

PERAN PENGEMBANGAN *SOFT SKILL* KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD AND BEVERAGE* DEPARTMENT RAZ HOTEL AND CONVENTION MEDAN

Mhd Daud Siregar^{1*}

Food and Beverage Service Study Program, Department of Hospitality, Polytechnic of Tourism Medan, North Sumatra 20371, Indonesia

mdaudsir@gmail.com

ABSTRACT

The primary goal of service businesses is to deliver the best services possible to customers, emphasizing service and customer happiness and integrating all the operations that will impact customers and make money through services that put the client's demands first. Service quality is a significant factor in accomplishing that objective and enhancing the performance of workers' or service providers' ideal roles within the business. Thinking about the business or the strategy for enhancing employees' skills or personal growth is crucial. This study aims to determine how much a person's soft talents and complex abilities may help them give better services, particularly for service providers. Efforts to build the soft skills of a service provider are equally vital to learning the items that fall under the area of soft skills. The company is responsible for upholding high service quality and applying the soft skill needs. This research employs quantitative research methodology, where the data source is a numerical value. This study aims to increase service quality by focusing on soft skill development. Based on the coefficient of determination, the outcome indicated that the soft skill had an impact of 88.2% on the Food and Beverage Department's ability to provide quality service. This indicates that soft skills have a significant impact on enhancing service quality.

ABSTRAK

Tujuan utama bisnis jasa adalah memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, dengan penekanan pada layanan dan kebahagiaan pelanggan. mengintegrasikan semua operasi yang akan berdampak pada pelanggan dan menghasilkan uang melalui layanan yang mengutamakan permintaan klien. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan tersebut. meningkatkan kinerja peran ideal pekerja atau penyedia layanan dalam bisnis. Sangat penting untuk memikirkan bisnis atau strategi untuk meningkatkan keterampilan karyawan atau pertumbuhan pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana bakat lunak dan kemampuan keras seseorang dapat membantu mereka memberikan layanan yang lebih baik, terutama bagi penyedia layanan. Upaya untuk membangun soft skill penyedia jasa sama pentingnya dengan mempelajari hal-hal yang termasuk dalam area soft skill. Tanggung jawab perusahaan adalah untuk menjunjung tinggi kualitas layanan dan menerapkan kebutuhan soft skill. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif, dimana sumber datanya berupa angka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan berfokus pada pengembangan soft skill. Berdasarkan koefisien determinasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa soft skill memiliki dampak sebesar 88,2% terhadap kemampuan Food and Beverage Department dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini mengindikasikan bahwa soft skill memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

ARTICLE HISTORY

Submitted: 11.06.2021

Revised: 03.07.2021

Accepted: 09.07.2021

Online first: 10.07.2021

KEYWORDS

Softskill, Quality Service, Food and Beverage Department

KATA KUNCI

Soft Skill, Kualitas Pelayanan, Food and Beverage Department

1. Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya pariwisata, sektor perhotelan pun berkembang dengan cepat. Sumber daya manusia, yang sangat penting dalam menyediakan layanan, dibutuhkan untuk perkembangan ini. Karena orang-orang dalam profesi ini berasal dari berbagai latar belakang dan memiliki ciri-ciri kepribadian yang berbeda, manajemen sumber daya manusia menjadi rumit. Untuk membuat keputusan terbaik dan meningkatkan keterampilan karyawan di semua tingkatan, departemen sumber daya manusia harus bergerak cepat dan fleksibel berdasarkan data dan fakta.

