



Peran Soft Skill dalam Meningkatkan Keterampilan Administrasi Perkantoran

Yiska Paderina Sibarani^{1*}, Marsofiyati Marsofiyati², Eka Dewi Utari³

^{1,2,3}Universitas Negeri Jakarta

E-mail: yiskasibarani@gmail.com

Received: 05-05-2025

Revised: 04-06-2025

Accepted : 07-06-2025

Published : 28-06-2025

Abstrak

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

Kata kunci: *Soft Skill*, Karyawan, Administrasi Perkantoran

Abstract

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

Keywords: *Soft Skill, Employee, Office Administration*



Pendahuluan

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

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

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

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

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

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



waktu, dan beradaptasi terhadap perubahan merupakan hal yang diperlukan dalam dunia kerja saat ini.

Namun, dalam lingkup karyawan keterampilan administrasi perkantoran, terdapat kesenjangan signifikan dalam penguasaan soft skills yang dapat mempengaruhi kinerja dan efisiensi. Kesenjangan ini dapat mengakibatkan kurangnya kemampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas, ketidakmampuan untuk bekerja dengan baik dalam tim, dan kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di tempat kerja. Hal ini menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan soft skills yang lebih fokus dan terarah untuk karyawan administrasi, agar mereka dapat berkontribusi lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

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

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

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



masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana peran soft skill dalam meningkatkan keterampilan administrasi perkantoran? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam kontribusi soft skill terhadap peningkatan efektivitas dan produktivitas kerja karyawan di bidang administrasi perkantoran melalui pendekatan studi literatur.

Soft Skill

Soft skill memegang peranan penting dalam administrasi perkantoran karena berkaitan langsung dengan efektivitas kerja, produktivitas, dan kemajuan karier karyawan di sektor industri. Menurut Pratama et al. (2022), soft skill merupakan keahlian yang memengaruhi interaksi profesional dan pribadi seseorang. Rosi (2023) menambahkan bahwa soft skill mencakup kemampuan komunikasi, kerja tim, kepemimpinan, serta kecakapan emosional dan sosial yang berdampak signifikan pada produktivitas dan kepuasan kerja, khususnya dalam bidang administrasi perkantoran.

Soft skill melengkapi kemampuan teknis dan mencakup keterampilan hidup yang berhubungan dengan interaksi diri, sosial, dan spiritual (Purnami & Rohayati, 2023). Indikator soft skill meliputi kemampuan komunikasi, etika, moral, kecerdasan emosional, hingga kesopanan dan spiritualitas. Robles (dalam Purnami & Rohayati, 2023) menyebut sepuluh aspek soft skill penting bagi dunia kerja, antara lain komunikasi, fleksibilitas, integritas, profesionalisme, dan etos kerja. Dalam konteks administrasi, soft skill menjadi dasar dalam merancang pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kompetensi interpersonal. Menurut Duta Masyarakat (2009), soft skill menjaga motivasi individu agar mampu menempatkan dirinya secara adaptif dalam lingkungan sosial. (Gardner dalam Ikhsan, 2009) menyatakan bahwa soft skill menekankan kemampuan intra dan interpersonal yakni kesadaran diri, refleksi, inisiatif, serta kemampuan membangun hubungan sosial yang sehat.

Pelatihan berkelanjutan menjadi krusial untuk meningkatkan soft skill secara sistematis (Rasid et al., 2018). Susanto (2012) menyatakan bahwa 80% kesuksesan ditentukan oleh kemampuan mengelola diri dan emosi. Soft skill mendukung pengembangan karier, memperkuat etika profesional, serta berkontribusi pada efektivitas organisasi dan sinergi inovasi. Namun, kesenjangan penguasaan soft skill masih menjadi kendala di kalangan karyawan administrasi perkantoran.

