan 22 Mei 2026. Selama periode tersebut, peneliti melakukan keterlibatan langsung dalam kegiatan perusahaan untuk mengamati pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan soft skills karyawan. Informasi yang diperoleh difokuskan pada bagaimana program pelatihan mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam aspek pelayanan dan hubungan interpersonal di lingkungan kerja.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelatihan, perilaku karyawan, interaksi kerja, serta penerapan soft skills dalam pelayanan jasa. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mendukung data penelitian melalui pengumpulan foto kegiatan, arsip perusahaan, laporan pelatihan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan program pelatihan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang sistematis mengenai peran program pelatihan dalam pengembangan soft skills karyawan di PT Buana Mitra Indika.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum

PT Buana Mitra Indika merupakan institusi yang bergerak di bidang jasa pendidikan, pelatihan kerja, dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berorientasi pada pelayanan atau Jasa¹⁸. Sebagai perusahaan jasa, PT Buana Mitra Indika berkomitmen menjadi lembaga pengembangan SDM yang mampu mencetak talenta unggul, inovatif, dan berdaya saing. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perusahaan menyelenggarakan berbagai program pelatihan yang relevan dengan kebutuhan industri, seperti pelatihan kompetensi, barista, perpajakan, serta Wakil Penjamin Emisi Efek Pemasaran (WPPE-P). Perusahaan juga memanfaatkan teknologi digital dan kerja sama dengan berbagai pihak

¹⁸ Marlana, Janson, and Leimeister, *Gamifying Online Training in Management Education to Support Emotional Engagement and Problem-Solving Skills*.

untuk menghasilkan tenaga kerja profesional yang memiliki integritas dan kesiapan kerja yang baik.

2. Pelaksanaan Program Pelatihan di PT Buana Mitra Indika

Program pelatihan di PT Buana Mitra Indika dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu bekerja secara efektif dan efisien. Jenis pelatihan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan posisi kerja karyawan, meliputi pelatihan orientasi karyawan baru, pelatihan teknis kerja, pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), pelatihan komunikasi dan pelayanan, serta pelatihan kepemimpinan. Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, produktivitas, motivasi, serta loyalitas kerja karyawan. Selain itu, program pelatihan juga membantu perusahaan menyesuaikan kemampuan karyawan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan industri yang terus berkembang.

Metode pelatihan yang digunakan perusahaan dilakukan melalui berbagai cara seperti On the Job Training, ceramah atau presentasi, simulasi kerja, diskusi kelompok, serta coaching dan mentoring. Metode tersebut dipilih agar materi pelatihan lebih mudah dipahami dan dapat diterapkan langsung dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan metode pelatihan yang tepat dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dan pengembangan kompetensi kerja karyawan. Jadwal pelatihan dilaksanakan secara berkala, baik pada saat penerimaan karyawan baru, penggunaan teknologi baru, evaluasi penurunan kinerja, maupun persiapan promosi jabatan. Pelatihan dilakukan di ruang training perusahaan, area kerja, maupun melalui kerja sama dengan lembaga pelatihan profesional.

Meskipun program pelatihan memberikan banyak manfaat, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu akibat jadwal kerja yang padat, biaya pelatihan yang cukup besar, kurangnya minat peserta, materi pelatihan yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan kerja, serta keterbatasan instruktur profesional. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi dan perencanaan pelatihan secara berkala agar program yang dilaksanakan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan maupun karyawan.

3. Peran Program Pelatihan dalam Pengembangan Soft Skills Karyawan

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti, program pelatihan di PT Buana Mitra Indika memiliki peran penting dalam pengembangan soft skills karyawan. Dalam sektor jasa, soft skills menjadi faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan, komunikasi kerja, kerja sama tim, disiplin, serta profesionalisme karyawan. Program pelatihan yang dilaksanakan perusahaan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis (hard skills), tetapi juga membentuk sikap kerja, kemampuan interpersonal, etika pelayanan, dan tanggung jawab kerja karyawan. Setelah mengikuti pelatihan, terlihat adanya perubahan perilaku

kerja seperti meningkatnya kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta meningkatnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Pelatihan yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan komunikasi karyawan. Dalam pelaksanaan pelatihan, peserta dilatih untuk menyampaikan informasi dengan baik, memahami instruksi kerja, dan membangun komunikasi yang efektif dengan rekan kerja maupun pelanggan. Pelatihan komunikasi dan pelayanan membuat karyawan lebih percaya diri dalam berbicara, mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan, serta mampu menjaga sikap profesional saat berinteraksi. Selain itu, pelatihan juga membantu mengurangi kesalahan komunikasi dalam lingkungan kerja sehingga koordinasi pekerjaan menjadi lebih efektif.