Baik infrastruktur maupun sumber daya manusia harus diinvestasikan agar sektor perhotelan dapat berhasil. Karena mereka adalah sumber daya utama organisasi, sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai tujuan sektor ini. Di sektor perhotelan, ada banyak pekerjaan dan peran yang membutuhkan perpaduan antara kemampuan hard skill dan soft skill. Keterampilan lunak seperti kerja sama, komunikasi, dan interaksi interpersonal memiliki dampak yang lebih besar pada kesuksesan profesional daripada bakat keras, meskipun tetap penting. Elemen-elemen kunci termasuk kualitas dan kepuasan pelanggan, dan hubungan jangka panjang dimungkinkan dengan memahami harapan dan keinginan pelanggan. Untuk bersaing dan memacu pertumbuhan di sektor perhotelan, sangat penting untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011), salah satu indikator kepuasan tamu adalah rekomendasi kepada orang lain. Penulis menemukan masalah dalam observasi di Raz Hotel & Convention Medan, dengan menganalisis ulasan di TripAdvisor. Dari analisis ulasan tersebut, 89% tamu tidak merekomendasikan Raz Hotel, dengan faktor utama ketidakpuasan adalah kurang efisiennya fasilitas (45%), kurangnya keramahan karyawan (44%), dan kebersihan hotel (11%). Soft skills mencakup kecerdasan emosional, ketrampilan sosial, komunikasi, keramahan, dan lainnya, yang meningkatkan interaksi individu, kinerja, dan prospek karir. Menurut Berthhall, soft skills mengembangkan kinerja manusia. Fakta menunjukkan 80% kesuksesan di lapangan kerja dipengaruhi oleh mind set dan 20% oleh technical skills.

Berdasarkan tiga alasan yang diberikan untuk pengalaman tamu yang tidak memuaskan di media online di atas, salah satu alasannya adalah ketidakramahan staf di Raz hotel and Convention Medan. Ketidakramahan adalah hasil dari kurangnya keterampilan intrapersonal anggota staf, yang merupakan komponen kunci dari definisi soft skill yang diberikan di atas. Menurut (Fandy Tjiptono, 2010), "kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dan kepuasan konsumen", banyak karyawan yang kurang mengeksplorasi kemampuan softskill mereka dalam menguasai diri sendiri

(intra personal skill) dan berhubungan dengan orang lain (inter personal skill), di mana hal ini sangat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ada banyak faktor pelayanan yang membentuk kualitas pelayanan yang tinggi, antara lain ketepatan waktu, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan kemudahan akses.

2. Tinjauan Pustaka

Berthall (Diknas, 2008) mendefinisikan soft skills sebagai "perilaku personal dan interpersonal yang dapat mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia (melalui pelatihan, pengembangan kerja tim, inisiatif, pengambilan keputusan, dan lain-lain)." Soft skills ini merupakan modal dasar yang perlu dibangun oleh siswa sesuai dengan kepribadian mereka masing-masing.

Pelayanan adalah tindakan memberikan jasa dari satu pihak ke pihak lain, menurut Hasibuan (2002:152). Layanan pelanggan yang baik memuaskan kebutuhan dan harapan orang yang menerimanya dengan bersikap sopan, adil, cepat, tepat, dan beretika.

Lunandi (2008) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi interpersonal antara lain:

- a. Faktor psikologis yaitu sikap dan kondisi psikologis komunikator, serta kondisi psikologis komunikan, merupakan faktor dalam komunikasi. Hal ini dapat menghasilkan dialog yang profesional, santai, tegang, atau bersahabat.
- b. Faktor fisik, yaitu lokasi aktual di mana komunikasi terjadi, seperti kafe, teater, gereja, atau bisnis. Komunikasi yang terjadi akan dipengaruhi oleh lingkungan fisik di sekitarnya.
- c. Faktor sosial, interaksi antar manusia, seperti interaksi antara orang tua dan anak, instruktur dan siswa, atau rekan kerja, dianggap sebagai interaksi interpersonal. Norma-norma sosial yang menjadi bagian dari masyarakat tercermin dalam interaksi antarpribadi yang terjadi.
- d. Faktor budaya, budaya berisi kepercayaan, praktik, dan kebiasaan yang memiliki dampak signifikan terhadap bagaimana seseorang berperilaku. Semua komunikasi akan mematuhi norma-norma yang diterima dalam suatu budaya.
- e. Faktor waktu, yaitu setiap kali terjadi percakapan antar manusia. Komunikasi dapat terjadi pada pagi, siang, sore, atau malam hari. Jenis komunikasi akan tergantung pada hari kerja dan bulan. Elemen waktu mempengaruhi keterampilan interpersonal

karena beberapa orang aktif berbicara di pagi hari sementara yang lain aktif berbicara di malam hari. Orang yang memiliki kesempatan untuk berinteraksi dengan orang lain akan memiliki kesempatan yang lebih besar untuk meningkatkan pertumbuhan sosial dan emosional serta lebih mudah membangun kemampuan interpersonal mereka.