Putri et al. (2023) mendefinisikan soft skill sebagai bentuk kecerdasan emosional (EQ) yang mencakup komunikasi, kebiasaan, keramahan, dan sikap optimis. Rosi (2023) menegaskan bahwa soft skill terdiri atas keterampilan interpersonal dan manajemen diri. Soft skill dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama: intrapersonal skill, seperti manajemen diri, disiplin, dan kecerdasan emosional, serta interpersonal skill, seperti komunikasi, kepemimpinan, motivasi, dan manajemen konflik. Pratama et al. (2022) juga menyebut intrapersonal skill sebagai kemampuan untuk mengelola diri secara efisien, termasuk pengaturan waktu dan prioritas. Sementara interpersonal skill mencakup kemampuan menyampaikan ide, membangun kerja sama, serta memahami dan merespons orang lain secara empatik.

Soft Skill Yang Dibutuhkan

Soft skill merupakan kunci utama untuk meraih kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan, baik profesional maupun pribadi. Soft skill adalah keterampilan yang terkait



dengan cara seseorang berinteraksi dengan orang lain dan bagaimana mereka mengelola emosi serta situasi. Menurut Rosi (2023), ada beberapa soft skill yang penting dimiliki seseorang.

1. **Komunikasi**

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

2. **Kerjasama Tim**

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

3. **Berpikir Kritis**

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

4. **Kepemimpinan**

Kepemimpinan memainkan peran penting dalam mengarahkan dan mengendalikan anggota tim atau organisasi. Seorang pemimpin yang baik mampu menginspirasi dan memotivasi orang lain, serta memberikan arahan yang jelas dan dukungan yang dibutuhkan. Kepemimpinan yang efektif dapat membawa tim menuju kesuksesan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

5. **Manajemen Waktu**

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

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

Cara Meningkatkan Soft Skill

Cara meningkatkan soft skill adalah serangkaian strategi dan tindakan yang dapat diambil individu untuk mengembangkan kemampuan interpersonal, komunikasi, dan manajerial yang tidak hanya diperlukan dalam dunia kerja, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Soft skill mencakup keterampilan yang lebih bersifat personal dan berkaitan dengan cara seseorang berinteraksi dengan orang lain, mengelola emosi, serta berpikir kritis dan analitis. Meningkatkan soft skill melibatkan pengembangan diri melalui pengalaman



sosial, pembelajaran, dan refleksi pribadi. Menurut The Liang Gie (dalam jurnal Rosi (2023), terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan soft skill:

1. **Memperbanyak Interaksi Sosial**
Bergabung dalam organisasi atau menjadi pengurus organisasi yang dapat membantu meningkatkan kemampuan koordinasi dan pemahaman masalah secara menyeluruh. Partisipasi dalam kegiatan ini memungkinkan seseorang belajar mengelola konflik dan bekerja sama dengan berbagai macam orang.
2. **Mengikuti Seminar**
Menghadiri seminar menawarkan kesempatan untuk belajar langsung dari para ahli, serta memperluas kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Seminar juga memberikan wawasan baru dan jaringan profesional yang berharga.
3. **Diskusi dengan Rekan**
Melakukan diskusi dengan teman di perkuliahan atau rekan kerja dapat mengembangkan keterampilan berpikir kritis. Melalui diskusi, kita dapat saling bertukar pandangan dan mendapatkan perspektif baru yang memperkaya pemahaman kita.
4. **Rutin Membaca Buku**
Membaca buku secara rutin dapat meningkatkan kosakata dan kemampuan berpikir kritis. Buku adalah sumber informasi yang kaya, dan dengan membaca, kita dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman kita terhadap berbagai topik.
5. **Memanfaatkan Waktu Magang**
Selama magang, anda banyak mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan soft skill, seperti berinteraksi dengan atasan dan klien, bernegosiasi, serta menyampaikan presentasi. Magang memberikan pengalaman praktis yang berharga untuk mengasah keterampilan interpersonal dan profesional.