Program pelatihan juga memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan kerja sama tim antar karyawan. Melalui kegiatan diskusi kelompok, simulasi kerja, coaching, dan mentoring, karyawan diajarkan pentingnya koordinasi, komunikasi terbuka, serta tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan pekerjaan. Setelah mengikuti pelatihan, karyawan menunjukkan peningkatan kemampuan bekerja sama, saling membantu antar divisi, dan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Dalam sektor jasa, kualitas pelayanan pelanggan menjadi faktor utama keberhasilan perusahaan. Program pelatihan di PT Buana Mitra Indika membantu meningkatkan kemampuan pelayanan pelanggan melalui pembentukan sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam melayani konsumen. Karyawan dilatih untuk menghadapi keluhan pelanggan dengan baik, memberikan pelayanan yang cepat, serta menjaga komunikasi yang nyaman dan sopan. Dengan adanya pelatihan tersebut, kualitas pelayanan perusahaan menjadi lebih baik dan mampu meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan.

Selain itu, program pelatihan juga berpengaruh terhadap peningkatan disiplin dan tanggung jawab kerja karyawan. Pelatihan membantu karyawan memahami standar kerja perusahaan, pentingnya ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Setelah mengikuti pelatihan, karyawan menjadi lebih disiplin dalam mematuhi aturan perusahaan, hadir tepat waktu, dan lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membentuk sikap kerja yang positif dan profesional.

Pelaksanaan program pelatihan secara berkelanjutan juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Setelah mengikuti pelatihan, karyawan mampu bekerja lebih efektif, memahami tugas dengan lebih baik, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi kerja. Peningkatan kinerja terlihat dari meningkatnya produktivitas, kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat

waktu, serta kesiapan menghadapi perubahan teknologi dan tuntutan pekerjaan di sektor jasa.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, dapat disimpulkan bahwa program pelatihan memiliki peran penting dalam pengembangan soft skills karyawan di PT Buana Mitra Indika. Pelatihan yang dilakukan secara berkala mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, pelayanan pelanggan, disiplin, dan tanggung jawab kerja karyawan. Metode pelatihan seperti simulasi kerja, coaching, dan diskusi kelompok dinilai efektif dalam meningkatkan kemampuan interpersonal karyawan. Namun demikian, pelaksanaan pelatihan masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan waktu, biaya pelatihan, dan penyesuaian jadwal peserta. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan program pelatihan agar pelaksanaannya semakin efektif dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan maupun karyawan.

D. Penutup

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pelatihan memiliki peran yang signifikan dalam pengembangan soft skills karyawan di PT Buana Mitra Indika sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Berbagai jenis pelatihan yang diselenggarakan perusahaan, meliputi pelatihan orientasi karyawan baru, pelatihan teknis kerja, pelatihan komunikasi dan pelayanan, serta pelatihan kepemimpinan, terbukti mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin kerja, pelayanan pelanggan, dan tanggung jawab karyawan secara terukur. Setelah mengikuti program pelatihan, karyawan menunjukkan perubahan perilaku kerja yang positif, antara lain meningkatnya kemampuan berinteraksi dengan pelanggan secara ramah dan profesional, kemampuan berkoordinasi antar divisi yang lebih baik, serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap standar operasional perusahaan. Metode pelatihan seperti simulasi kerja, coaching, mentoring, dan diskusi kelompok dinilai efektif dalam membentuk kemampuan interpersonal karyawan karena melibatkan partisipasi aktif peserta dalam proses pembelajaran. Temuan ini menegaskan bahwa investasi dalam pengembangan SDM melalui pelatihan berkelanjutan merupakan strategi yang tepat bagi perusahaan jasa untuk meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanannya.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat kerangka teoritis mengenai hubungan antara program pelatihan dan pengembangan soft skills dalam konteks organisasi jasa di Indonesia. Studi ini memperluas pemahaman bahwa pelatihan tidak hanya berperan dalam peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga berkontribusi secara substantif dalam membentuk karakter kerja, etos profesional, dan kemampuan interpersonal karyawan. Pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode partisipatif yang digunakan dalam penelitian ini memberikan kedalaman analisis yang tidak dapat diperoleh melalui pendekatan kuantitatif semata, karena memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung dinamika pelatihan dan perilaku karyawan dalam lingkungan kerja nyata. Secara teoritis,

temuan penelitian ini selaras dengan dan memperkuat teori pengembangan SDM yang menyatakan bahwa pelatihan terencana dan berkelanjutan merupakan instrumen utama dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat relevansi konsep soft skills sebagai faktor determinan kualitas pelayanan dalam industri jasa, yang selama ini sering diabaikan dalam kebijakan pengembangan karyawan perusahaan skala menengah.

