



Penilaian Standard *Softskill* dan Kompensasi : Sebagai Suatu Tinjauan Explorasi secara Empiris

Lismayasari

Prodi Manajemen, Universitas Putera Batam, Batam, Indonesia
E- mail: Lismayasari@rocketmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan *softskills* dan kompensasi dan kinerja serta menganalisis pengaruh *softskills* dan kompensasi terhadap Kinerja Pegawai, baik secara simultan maupun secara parsial. Metode yang digunakan adalah metode survei deskriptif dan survei eksplanatori. Tipe investigasi dalam penelitian ini adalah kausalitas. Unit analisis para pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia dengan populasi sebanyak 30 orang pegawai. Time horizon dalam penelitian ini adalah *cross sectional* serta metode analisis yang digunakan adalah distribusi frekuensi dan analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditemukan bahwa *softskills* pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia sudah tergolong sangat tinggi kompensasi yang diterima Pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia sudah tepat, Pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia memiliki kinerja yang tinggi, *softskills* dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia, serta pengaruhnya positif. Namun secara parsial kompensasi dominan mempengaruhi kinerja pegawai daripada motivasi. Kompensasi lebih dominan mempengaruhi kinerja pegawai, karena menjadi prioritas pertama perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai. maka pihak perusahaan disarankan memberikan kompensasi yang sesuai ketentuan dengan meningkatkan tunjangan-tunjangan lain, sehingga mereka mampu bekerja lebih professional.

Kata Kunci: *Softskill*, Kompensasi, Kinerja, Pegawai

Abstract

The purpose of this study is to describe softskills and compensation and performance and analyze the effect of soft skills and compensation on employee performance, both simultaneously and partially. The method used is descriptive survey and explanatory survey methods. The tip of investigation in this research is causality. Unitt analysis of MOOS Department employees at PT. AJ Manulife Indonesia with a population of 30 employees. Timehorizon in this study is cross

sectional and the analysis method used is frequency distribution and path analysis. Based on the results of the study, it can be found that the softskills of the Department of MOOS employees at PT. AJ Manulife Indonesia has been classified as very high compensation received by MOOS Department Employees at PT. AJ Manulife Indonesia is right, MOOS Department employees at PT. AJ Manulife Indonesia has high performance, softskills and compensation affect the performance of the MOOS Department Employees at PT. AJ Manulife Indonesia, and its positive influence. But partially dominant compensation affects employee performance rather than motivation.

Compensation is more dominant in influencing employee performance, because it is the company's first priority in improving employee performance. then the company is advised to provide compensation in accordance with the provisions by increasing other benefits, so they are able to work more professionally.

Keywords: *Soft skill, Compensation, Performance, Employee*

A. PENDAHULUAN

Dalam perkembangannya, dunia lembaga keuangan saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Di antaranya mulai banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan seperti Asuransi baik jiwa maupun investasi yang dirasa dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Karenanya lembaga-lembaga keuangan baik itu Bank atau pun asuransi dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) saat ini dituntut untuk mampu meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan kerjanya (Juita & Astanti, 2018). Sehingga dapat bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya yang sejenis. Pengelolaan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam suatu organisasi perusahaan. Maksudnya dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam PT. Asuransi Jiwa Manulife Cabang khususnya Departement MOOS terdapat 5 kali pergantian MOOS khususnya di cabang Tanjungpinang (Survey awal, 2016). Kecepatan perubahan dan kemajuan teknologi yang diaplikasikan di instansi pemerintahan maupun swasta

menuntut adanya SDM yang memiliki kemampuan beradaptasi dan daya saing yang fleksibel (Setiadi, dkk, 2011). Tingkat persaingan sumber daya manusia (SDM) di pasar kerja nasional maupun internasional terus meningkat seiring dengan peningkatan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi baru pada berbagai bidang usaha, serta kebutuhan tingkat profesionalisme (knowledge, hard skills, softskills) yang semakin tinggi. (survey awal, 2016).

Asuransi Jiwa Manulife Indonesia merupakan salah satu perusahaan Asuransi Investasi dan Jiwa yang ada di Indonesia (Darwin, 2014), Hal ini sangat ditentukan oleh peran karyawan dalam menghasilkan layanan yang berkualitas. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, namun sampai saat ini belum mencapai target yang diharapkan. Didalam perusahaan Asuransi Jiwa Manulife Indonesia mempunyai satu Departement yang ada di setiap cabang nusantara di seluruh indoensia yang mendukung berjalannya oprasional baik dari pihak Agency (Penjualan) maupun dari pihak administrasi yang disebut department MOOS (Marketing Officer Operation Support). Sejumlah permasalahan yang terintegrasi dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan disini, Antara lain : pertama, Jmlah penyedia pelayanan perusahaan yang ada sudah cukup besar, tetapi dilihat dari distribusi dan rasio kecukupan tenaga yang tersedia disbanding tenaga yang dibutuhkan jauh dari memadai.