Faktor Mempengaruhi Soft Skill

Menurut putri, Soft skill merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena melalui pelatihan dan pengembangan soft skill yang berkelanjutan, karyawan dapat meningkatkan kemampuan personal dan interpersonal, sehingga mampu bekerja lebih efektif dan produktif dalam tim. Sedangkan menurut Menurut Hidayati, dkk (2015:614) (dalam jurnal Rosi (2023), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan soft skill. Berikut ini adalah beberapa faktor tersebut:

1. Strategi pembelajaran meliputi rencana, metode, dan tindakan yang memanfaatkan semua sumber daya dalam proses pembelajaran formal. Indikator dari strategi pembelajaran ini mencakup materi pembelajaran, rencana pembelajaran, metode yang digunakan, dan tindakan yang dilakukan selama proses pembelajaran. Ketika strategi pembelajaran yang diterapkan oleh pengajar atau dosen semakin baik, hal ini dapat memunculkan kemampuan soft skill yang lebih tinggi pada peserta didik.
2. Keikutsertaan atau keterlibatan seseorang dalam organisasi, baik formal maupun informal, yang berorientasi pada profit maupun nonprofit, juga berpengaruh pada pengembangan soft skill. Indikator dari pengalaman organisasi antara lain keikutsertaan, posisi dalam organisasi, lama waktu berorganisasi, kontribusi dalam organisasi, dan jenis organisasi yang diikuti. Melalui organisasi, seseorang dapat terbiasa bekerja sama dengan orang lain, berkomunikasi, mengendalikan diri, dan



- saling menghormati. Oleh karena itu, semakin banyak pengalaman berorganisasi yang dimiliki seseorang, semakin tinggi pula penguasaan soft skill yang dimilikinya.
3. Pendidikan informal adalah proses pembelajaran yang berlangsung sepanjang hidup, di mana seseorang mendapatkan nilai, sikap, keterampilan, dan pengetahuan dari pengalaman sehari-hari dan pengaruh lingkungan. Proses ini tidak terbatas pada ruang kelas formal, tetapi mencakup pembelajaran yang terjadi secara alami dalam kehidupan sehari-hari.

Keterampilan

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

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

Faktor Yang Mempengaruhi Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan yang diperoleh melalui latihan dan pengalaman untuk menyelesaikan tugas secara efisien dan efektif. Tidak hanya mencakup aspek teknis, keterampilan juga melibatkan pemikiran kritis, pemecahan masalah, dan kreativitas. Menurut Rosi (2023), terdapat lima faktor utama yang memengaruhi keterampilan seseorang. Pertama, faktor pribadi, yang mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan individu dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Kedua, faktor proses belajar, yang dipengaruhi oleh kondisi fisik, psikologis, pengalaman, motivasi, dan lingkungan belajar. Ketiga, faktor kepribadian, di mana sifat seperti fleksibilitas dan kemampuan adaptasi memengaruhi kemudahan dalam menguasai keterampilan baru. Keempat, jenis kelamin, yang dapat memengaruhi pendekatan terhadap pembelajaran dan pelaksanaan keterampilan karena perbedaan fisiologis, pengalaman, serta pengaruh budaya. Kelima, usia, yang menentukan kesiapan dan kematangan individu dalam menyerap keterampilan; usia muda cenderung lebih cepat belajar, sedangkan usia yang lebih tua membawa keunggulan dalam hal pengalaman



yang mendalam. Semua faktor ini saling berinteraksi dalam membentuk kapasitas keterampilan seseorang.