Meskipun penelitian ini berhasil mengungkap peran penting program pelatihan terhadap pengembangan soft skills karyawan, terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu diakui dan menjadi rekomendasi bagi studi-studi selanjutnya. Pertama, penelitian ini hanya berfokus pada satu perusahaan saja, yaitu PT Buana Mitra Indika, sehingga generalisasi temuan ke perusahaan jasa lain perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Studi selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih luas dengan cakupan multi-perusahaan agar temuan lebih representatif. Kedua, penggunaan metode kualitatif deskriptif dengan observasi dan dokumentasi sebagai satu-satunya instrumen pengumpulan data membatasi kemampuan peneliti dalam mengukur besaran dampak pelatihan secara kuantitatif. Penelitian selanjutnya perlu menggabungkan metode campuran (mixed methods) dengan instrumen survei atau kuesioner untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif dan terukur. Ketiga, penelitian ini tidak mengukur efektivitas pelatihan dalam jangka panjang, sehingga kajian longitudinal yang melacak perkembangan soft skills karyawan pasca pelatihan dalam rentang waktu lebih panjang sangat diperlukan untuk menghasilkan temuan yang lebih sahih dan dapat dijadikan dasar kebijakan pengembangan SDM yang lebih strategis.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Suharyanti dkk, 'Pengaruh Proses Pembelajaran Dan Program Kerja Praktek Terhadap Pengembangan Soft Skills Mahasiswa Chandra', 2009
- Gustiana, Riska, Taufik Hidayat, and Achmad Fauzi, 'PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SUATU KAJIAN LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA)', 3.6 (2022), pp. 657–66
- Mangkading, Widya Graha, Retno Wulandari, and Adelia Chika Oktavira, 'Jurnal Psikologi Atribusi: Jurnal Pengabdian Peran Pelatihan Komunikasi Interpersonal Dalam', 2.2 (2025)
- Marlena, Sofia, Andreas Janson, and Jan Marco Leimeister, *Gamifying Online Training in Management Education to Support Emotional Engagement and Problem-Solving Skills*, 2023, doi:10.1177/10525629221123287
- Maulidina, Ainun, and Bernardus S Wijanarka, 'Analysis of Work Readiness Based on Soft Skills , Machining Knowledge , and 5S Work Culture', 4.4 (2023), pp. 53–58
- Nadia, Lova, Putri Hamidah, Tengku Sitti Rochmah, Akademi Sekretari, and Manajemen Taruna, VII.1 (2023), pp. 81–87
- Nuraeni, Yeni, 'Strategi Pengembangan Kompetensi Soft Skills Tenaga Kerja Di Balai Latihan Kerja (BLK)', 18.2 (2023), doi:10.47198/naker.v18i2.203
- Rahadi, Dedi Rianto, and Alda Amelia Majid, 'KOMPETENSI PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM', 19.2 (2020), pp. 115–24, doi:https://doi.org/10.32722/eb.v19i2.3602
- Sangapan, Lukman Hakim, Gerson Manurung, and Adler Haymans Manurung, 'PERAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DALAM PENINGKATAN KAPABILITAS SDM DI SEKTOR PENDIDIKAN', 1.1 (2025), pp. 26–36
- Sapriadi, 'Soft Skill Bagi Pengajar Pendidikan Agama Islam (PAI)', *Pascasarjana UIN Mataram*, 11.2 (2022), pp. 113–22
- Siregar, Mhd Daud, 'PERAN PENGEMBANGAN SOFT SKILL KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT RAZ HOTEL AND', 2021, doi:https://doi.org/10.53050/ejtr.v5i01.455
- Subakir, Fairuz, Maura Nabila, Melani Wulandari, and Fikriyah Munadji, 'Peningkatan Kepercayaan Diri Melalui Kegiatan Pidato : Studi', *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7.2 (2026), pp. 615–20
- Utomo, Mohamad Nur, 'Eksplorasi Peran Pengembangan Kapasitas SDM Sebagai Moderator Dalam Hubungan Keterampilan , Kompetensi , Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Exploration of the Role of Human Resources Capacity Development as Moderators in the Relationsh', 27.2 (2025), pp. 329–39, doi:https://doi.org/10.30872/jfor.v27i2.2576
- Wahyuningsih, Panca, Daniel Kartika Adi, and Dul Muid, 'Penguatan Soft Skills Dalam Pembekalan Program Pendidikan Kecakapan Kerja (Lembaga Pelatihan Dan Kursus BELVA)', 5, 2022, pp. 28–34
- Yunika, Emalia, and Ernawati Sri, 'PENGEMBANGAN SOFT SKILLS

MANAJAMENEN WAKTU MELALUI PSIKOEDUKASI UNTUK SISWA
DI SMK AL-ISLAM SURAKARTA', *BUDIMAS*, 07.02 (2025), pp. 1–7