Kedua, munculnya keluhan nasabah baik eksternal maupun agency internal menyangkut kualitas pelayanan administrasi MOOS, seperti lamanya pemberian informasi terhadap beberapa pertanyaan yang diberikan. Ketiga, Masih rendahnya penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan standar Prosedur Operasional (SPO) diberbagai bidang pelayanan. (Survey awal. 2016).

Keempat, timbulnya keluhan personel MOOS di daerah yang tidak sanggup dikarnakan besarnya beban kerja dengan kompensasi yang kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan sehingga di beberapa cabang ada karyawan yang hanya bertahan beberapa bulan .Asuransi Jiwa Manulife Indonesia mreupakan perusahaan asuransi yang bergerak dibidang asuransi investasi, yang bekerja sama dengan beberapa bank di Indonesia Antara lain bank muamalat dan bank Danamon. Berdasarkan permasalahan diatas, maka sangat penting dilakukan penelitian mengenai pengaruh softskills dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia .

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Sondang P Siagian, 2008), manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada organisasi.

2. Softskills

Menurut (Mustikawati, dkk. 2017), motivasi didefinisikan sebagai berikut: motivasi merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Dengan mempunyai motivasi membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilanemosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual.

3. Kompensasi

Kompensasi merupakan istilah luas yang berkaitan dengan imbalan imbalan finansial yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan organisasi. (Simamora, 2003).

4. Kinerja

Riadi, 2014 mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) sebagai berikut: “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

5. Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia merupakan asset suatu organisasi/ instansi yang besar, yang dapat menentukan maju mundurnya suatu organisasi (Hasibuan, 2018), Berdasarkan pendapat tersebut diatas maka dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan itu sendiri dapat dipengaruhi oleh faktor pelatihan dan motivasi (Eka Sarastini, dkk. 2017). Oleh karena itu besar kecilnya kinerja karyawan yang ada pada individu maupun kelompok tergantung pada efisien dan efektif motivasi dan kompensasi yang diterima

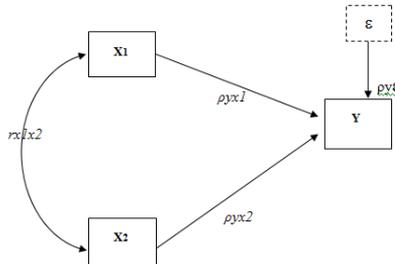
6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah softskills dan Kompensasi , baik secara bersama-sama maupun secara masing – masing berpengaruh terhadap kinerja karyawan

C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metoda description survey dan explanatory survey. Penelitian ini termasuk pada kategori cross sectional yaitu sekumpulan data untuk meneliti suatu fenomena dalam satu kurun waktu tertentu. Variabel motivasi dan kompensasi yang mana dilambangkan dengan variabel X1, X2 serta untuk variabel terikat didalam

penelitian adalah kinerja, yang dilambangkan dengan variabel Y. Penentuan responden yang digunakan adalah probability sampling dan sensus. Populasi yaitu karyawan MOOS seluruhnya sebanyak (N) 56 orang. Teknik data yang diperoleh menggunakan wawancara, kuisioner, dan observasi karyawan MOOS. Struktur Kausal Penelitian.



Gambar 1. Diagram Struktur Hubungan Kausal Antara Motivasi dan Kompensasi dengan kinerja karyawan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Pegawai

Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai untuk mengetahui karakteristik setiap pegawai dengan harapan agar informasi ini dapat dijadikan masukan bagi Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesiadalama menilai lingkungan kerja, motivasi kerja serta kinerja yang sesuai dengan karakteristik masing-masing pegawai dimasa yang akan datang.