Penelitian Terdahulu

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

No	Peneliti	Judul	Temuan Utama	Relevansi
1	Rosi (2023)	Pentingnya Pengembangan Keterampilan Soft Skill Dalam Administrasi Perkantoran	Pengembangan keterampilan soft skill dalam administrasi perkantoran terbukti signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas tenaga kerja, terutama dalam aspek keterampilan komunikasi dan kolaborasi, yang erat kaitannya dengan peningkatan hubungan interpersonal di dalam tim serta pelayanan kepada klien.	Keterampilan soft skill menjadi sangat relevan bagi calon tenaga kerja di era modern, dimana dinamika kerja yang cepat dan kompleks memerlukan kemampuan interpersonal yang kuat untuk adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis, serta untuk menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif.
2	Shima et al. (2023)	Soft skills: Tinjauan Kemampuan Kerjasama dan Komunikasi dalam Mempengaruhi Kinerja Pelaku UMKM	Penelitian ini menemukan bahwa soft skill, terutama kemampuan kerjasama dan komunikasi, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pelaku UMKM di Bekasi, di mana kemampuan komunikasi memberikan dampak lebih besar dibandingkan kemampuan kerjasama.	Relevansi dari peningkatan soft skill pada pelaku UMKM sangat penting, mengingat kemampuan kerjasama dan komunikasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas operasional dan produktivitas, sehingga semakin mendukung keberhasilan bisnis di pasar yang semakin kompetitif.
3	Pratama et al. (2022)	Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu	Pengembangan keterampilan soft skill dalam administrasi perkantoran terbukti memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas dan produktivitas tenaga	Keterampilan soft skill semakin penting di dunia kerja yang terus berubah. Kemampuan untuk beradaptasi dan berinteraksi dengan baik menjadi kunci sukses bagi profesional di berbagai sektor, baik di



		kerja, dengan peningkatan keterampilan komunikasi dan kolaborasi yang secara langsung berkontribusi dalam menciptakan hubungan interpersonal yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada klien.	instansi pemerintah maupun swasta. Soft skill sangat penting untuk memenuhi tuntutan pasar global dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif.	
4	(Anugrahini et al., 2020)	Pengaruh Soft skill Dan Hard skill Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah Madya Pratama Lamongan.	Dalam penelitian pertama, ditemukan bahwa pelatihan soft skills dan hard skills secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Cahaya Indah Madya Pratama, dengan soft skills menunjukkan nilai koefisien 0,487 dan hard skills 0,691. Sedangkan pada penelitian kedua, kompetensi soft skills yang dimiliki karyawan di sebuah perusahaan di Surabaya didominasi oleh kompetensi intelektual (43%), diikuti kompetensi sosial (35%), dan kompetensi emosional (22%).	Penelitian ini sangat relevan dalam konteks dunia kerja yang semakin kompetitif, di mana perusahaan tidak hanya memerlukan karyawan yang memiliki keterampilan teknis (hard skills) tetapi juga keterampilan interpersonal (soft skills). Hasil dari kedua penelitian tersebut memperkuat pentingnya pengembangan soft skills dan hard skills dalam meningkatkan kinerja karyawan serta memastikan daya saing perusahaan dalam industri.
5	(Nurahaju & Widanti, 2021)	Kompetensi Soft Skills Karyawan Perusahaan di Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi soft skills karyawan perusahaan di Surabaya didominasi oleh kompetensi intelektual sebesar 43%, diikuti oleh kompetensi sosial 35%, dan kompetensi emosional 22%, sehingga menegaskan pentingnya	Penelitian ini relevan karena mengidentifikasi bahwa dalam dunia kerja yang kompetitif, soft skills, khususnya kompetensi intelektual, memainkan peran krusial bagi karyawan untuk bersaing secara efektif, sehingga mendorong perusahaan untuk lebih fokus pada pengembangan kemampuan ini melalui



