

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI PELATIHAN *SOFT SKILLS* DI UMKM DONAT CINTA

Valentina Monoarfa¹, Afrizul Ekasaputra Ndjali², Febriyanti Akuba³, Fernanda Male⁴, Elsafira Liputo⁵

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹²³⁴⁵

E-Mail: valentina@ung.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the development of human resource competencies through soft skills training at Donat Cinta MSME in Gorontalo. In facing the challenges of increasingly fierce business competition, improving the quality of human resources is key to business sustainability. Soft skills such as communication, teamwork, leadership, and customer service play a strategic role in increasing productivity and service quality. The research method used is descriptive qualitative with observation and interview techniques on Donat Cinta MSME employees. The results show that soft skills training can increase work motivation, discipline, and the ability to adapt to customer needs. This training also fosters a positive attitude and professionalism among employees in facing daily business challenges.*

Keywords: *Human Resource Development, Soft Skills, Training, MSME, Donat Cinta.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan soft skills pada UMKM Donat Cinta di Gorontalo. Dalam menghadapi tantangan persaingan usaha yang semakin kompetitif, peningkatan kualitas SDM menjadi kunci utama keberlanjutan bisnis. Soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, kepemimpinan, dan pelayanan pelanggan memiliki peran strategis dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi dan wawancara pada karyawan UMKM Donat Cinta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan soft skills mampu meningkatkan motivasi kerja, kedisiplinan, serta kemampuan beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan. Pelatihan juga membentuk sikap positif dan profesionalisme karyawan dalam menghadapi tantangan bisnis sehari-hari.

Kata Kunci: *Pengembangan SDM, Soft Skills, Pelatihan, UMKM, Donat Cinta.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan ekonomi yang semakin ketat, kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM berperan penting dalam perekonomian nasional, khususnya di daerah seperti Gorontalo, karena mampu menyerap tenaga kerja dan menggerakkan roda ekonomi masyarakat. Salah satu UMKM yang berkembang di daerah ini adalah UMKM Donat Cinta, yang dikenal dengan produk kuliner khas serta pelayanan yang ramah terhadap pelanggan.

Namun, keberlangsungan UMKM tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang dihasilkan, tetapi juga oleh kemampuan SDM yang mengelolanya. Banyak UMKM masih menghadapi tantangan dalam hal kualitas sumber daya manusia, seperti kurangnya keterampilan komunikasi, manajemen waktu, kerja sama tim, dan etos kerja. Tantangan tersebut dapat diatasi melalui pelatihan soft skills, yang menjadi bagian penting dalam pengembangan SDM modern.

Soft skills merupakan keterampilan non-teknis yang mencakup kemampuan berkomunikasi, berinteraksi, memimpin, dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Menurut Robles (2012), soft skills berperan penting dalam menentukan keberhasilan individu di tempat kerja, bahkan lebih dominan daripada keterampilan teknis (hard skills) dalam beberapa konteks pekerjaan. Di sektor UMKM, penerapan soft skills yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Dalam konteks UMKM Donat Cinta di Gorontalo, pengembangan soft skills menjadi kebutuhan mendesak untuk menjawab tantangan pasar yang semakin kompetitif. Karyawan tidak hanya dituntut mampu memproduksi donat berkualitas, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan soft skills menjadi strategi yang relevan untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing tenaga kerja UMKM.