Tabel 1. Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	Pria	19	63.3
2.	Wanita	11	36.7
Jumlah		30	100

Tabel 2. Karakteristik Pegawai Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	31 – 35	6	20
2.	36 – 40	5	16.7
3.	41 – 45	8	26.7
4.	46 – 50	4	13.3
5.	> 50	7	23.3
<u>Jumlah</u>		30	100

Tabel 3. Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	SLTA	6	20
2.	D1/D2/D3	2	6.7
3.	S1	17	56.7
4.	S2	5	16.7
<u>Jumlah</u>		30	100

Tabel 4. Karakteristik Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	< 5 tahun	3	10
2.	5 – 10 tahun	19	63.3
3.	11 – 15 tahun	5	16.7
4.	16 – 20 tahun	1	3.3
5.	21 – 25 <u>Tahun</u>	2	6.7
<u>Jumlah</u>		30	100

Tabel 5. Softskill Pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia

No.	Indikator	Skor	Ket.
1.	Kompensasi dalam hubungan kerja berlangsung formal dan berjalan secara baik dan cepat	118	Sering
2.	Disini orang-orang berkompensasi karena peduli satu sama lainnya	102	Kadang-kadang
3.	Kompensasi yang berlangsung dalam hubungan kerja saling menyenangkan lawan bicara	102	Kadang-kadang
4.	Kompensasi yang terbentuk didasari atas dasar saling menghargai dan rasa kebersamaan.	73	Kadang-kadang
5.	Suasana dalam menjalankan tugas sangat ramah dan orang-orang mempunyai waktu untuk menjalin hubungan sosial informal	120	Sering
6.	Disini orang-orang punya perhatian terhadap orang lain dan saling menolong bila bantuan diperlukan	121	Sering
7.	Saya ingin disukai oleh setiap orang dalam berinteraksi pada bidang pekerjaan saya	134	Sering
8.	Saya mencoba dengan sungguh-sungguh untuk meningkatkan kinerja saya dimasa lalu	120	Sering
9.	Saya suka menetapkan tujuan dan mencapai tujuan yang realistis	121	Sering
10.	Saya menikmati tanggung jawab dari tugas saya.	134	Sering
11.	Saya menikmati kepuasan dari penyelesaian pekerjaan yang sulit	118	Sering
12.	Saya lebih menikmati bekerjasama dengan orang lain dari pada bekerja sendiri	102	Kadang-kadang
13.	Saya cenderung membangun hubungan yang erat dengan para rekan kerja	102	Kadang-kadang
14.	Saya membuka diri untuk bekerjasama dengan rekan-rekan kerja walaupun masalah yang dibahas diluar bidang pekerjaan saya	73	Kadang-kadang
15.	Saya menikmati menjadi bagian kelompok dalam bekerja bila rekan kerja dapat bekerjasama dengan saya.	120	Sering
	Jumlah	1660	
	Rata-rata Skor	110,7	

Keterangan:

30 - 54 dengan kriteria Tidak Pernah

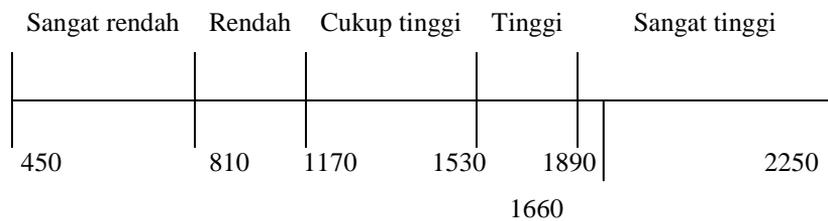
55 – 79 dengan kriteria Jarang

80 – 104 dengan kriteria Kadang-kadang

105 – 129 dengan kriteria Sering

130 – 150 dengan kriteria Selalu

Berdasarkan tabel 5, skor total nilai kumulatif variabel *softskill* mencapai 1660. Dengan jumlah skor tertinggi adalah $5 \times 15 \times 30 = 2250$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 15 \times 30 = 450$. Klasifikasi skor jawaban responden variabel *softskill* dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 360 sebagai berikut :

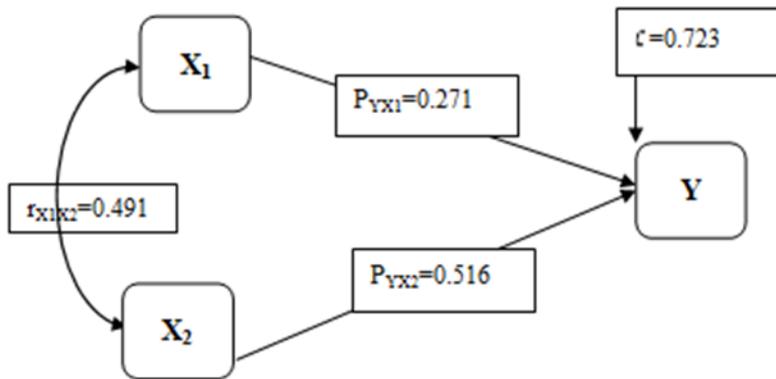


Tabel 7. Pengaruh Variabel X1 dan X2 ke Y dan Pengaruh Diluar Variabel X1 dan X2

<u>Interpretasi Analisis Jalur</u>		
<u>Keterangan</u>	<u>Pengaruh</u>	<u>%</u>
<u>Pengaruh X1, X2 ke Y</u>	0,477	47,7
<u>Pengaruh Diluar X1, X2</u>	0,523	52,3
<u>Jumlah</u>		100