3. Metode Penelitian

Metode asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Setiap variabel independen dan dependen akan terkait atau dipengaruhi oleh debat dalam beberapa cara. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian yang digunakan, dan analisis data bersifat kuantitatif/terukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Menurut Sugiyono (2015:14), metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, khususnya metode penelitian positivis yang digunakan untuk meneliti pada sampel jenuh.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas

Untuk mencapai tujuan penelitian ini maka menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah non-probability sampling jenis sampling jenuh. Pengunjung yang pernah menginap di hotel setidaknya satu kali menerima kuesioner. SPSS digunakan untuk analisis data penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebagai tahap awal. Peneliti menghitung data dengan menggunakan mean atau rata-rata. Menurut Sugiyono (2013), jawaban yang dihasilkan dari perhitungan di atas dapat digunakan untuk menarik kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Peran Pengembangan *Soft Skill*

<u>Pernyataan</u>	<u>Nilai Korelasi</u>	<u>r table</u>	<u>Keterangan</u>
<u>Pernyataan 1</u>	0.673	0.552	Valid
<u>Pernyataan 2</u>	0.687	0.552	Valid
<u>Pernyataan 3</u>	0.690	0.552	Valid
<u>Pernyataan 4</u>	0.690	0.552	Valid
<u>Pernyataan 5</u>	0.919	0.552	Valid
<u>Pernyataan 6</u>	0.624	0.552	Valid
<u>Pernyataan 7</u>	0.458	0.552	Tidak Valid
<u>Pernyataan 8</u>	0.804	0.552	Valid
<u>Pernyataan 9</u>	0.535	0.552	Tidak Valid
<u>Pernyataan 10</u>	0.685	0.552	Valid
<u>Pernyataan 11</u>	0.574	0.552	Valid
<u>Pernyataan 12</u>	0.743	0.552	Valid

Sumber: Jawaban responden, diolah dengan SPSS, 2023

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut ada yang benar dan ada yang salah. Sebuah pernyataan dianggap valid jika bernilai positif (+) dan dapat digunakan, sedangkan pernyataan dianggap tidak valid jika bernilai negatif (-) dan tidak dapat digunakan. Untuk pernyataan dengan nilai r terbesar adalah 0.991, dan pernyataan dengan nilai r terkecil adalah 0.458.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataanperan Pengembangan *Soft Skill*

<u>Pernyataan</u>	<u>Nilai Korelasi</u>	<u>r table</u>	<u>keterangan</u>
<u>Pernyataan 1</u>	0.673	0.552	Valid
<u>Pernyataan 2</u>	0.687	0.552	Valid
<u>Pernyataan 3</u>	0.690	0.552	Valid
<u>Pernyataan 4</u>	0.690	0.552	Valid
<u>Pernyataan 5</u>	0.919	0.552	Valid
<u>Pernyataan 6</u>	0.624	0.552	Valid
<u>Pernyataan 8</u>	0.804	0.552	Valid
<u>Pernyataan 10</u>	0.685	0.552	Valid
<u>Pernyataan 11</u>	0.574	0.552	Valid
<u>Pernyataan 12</u>	0.743	0.552	Valid

Sumber: Jawaban responden, diolah 2023

Temuan dari tes untuk menentukan pentingnya pengembangan soft skill dianggap sah setelah pernyataan 7 dan 9 dihilangkan dan ujian diulang. Nilai r dari pernyataan dengan nilai terbesar adalah 0.991, sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah 0.574.

1. Kualitas Pelayanan

Tabel tersebut menampilkan tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai beberapa aspek pengembangan *soft skill*. Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa tidak semua pernyataan yang termasuk dalam kuesioner tentang pentingnya pengembangan *soft skill* diakui keabsahannya oleh uji validitas karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal ini menyiratkan bahwa semua pernyataan diuji kembali validitasnya dengan menghapus survei yang meragukan. Penulis telah menyertakan temuan-temuan dari uji validitas instrumen di bawah ini.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan

<u>Pernyataan</u>	<u>Nilai Korelasi</u>	<u>r table</u>	<u>keterangan</u>
<u>Pernyataan 1</u>	0.707	0.552	Valid
<u>Pernyataan 2</u>	0.806	0.552	Valid
<u>Pernyataan 3</u>	0.411	0.552	Tidak Valid
<u>Pernyataan 4</u>	0.435	0.552	Tidak Valid
<u>Pernyataan 5</u>	0.743	0.552	Valid
<u>Pernyataan 6</u>	0.737	0.552	Valid
<u>Pernyataan 7</u>	0.711	0.552	Valid
<u>Pernyataan 8</u>	0.717	0.552	Valid
<u>Pernyataan 9</u>	0.701	0.552	Valid
<u>Pernyataan 10</u>	0.600	0.552	Valid
<u>Pernyataan 11</u>	0.645	0.552	Valid
<u>Pernyataan 12</u>	0.661	0.552	Valid

Sumber: Jawaban responden, diolah dengan SPSS, 2023

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut ada yang benar dan ada yang salah. Pernyataan yang valid adalah pernyataan yang bernilai positif (+) dan dapat digunakan, sedangkan pernyataan yang tidak valid adalah pernyataan yang bernilai negatif (-), yang berarti tidak dapat digunakan. Untuk pernyataan dengan nilai r terbesar adalah 0.806 dan nilai r terendah adalah 0.411. Uji validitas ditampilkan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan

<u>Pernyataan</u>	Nilai <u>Korelasi</u>	r table	<u>keterangan</u>
<u>Pernyataan 1</u>	0.707	0.552	Valid
<u>Pernyataan 2</u>	0,806	0.552	Valid
<u>Pernyataan 5</u>	0.743	0.552	Valid
<u>Pernyataan 6</u>	0.737	0.552	Valid
<u>Pernyataan 7</u>	0,711	0.552	Valid
<u>Pernyataan 8</u>	0,717	0.552	Valid
<u>Pernyataan 9</u>	0,701	0.552	Valid
<u>Pernyataan 10</u>	0,600	0.552	Valid
<u>Pernyataan 11</u>	0,645	0.552	Valid
<u>Pernyataan 12</u>	0,661	0.552	Valid

Sumber: Jawaban responden, diolah deengan SPSS, 2023

Hasil dari persetujuan kualitas layanan dianggap sepenuhnya sah ketika pernyataan 3 dan 4 dikeluarkan dan diuji kembali. Mengenai klaim dengan nilai r terbesar, 0.806, dan klaim dengan nilai r terendah, 0.600.

4.2 Uji Reabilitas

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Pengembangan Soft Skill Dan Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Alpha Hitung	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Peran Pengembangan Soft Skill	0,896	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,883	0,60	Reliabel

Sumber : Jawaban responden, diolah dengan SPSS, 2023

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas variabel peran pengembangan soft skill memiliki koefisien reliabilitas alpha sebesar 0.896. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas alpha menghasilkan temuan yang lebih tinggi dari alpha Cronbach ($0,896 > 0,60$). Koefisien reliabilitas alpha untuk hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan ditentukan sebesar 0,883. Hasilnya, perhitungan koefisien reliabilitas alpha menghasilkan temuan yang lebih tinggi dari alpha Cronbach ($0,883 > 0,60$).

4.3 Analisa Statistif Deskriptif

Tanpa mencoba menarik generalisasi atau kesimpulan yang luas, analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau meringkas data yang telah diperoleh sebagaimana adanya.

1. Tinjauan tentang Peran Pengembangan Soft Skill

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{5} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

Setelah diketahui intervalnya, maka dapat ditentukan kelas interval sebagai berikut:

Tabel 4.6 Kelas Interval

Kelas Interval	Interpretasi
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Ragu-ragu
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Hasil olahan, 2023

Berdasarkan hasil olahan data dari kuesioner yang penulis berikan, berikut ini adalah rata-rata yang digunakan untuk menilai pentingnya pengembangan soft skill dan kualitas pelayanan pada departemen food and beverage di Raz Hotel and Convention Medan.

Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Pengembangan Soft Skill Karyawan

	N	Min	Max	Sum	Mean
Kemampuan memberikan motivasi kepada rekan kerja	13	3	5	49	3.77
Mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja	13	3	5	52	4.00
Mampu memimpin <i>briefing</i> di depan rekan kerja	13	3	5	53	4.08
Mampu mengola waktu dengan baik	13	3	5	53	4.08
Mampu mengendalikan diri dengan baik	13	3	5	52	4.00
Mampu memberikan teladan dan contoh bagi rekan kerja	13	3	5	54	4.15
Mampu bekerja dengan baik dalam tim kerja	13	3	5	56	4.31
Mampu mengambil keputusan dengan tepat	13	3	5	52	4.00
Memiliki kemauan untuk belajar mengenai hal baru	13	3	5	53	4.08
Dapat diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan dengai baik.	13	3	5	50	3.85
Valid N (listwise)	13				

Sumber: Jawaban Responden, diolah dengan *Software SPSS*, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 hasil deskriptif statistik variable peran pengembangan *soft skill* di atas dan perhitungan manual berdasarkan panduan rumus yang tertera pada halaman yang sebelumnya menunjukkan bahwa:

1. Karyawan Departemen Food & Beverage percaya bahwa mereka dapat memotivasi rekan kerja mereka untuk bekerja keras, terlihat dari nilai rata-rata 3,77 untuk pernyataan "mampu memberikan motivasi kepada rekan kerja."
2. Karyawan di Departemen Food & Beverage setuju bahwa mereka mampu berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja, seperti yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata 4,00 yang ditemukan dalam "mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja".
3. Skor rata-rata untuk "mampu memimpin briefing di depan rekan kerja" adalah 4,08, yang menunjukkan bahwa karyawan di Departemen Food & Beverage setuju bahwa mereka dapat memimpin briefing di depan rekan kerja.
4. Skor rata-rata "mampu memimpin briefing di depan rekan kerja" adalah 4,08, yang menunjukkan bahwa karyawan di Departemen Food & Beverage setuju bahwa mereka dapat memimpin briefing di depan rekan kerja.
5. Karyawan di Departemen Food & Beverage merasa bahwa mereka mampu mengatur diri sendiri dengan baik saat bekerja, terlihat dari nilai rata-rata 4,00 untuk pernyataan "mampu mengendalikan diri sendiri dengan baik."
6. Dengan nilai rata-rata 4,15, pernyataan "mampu menjadi panutan dan contoh bagi rekan kerja" menunjukkan bahwa para pekerja di departemen makanan dan minuman setuju bahwa mereka dapat menjadi panutan dan contoh bagi rekan-rekan kerja mereka.
7. Karyawan di Departemen Food & Beverage sangat percaya bahwa mereka dapat bekerja sama dengan baik dengan tim kerja, seperti yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata 4,35 yang diperoleh untuk pernyataan "dapat bekerja sama dengan baik dengan tim kerja".
8. Nilai rata-rata 4,00 ditemukan untuk pernyataan "mampu mengambil keputusan dengan tepat," yang menunjukkan bahwa para pekerja di departemen makanan dan minuman secara umum percaya bahwa ini adalah keterampilan yang mereka miliki.
9. Karyawan Departemen Food & Beverage percaya bahwa mereka memiliki kesiapan yang tinggi untuk belajar tentang hal-hal baru, sesuai dengan nilai rata-rata 4,08 untuk pernyataan "memiliki kemauan yang tinggi untuk belajar tentang hal-hal baru" yang diperoleh.

10. Karyawan Departemen Food & Beverage percaya bahwa mereka dapat diandalkan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik, terlihat dari nilai rata-rata 3,87 untuk pernyataan "dapat diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan."

2. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{5} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

Setelah diketahui intervalnya, maka dapat ditentukan kelas interval sebagai berikut:

Tabel 4.8 Kelas Interval

Kelas Interval	Interpretasi
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Ragu-ragu
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Hasil Olahan, 2023

Berikut ini adalah rata-rata untuk penentuan kualitas pelayanan pada *Food & Beverage Department* di Raz Hotel and *Convention Medan* berdasarkan hasil olahan kuesioner yang dilakukan oleh penulis:

Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptiv Kualitas Pelayanan

	N	Min	Mak	Sum	Mean
Mampu memahami kebutuhan tamu	13	3	5	53	4.08
Mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional hotel	13	3	5	53	4.08
Mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu	13	3	5	53	4.08
Memiliki inisiatif yang tinggi dalam memenuhi harapan tamu	13	3	5	54	4.15
Selalu bersedia dan siap untuk membantu rekan kerja dan pelanggan	13	3	5	55	4.23
Memiliki keramahan dalam bekerja	13	3	5	57	4.38
Memiliki penampilan rapi dan bersih saat dalam bekerja	13	3	5	53	4.08
Memiliki kejujuran dalam bekerja	13	3	5	54	4.15
Mampu membuat tamu merasa nyaman atas layanana yang diberikan.	13	3	5	54	4.15
Memiliki disiplin dalam bekeja	13	3	5	52	4.00
Valid N (listwise)	13				

Sumber: Jawaban Responden, diolah dengan *Software SPSS,2023*

Perhitungan manual dengan menggunakan petunjuk rumus pada halaman sebelumnya dan temuan statistik deskriptif dari variabel disiplin karyawan yang ditunjukkan pada tabel 4.9 menunjukkan hal tersebut:

1. Personel Food & Beverage Department percaya bahwa mereka dapat memahami kebutuhan tamu, seperti yang terlihat dari skor rata-rata 4,08 untuk pernyataan "mampu memahami kebutuhan tamu".
2. Karyawan di Departemen Food & Beverage setuju bahwa mereka dapat memberikan layanan sesuai dengan standar operasional hotel, seperti yang ditunjukkan oleh skor rata-rata 4,08 untuk pernyataan tentang "mampu memberikan layanan sesuai dengan standar operasional hotel".
3. Personil Food & Beverage Department setuju dengan pernyataan "mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu" jika mereka dapat melakukannya, berdasarkan skor rata-rata 4,08 untuk pernyataan ini.
4. Personel Food & Beverage Department berpendapat bahwa mereka memiliki tingkat inisiatif yang tinggi dalam memenuhi harapan tamu, yang dibuktikan dengan pernyataan bahwa "memiliki inisiatif yang tinggi dalam memenuhi harapan tamu" memperoleh skor rata-rata 4,15.
5. Skor rata-rata untuk pernyataan "selalu bersedia dan siap membantu rekan kerja dan pelanggan" adalah 4,23, mengindikasikan bahwa para pekerja di departemen makanan dan minuman sangat setuju jika mereka dapat menjamin masa kerja mereka.
6. Hasil rata-rata untuk pernyataan "memiliki keramahan di tempat kerja" adalah 4,38, yang menunjukkan bahwa para pekerja di departemen makanan dan minuman sangat yakin bahwa mereka memiliki keramahan di tempat kerja.
7. Karyawan di Departemen Food & Beverage setuju bahwa mereka berpenampilan rapi dan bersih saat bekerja, yang ditunjukkan dengan skor rata-rata 4,08 untuk pernyataan "berpenampilan rapi dan bersih saat bekerja".
8. Karyawan di Departemen Food & Beverage setuju bahwa mereka berpenampilan rapi dan bersih saat bekerja, yang ditunjukkan dengan skor rata-rata 4,08 untuk pernyataan "berpenampilan rapi dan bersih saat bekerja".

9. Personil Food & Beverage Department setuju apakah mereka mampu membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, terbukti dari pernyataan "mampu membuat tamu merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan" memperoleh nilai rata-rata 4,15.
10. Skor rata-rata 4,00 ditemukan untuk pernyataan "memiliki disiplin di tempat kerja," yang menunjukkan bahwa pekerja di departemen makanan dan minuman setuju bahwa mereka memiliki disiplin di tempat kerja.

4.4 Uji Regresi Sederhana

Peran pengembangan soft skill (X) merupakan variabel independen dari penelitian ini, sedangkan kualitas pelayanan (Y) merupakan variabel dependen. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan soft skill karyawan terhadap kualitas pelayanan di Raz Hotel and Convention Medan, maka digunakan alat analisis regresi liner berganda. Alat ini diperoleh dengan menggunakan program SPSS versi 16.0, seperti yang dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 4.10 Regresi Liner Sederhana
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 ^a	.882	.871	1.883

Predictors : (Constant), Pengembangan soft skill
Sumber: Hasil output SPSS 2023

Perkiraan atau estimasi untuk koefisien determinasi (R^2) = 0,882 atau dalam persentase dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan program SPSS 16.0 for Windows: $R^2 = 0,882\% \times 100$ persen, atau 88,2%.