			pengembangan kompetensi intelektual dalam menghadapi persaingan industri yang semakin ketat.	pelatihan yang berkelanjutan.
6	Rasid et al. (2018)	Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Perum Damri Manado.	Penelitian ini menemukan bahwa hard skill dan soft skill keduanya berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan di salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang kelistrikan. Hard skill memberikan dasar teknis yang diperlukan, sementara soft skill meningkatkan kemampuan interaksi dan manajemen, keduanya saling melengkapi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.	Hasil penelitian ini Meningkatkan pelatihan yang seimbang antara hard skill dan soft skill akan membantu karyawan beradaptasi dengan tantangan kerja yang dinamis, dan pada akhirnya, meningkatkan kinerja serta daya saing perusahaan dalam industri kelistrikan.
7	Putri et al. (2023)	Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan.	Soft Skill juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Keterampilan seperti kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan kecerdasan emosional sangat penting dalam meningkatkan kinerja kerja.	Soft Skill membantu dalam membangun hubungan interpersonal yang baik, esensial untuk koordinasi dalam tim serta kemampuan komunikasi yang baik dapat lebih efektif dalam berkolaborasi, menghindari konflik, dan memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik, yang semua itu penting dalam lingkungan kerja perkantoran.
8	Purnami & Rohayati. (2023)	Implementasi Metode Experiential Learning Dalam Pengembangan Softskills	Soft skill adalah keterampilan penting yang mencakup kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, keterampilan berpikir dan menyelesaikan	Di dunia kerja yang terus berubah, soft skill menjadi kunci sukses bagi profesional di berbagai sektor. Kemampuan beradaptasi dan berinteraksi dengan baik sangat penting



	Mahasiswa Yang Menunjang Integrasi Teknologi, Manajemen Dan Bisnis	masalah, etika, serta keterampilan kepemimpinan. Keterampilan ini membantu karyawan dalam mengelola emosi, berkomunikasi secara efektif, bekerja sama, dan beradaptasi dengan lingkungan kerja, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan produktivitas.	untuk memenuhi tuntutan pasar global dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Bagi pegawai administrasi, soft skill membantu dalam beradaptasi dengan perubahan, bekerja sama dalam tim, dan menjalin hubungan baik dengan atasan dan rekan kerja, yang krusial di lingkungan perkantoran yang dinamis.	
9	Hikmah et al. (2023)	Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja : Pengaruh Dan Penerapan Pada Karyawan PT Bank Sulselbar Makassar	Soft skill adalah modal dasar yang membantu karyawan dalam mengelola emosi, berkomunikasi, bekerjasama, dan beradaptasi dalam lingkungan kerja, yang berdampak pada peningkatan kinerja	Dalam administrasi perkantoran, soft skill sangat penting karena pekerjaan ini tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis. Keahlian komunikasi yang efektif, keterampilan pemecahan masalah, etika kerja yang baik, dan kemampuan kepemimpinan diperlukan untuk mendukung tugas administratif. Soft skill ini membantu dalam koordinasi, pelayanan, dan pengambilan keputusan yang tepat, sehingga proses di lingkungan kantor berjalan lancar dan efisien. Penguasaan soft skill menjadi kunci kesuksesan dalam administrasi perkantoran.
10	Marsha (2024)	Pengaruh hard skill dan soft skill terhadap kinerja karyawan	Penelitian ini menunjukkan bahwa soft skills memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, terdapat kesenjangan antara jumlah pelatihan yang diberikan untuk	Hasil penelitian merekomendasikan perlunya program pelatihan yang seimbang antara hard skills dan soft skills. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan adaptif, serta mendorong



hard skills dan soft skills, kinerja yang lebih baik yang
dimana pelatihan hard sejalan dengan kebutuhan
skills lebih banyak. industri.

Metode

Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian secara deskriptif melalui kata-kata dan bahasa, bukan dalam bentuk angka. Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019), yang menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk mempelajari objek dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif. Hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi, memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dipadukan dengan kajian literatur yang sistematis terhadap 12 sumber ilmiah, termasuk jurnal nasional dan internasional, buku, serta dokumen relevan yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir untuk menjamin keterkinian data.

Jenis Penelitian

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

Metode Penelitian

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

basis data terpercaya seperti Google Scholar dan DOAJ, serta memiliki tahun terbit antara 2018 hingga 2023.

Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari satu jenis data, yaitu data sekunder. Data sekunder merupakan sumber informasi yang telah ada sebelumnya dan diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Sumber data sekunder dapat mencakup berbagai macam, seperti jurnal, buku, publikasi pemerintah, dan sumber-sumber lain yang relevan dan mendukung penelitian ini. Sering kali, data sekunder telah diolah sebelumnya, sehingga dapat disajikan dalam berbagai bentuk, termasuk diagram, grafik, atau tabel. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti untuk mengakses informasi yang kaya dan bervariasi, yang dapat memperkaya analisis dan temuan penelitian. Analisis terhadap data sekunder dilakukan dengan cara membaca secara kritis seluruh sumber, mengidentifikasi tema-tema utama, menyusun sintesis literatur, serta melakukan interpretasi terhadap kesenjangan dan kontribusi dalam setiap sumber.

Analisis Data

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

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data mencakup:

1. Wawancara Mendalam

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

2. Observasi

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



3. Dokumentasi

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

4. Library Research

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

Validitas dan Reliabilitas

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

1. Reduksi Data

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

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

2. Penyajian Data

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

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

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

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



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

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pengaruh soft skill dalam administrasi perkantoran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas dan produktivitas tenaga kerja. Melalui berbagai sumber, termasuk penelitian Rosi (2023) dan Shima et al. (2023), mengungkapkan bahwa kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan karyawan untuk menyampaikan informasi dengan lebih jelas dan efektif, meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan produktivitas. Komunikasi yang efektif memungkinkan karyawan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan menerima umpan balik dengan lebih baik, sedangkan kerjasama tim membantu dalam membangun sinergi dan kepercayaan antar anggota tim, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja. Temuan ini konsisten dengan praktik administrasi modern yang menempatkan komunikasi internal dan koordinasi lintas departemen sebagai fondasi utama dalam mencapai target pelayanan pelanggan dan efisiensi operasional.

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

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

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

Dalam lingkungan administrasi perkantoran, keterampilan manajemen waktu dan manajemen konflik menjadi keterampilan yang sangat penting. Menurut Hikmah et al. (2023),



kemampuan untuk mengatur prioritas dan menyelesaikan konflik secara konstruktif berkontribusi pada peningkatan dinamika kerja dan efisiensi organisasi. Manajemen waktu yang baik memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, sementara manajemen konflik yang efektif memastikan bahwa perbedaan pendapat diselesaikan dengan cara yang positif dan produktif.

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

Terakhir, penelitian ini menyimpulkan bahwa soft skill adalah modal dasar yang tidak hanya mendukung kesuksesan individu dalam karier tetapi juga dalam kehidupan pribadi. Keterampilan ini memungkinkan individu untuk mengelola diri mereka sendiri dengan lebih baik dan berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Dalam lingkungan kerja yang semakin kompleks dan dinamis, pengembangan soft skill menjadi semakin penting untuk memastikan kesuksesan dan kepuasan kerja. Implikasi dari temuan ini menegaskan perlunya manajemen organisasi untuk merancang intervensi berbasis soft skill yang terstruktur dan kontekstual sesuai dengan tantangan nyata di bidang administrasi perkantoran.

Pembahasan

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

Bagaimana Pengaruh Soft Skill dalam Administrasi Perkantoran

Dalam lingkungan administrasi perkantoran, soft skill memiliki pengaruh besar terhadap operasional dan kinerja karyawan. Keterampilan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal di tempat kerja. Dalam lingkungan yang dinamis, soft skill seperti komunikasi efektif, kerjasama tim, dan manajemen konflik sangat dibutuhkan. Memiliki kemampuan ini memungkinkan karyawan untuk beradaptasi lebih baik dalam situasi yang berubah-ubah dan menantang. Dalam praktiknya, banyak organisasi menilai keberhasilan tugas administratif tidak hanya dari akurasi teknis, tetapi juga dari kemampuan karyawan berkoordinasi lintas divisi dan menjalin komunikasi yang efisien.