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa *Softskill* dan Kompensasi terhadap kinerja Pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia yakni sebesar 47,7%, sedangkan sisanya sebesar 52,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis yaitu iklim kerja, komitmen,

budaya kerja. Dilihat secara parsial kompensasi dominan mempengaruhi kinerja pegawai daripada *softskill*, dari hasil pengujian hipotesis tersebut dapat digambarkan diagram hubungan kausal variabel X_1 , X_2 terhadap Y sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Kausal antara *Softskill* (X_1) dan Kompensasi (X_2) terhadap Kinerja (Y)

Tabel 8. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari *Softskill* Terhadap Kinerja

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X_1	Pengaruh langsung ke Y	0,0734	7,34
	Pengaruh tidak langsung melalui X_2 ke Y	0,0687	6,87
Jumlah		0,1421	14,21

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa kontribusi *softskill* terhadap kinerja secara langsung sebesar 7,34%, serta tidak langsung melalui variabel kompensasi sebesar 6,87%. Sedangkan kontribusi *softskill* terhadap kinerja

secara keseluruhan mencapai 14,21%, dapat disimpulkan bahwa *softskill* signifikan berpengaruh langsung terhadap kinerja

Tabel 9. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kompensasi Terhadap Kinerja

<u>Interpretasi Analisis Jalur</u>			
<u>Ket</u>		<u>Pengaruh</u>	<u>%</u>
<u>X₂</u>	<u>Pengaruh langsung ke Y</u>	0,2663	26,63
	<u>Pengaruh tidak langsung melalui X₁ ke Y</u>	0,0687	6,87
<u>Jumlah</u>		0,3350	33,50

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa kontribusi kompensasi terhadap kinerja secara langsung sebesar 26,63% serta tidak langsung melalui variabel kompensasi sebesar 6.87%. Sedangkan kontribusi kompensasi terhadap kinerja secara keseluruhan mencapai 33,50%, dapat disimpulkan bahwa kompensasi signifikan berpengaruh langsung terhadap kinerja, bukti empiris ini memberikan indikasi bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja, perlu adanya perbaikan faktor kompensasi, karena faktor kompensasi terkait erat dengan peningkatan kinerja.

E. PENUTUP

Sesuai hasil penelitian yang telah diperoleh *softskills* pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia sudah tergolong tinggi, Kompensasi di Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia, sudah tepat, namun ada hal-hal yang harus diperbaiki Pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia, memiliki kinerja yang tinggi, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pimpinan mengenai target kurang tercapai, kurang memiliki inovasi, kurang teliti dalam pekerjaan, *Softskill* dan

kompensasi berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Departement MOOS di PT. AJ Manulife Indonesia, serta pengaruhnya positif. Namun secara parsial kompensasi dominan mempengaruhi kinerja pegawai daripada *softskill*.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). *Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Eka Sarastini, Ni Putu dan Sadha Suardikha, I. M. (2017). *Pengaruh Pelatihan Dan Pendidikan, Dukungan Manajemen Puncak dan Kemampuan Teknik Pemakai SIA Pada Kinerja Individual*. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2017.v20.i02.p22>.
- Hasibuan. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Juita, S. R., & Astanti, D. I. (2018). *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan Pada Lembaga Perbankan Syariah*. *Law and Justice*.
<https://doi.org/10.23917/laj.v2i2.5547>
- Mustikawati, R. I., Nugroho, M. A., Setyorini, D., Yushita, A. N., & Timur, R. P. (2017). *Analisis Kebutuhan Softskills Dalam Mendukung Karir Alumni Akuntansi*. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*. <https://doi.org/10.21831/jpai.v14i2.12866>
- Riadi, M. (2014). *Pengertian, Indikator dan Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja*.
- Setiadi, F., Rubhasy, A., & Hasibuan, Z. A. (2011). *Model Government Knowledge Management System Untuk Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi Publik Pada Instansi Pemerintah*. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi Universitas Indonesia Kampus UI Depok Jawa Barat Telp. Faks*.
- Simamora. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:

STIE YKPN.

Sondang P Siagian. (2008). *Teoori Softskills dan Aplikasi*. Rineka Cipta.