Angka R Square atau disebut juga koefisien determinasi menunjukkan seberapa baik model regresi yang dibuat oleh interaksi variabel independen dan dependen berdasarkan tabel 4.10 di atas. Nilai koefisien determinasi yang dihitung adalah 88,2%, yang menunjukkan bahwa variabel independen pengembangan soft skill (X) memiliki pengaruh kontribusi

sebesar 88,2% terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y), dan bahwa 11,8% varians dipengaruhi oleh variabel selain variabel independen (X) yang tidak diteliti.

Tabel 4.11 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.533	4.672		1.612	.135
Pengembangan Soft Skill	.868	.096	.939	9.048	.000

a. Dependen variabel : Pengembangan Soft Skill

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2023

Tabel koefisien ditunjukkan pada Tabel 4.1. Dengan nilai kualitas layanan sebesar 0,868 dan konstanta (a) pada kolom B dari tabel koefisien tersebut adalah 7,533, maka persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 7,533 + 0,868$$

Koefisien arah regresi, atau koefisien b, menunjukkan perubahan tipikal dalam variabel Y (kualitas layanan) untuk setiap unit perubahan dalam variabel X (pengembangan soft skill). Ketika b bernilai negatif, maka perubahan ini terjadi. Untuk menerjemahkan kalimat tersebut:

1. Konstanta sebesar 7,533 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebesar 7,533 jika tidak ada nilai pengembangan soft skill.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,868 menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,868 untuk setiap penambahan 1 nilai pengembangan soft skill, atau model regresi bernilai positif.

Untuk mengevaluasi apakah suatu variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen atau tidak, digunakan uji t. Tingkat signifikansi untuk uji ini ditetapkan sebesar 0,05. Dengan membandingkan t tabel dengan t hitung dan mendasarkan pada data tersebut di atas, pengujian hipotesis dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Jika nilai t hitung $>$ t tabel atau nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- b. Jika nilai t hitung atau nilai t tabel lebih dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Perhitungan dilakukan pada derajat kebebasan $df = n-2$, atau $13-2 = 11$, dengan nilai tingkat signifikansi 0,05 atau 5%, untuk menentukan harga t tabel.

$$t \text{ tabel} = 0$$

$$t \text{ tabel} = 0,455$$

$$t \text{ hitung} = 9,048$$

Hasil dan pengambilan keputusan dalam uji t :

Nilai t yang ditentukan adalah 9,048 dan nilai signifikansi (Sig) adalah 0,05 berdasarkan analisis. Dengan adanya fakta bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dapat dikatakan bahwa pengembangan soft skill (X) memiliki dampak yang besar terhadap kualitas pelayanan (Y).

Personil Food & Beverage Department di Raz Hotel and Convention Medan memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap kualitas layanan, sesuai dengan temuan parsial dari uji t .

5. Kesimpulan

Personil Departemen Makanan dan Minuman memiliki keterampilan interpersonal yang kuat, sesuai dengan perbandingan data wawancara dengan teori yang diterima. Para peneliti mengamati bahwa karyawan Departemen Makanan dan Minuman mengadakan briefing pagi di mana mereka saling bertukar informasi tentang pekerjaan mereka, bahwa Layanan Makanan & Minuman dan Produk Makanan dan Minuman bekerja sama dengan baik dalam menyajikan sarapan kepada para tamu, dan bahwa karyawan Departemen Makanan dan Minuman terorganisir dengan baik dengan hanya satu jumlah kepala. Namun, karena tidak ada pelatihan rutin tentang keterampilan interpersonal, Departemen Makanan dan Minuman masih kurang memiliki pengetahuan di bidang ini.

Berdasarkan temuan studi dan analisis regresi, terdapat korelasi yang kuat antara pengembangan soft skill dan kualitas layanan, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi, yaitu 88,2%.

6. Author's declaration

Authors' contributions and responsibilities

The authors made substantial contributions to the conception and design of the study.

The authors took responsibility for data analysis, interpretation, and discussion of results.

The authors read and approved the final manuscript.

Availability of data and materials

All data are available from the authors.

Competing interests

The authors declare no competing interest.

7. Referensi

- 1) _____.(2006). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- 2) Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 3) Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- 4) Nogi, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- 5) Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 6) Sugiyono.(2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.