Kemampuan komunikasi, misalnya, memainkan peran kunci dalam mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan kolaborasi antar anggota tim. Dengan komunikasi yang



efektif, karyawan dapat menyampaikan ide dan informasi dengan lebih jelas, yang pada gilirannya mempercepat penyelesaian tugas dan proyek. Selain itu, kerjasama tim yang kuat memungkinkan anggota tim untuk saling memanfaatkan keahlian dan kekuatan masing-masing, sehingga meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam menyelesaikan masalah. Hal ini sering terlihat dalam penyusunan laporan bulanan, manajemen agenda, atau pelaksanaan kegiatan kantor, di mana kerja tim menentukan kelancaran operasional.

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

Apa Saja Soft Skill yang Paling Dibutuhkan dalam Administrasi Perkantoran

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

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

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

Bagaimana Cara Meningkatkan Soft Skill di Kalangan Administrasi Perkantoran

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

Salah satu pendekatan yang efektif adalah dengan memperbanyak interaksi sosial, seperti bergabung dalam organisasi atau menjadi pengurus organisasi. Pengalaman ini dapat



membantu meningkatkan kemampuan koordinasi dan pemahaman masalah secara menyeluruh. Mengikuti seminar dan diskusi dengan rekan kerja juga dapat memperluas kemampuan berkomunikasi dan berpikir kritis.

Pengalaman magang dapat memberikan kesempatan praktis untuk meningkatkan keterampilan soft skill, seperti kemampuan bernegosiasi, menyampaikan presentasi, dan berinteraksi dengan atasan dan klien (Griffin & Coelho, 2019). Selain itu, membaca buku secara rutin dapat meningkatkan kosakata dan kemampuan berpikir kritis. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, karyawan dapat lebih efektif dalam mengembangkan soft skill mereka.

Faktor Keterampilan Apa Saja yang Paling Berpengaruh dalam Administrasi Perkantoran

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

Keterampilan interpersonal, seperti komunikasi dan empati, penting untuk memahami dan beradaptasi dengan dinamika sosial dan politik di tempat kerja (Akande et al., 2025). Kesadaran sosial ini mendukung sinergi tim dan keberhasilan bersama. Keterampilan ini juga mendorong inovasi dan efektivitas institusi secara keseluruhan, menunjukkan pentingnya pengembangan soft skill dalam dunia kerja yang kompleks dan menuntut keberhasilan bersama.

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

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penguasaan soft skill dalam administrasi perkantoran memegang peranan krusial dalam mendukung efisiensi kerja, kualitas hubungan antarpegawai, dan pencapaian tujuan organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan komunikasi efektif, kerjasama tim, pemecahan masalah, manajemen waktu, dan kepemimpinan merupakan elemen utama dalam praktik kerja administrasi yang dinamis. Soft skill tidak hanya membantu menyelesaikan tugas secara teknis, tetapi juga mendukung pengelolaan hubungan interpersonal, penyelesaian konflik, serta penyesuaian diri terhadap perubahan lingkungan kerja. Penelitian ini juga mengungkap bahwa pengembangan soft skill tidak terjadi secara instan, melainkan melalui proses pembelajaran berkelanjutan yang mencakup pengalaman organisasi, pendidikan informal, serta lingkungan kerja yang mendukung.



Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya manajemen organisasi dalam merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang menempatkan soft skill sebagai bagian integral. Pelatihan yang dirancang secara komprehensif dan disesuaikan dengan kebutuhan administrasi perkantoran dapat meningkatkan kesiapan karyawan menghadapi tantangan kerja secara kolaboratif dan adaptif. Selain pelatihan formal, perusahaan juga disarankan menyediakan ruang-ruang interaksi sosial yang mendorong keterbukaan, kolaborasi lintas fungsi, dan umpan balik dua arah, karena praktik ini terbukti efektif dalam memperkuat kompetensi interpersonal karyawan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya memperkuat kualitas kinerja administratif, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang sehat, produktif, dan berorientasi pada pertumbuhan.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas cakupan studi pada berbagai sektor industri dengan pendekatan campuran (mixed-method), guna membandingkan pola pengaruh soft skill dalam konteks yang berbeda. Penelitian mendatang juga dapat memanfaatkan data kuantitatif untuk mengukur pengaruh spesifik dari masing-masing jenis soft skill terhadap indikator kinerja tertentu, seperti efektivitas waktu kerja, tingkat kolaborasi, atau produktivitas tim. Di samping itu, eksplorasi terhadap peran teknologi dan digitalisasi dalam pengembangan soft skill karyawan administrasi juga menjadi peluang riset yang menarik, mengingat perkembangan dunia kerja yang semakin terdigitalisasi. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya soft skill, diharapkan perusahaan dan institusi pendidikan dapat bersinergi dalam membentuk generasi tenaga kerja yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga unggul dalam membangun komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, serta mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan. Maka, investasi pada pengembangan soft skill bukanlah biaya, melainkan strategi jangka panjang yang berdampak langsung pada keberhasilan organisasi secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Akande, A., Bobek, V., Luring, J., Coker, D. C., Pinto, J. F., Akande, E. T., ... & Kellner, D. (2025). Power and Political Skill in the Workplace: Navigating Leadership, Followership, and Management Through Influence and Organizational Politics-Much Like the Weather?. In *Power, Politics and Influence: Exercising Followership, Leadership, and Practicing Politics* (pp. 3-34). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Anugrahini, S., Faidal, I., Oki, J., & Aprilyanto. (2020). *Pengaruh soft skill dan hard skill terhadap kinerja pada PT Cahaya Indah MadyaPratama Lamongan*.
- Griffin, M., & Coelho, P. (2019). Business students' perspectives on employability skills post internship experience: Lessons from the UAE. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 9(1), 60-75.
- Hikmah, U., Putro, S. G., Arfiany, & Awisna. (2023). Soft skill dan hard skill terhadap kinerja: Pengaruh dan pada karyawan Bank Sulselbar Makassar. *Accounting Profession Journal (APAJI)*, 2(5), 142-143.
- Marsha, U. S. (2024). Pengaruh hard skill dan soft skill terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12, 793-803.
- Nurahaju, R., & Widanti, N. S. (2021). Kompetensi soft skills karyawan perusahaan di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1).
- Pratama, M., Nasution, S., Ekonomi, F., & Dehasen Bengkulu, U. (2022). The influence of hard skills and soft skills on the performance of Bengkulu City Education Office



- employees: Pengaruh hard skill dan soft skill terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bengkulu. *Journal of Management, Economic, and Accounting*, 1(2).
- Purnami, R. S., & Rohayati, D. (2023). *Implementasi metode experiential learning dalam pengembangan softskills mahasiswa yang menunjang integrasi teknologi, manajemen dan bisnis*.
- Putri, I. I., Siring, B., Arfah, A., Alwany, T., & Taufan, R. R. (2023). Pengaruh hard skill dan soft skill terhadap kinerja karyawan. *Center of Economic Students Journal*, 6(2), 223–238. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i2.588>
- Rasid, Z., Tewal, B., & Kojo, C. (2018). The impact of hard skill and soft skill on employee performance of Perum DAMRI Manado. *Journal of Business Administration*, 6(2).
- Rosi, Y. A. (2023). Pentingnya pengembangan keterampilan soft skill dalam administrasi perkantoran. *Jurnal Administrasi*, 01, 148–155.
- Shima, P., Nur, N., Permatasari, I., & Aleng, A. (2023). Soft skills: Tinjauan kemampuan kerjasama dan komunikasi dalam mempengaruhi kinerja pelaku UMKM. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 3(1), 111–120. <https://doi.org/10.37366/master.v3i1.693>