Selain itu, pelatihan soft skills juga berfungsi sebagai sarana pembentukan karakter dan budaya kerja yang positif. Melalui pelatihan, karyawan dapat memahami pentingnya komunikasi efektif, kolaborasi, disiplin, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Hal ini sesuai dengan pandangan Dessler (2020) yang menyatakan bahwa pengembangan SDM harus mencakup dimensi perilaku dan sikap kerja, bukan hanya kemampuan teknis semata. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak UMKM di Gorontalo yang belum memberikan perhatian serius terhadap aspek pelatihan SDM. Keterbatasan modal, waktu, dan pemahaman pemilik usaha sering menjadi penghambat utama dalam penyelenggaraan pelatihan yang berkelanjutan. Akibatnya, kualitas pelayanan cenderung stagnan dan produktivitas kerja tidak optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan bagaimana pelatihan soft skills dapat berkontribusi terhadap pengembangan kompetensi SDM di UMKM Donat Cinta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk pelatihan yang dilaksanakan, dampaknya terhadap perilaku dan kinerja karyawan, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan objek penelitian karyawan UMKM Donat Cinta di Gorontalo. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai pelaksanaan pelatihan serta dampaknya terhadap kinerja karyawan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas kerja dan pelayanan pelanggan, sehingga peneliti dapat memahami secara nyata bagaimana proses kerja berlangsung serta bagaimana karyawan menerapkan keterampilan yang dimiliki. Selain itu, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan pemilik dan karyawan UMKM untuk menggali informasi yang lebih detail mengenai pengalaman pelatihan, perubahan perilaku kerja, serta kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan tugas. Dokumentasi juga digunakan sebagai sumber data pendukung, berupa catatan program pelatihan, foto kegiatan, serta arsip terkait manajemen usaha yang membantu memperkuat temuan penelitian. Seluruh data yang diperoleh dianalisis melalui proses reduksi untuk memilah informasi penting, penyajian data untuk menata temuan secara sistematis, dan penarikan kesimpulan secara tematik untuk menggambarkan pola, hubungan, dan makna yang muncul dari hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan soft skills yang diterapkan pada UMKM Donat Cinta memberikan dampak positif terhadap pengembangan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam aspek komunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, dan pelayanan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa sebelum pelatihan dilaksanakan, sebagian karyawan masih kesulitan dalam memahami standar pelayanan, kurang responsif terhadap kebutuhan pelanggan, serta belum menunjukkan kemampuan komunikasi yang efektif dalam situasi kerja. Namun, setelah mengikuti pelatihan soft skills, karyawan mulai menunjukkan perubahan perilaku yang lebih proaktif, ramah, dan profesional dalam melayani pelanggan. Hal ini tampak dari meningkatnya kecepatan pelayanan, cara penyampaian informasi yang lebih jelas, serta peningkatan keramahan dalam interaksi sehari-hari.

Wawancara dengan pemilik dan karyawan juga mengonfirmasi bahwa pelatihan soft skills memberikan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja dan sikap disiplin. Karyawan merasakan bahwa pelatihan membantu mereka mengembangkan pemahaman baru mengenai pentingnya kerja sama tim dan manajemen waktu dalam menjaga kelancaran operasional. Pemilik UMKM Donat Cinta mengungkapkan bahwa setelah pelatihan, tingkat kesalahan kerja menurun dan suasana kerja menjadi lebih kondusif karena karyawan lebih mampu mengelola emosi dan bekerja dengan koordinasi yang lebih baik. Selain itu, pelatihan soft skills juga mendorong peningkatan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan serta membentuk karakter kerja yang lebih positif dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

Melalui dokumentasi yang dikumpulkan, terlihat bahwa pelatihan soft skills dilaksanakan secara sederhana namun efektif, menekankan aspek komunikasi, etika kerja, dan penanganan pelanggan. Walaupun program pelatihan belum dilakukan secara berkelanjutan, dampak awalnya cukup kuat dalam meningkatkan kompetensi interpersonal para karyawan. Dokumentasi juga menunjukkan bahwa pemilik UMKM mulai menyadari pentingnya pengembangan SDM sebagai strategi untuk memperkuat daya saing usaha.

Dalam proses analisis data, ditemukan tiga tema utama yang menggambarkan hasil pelatihan: (1) peningkatan kompetensi interpersonal karyawan, terutama dalam komunikasi dan pelayanan; (2) perubahan sikap kerja yang lebih disiplin, bertanggung jawab, dan mampu bekerja sama; serta (3) pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya soft skills dalam menjaga kepuasan pelanggan dan reputasi usaha. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa pelatihan masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan waktu dan minimnya evaluasi berkelanjutan, sehingga implementasi hasil pelatihan belum sepenuhnya optimal.

Secara keseluruhan, pelatihan soft skills terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi SDM di UMKM Donat Cinta. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan interpersonal karyawan, tetapi juga membentuk budaya kerja yang lebih profesional dan adaptif terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM, meski dilakukan dalam skala kecil, mampu memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan dan keberlanjutan usaha.

PEMBAHASAN

Pelatihan soft skills yang diterapkan di UMKM Donat Cinta bersifat informal dan berlangsung secara berkelanjutan melalui aktivitas kerja harian. Berdasarkan hasil observasi, pelatihan tidak diberikan dalam bentuk kelas atau sesi pelatihan formal, melainkan melalui pembelajaran langsung di tempat kerja. Pemilik usaha memberikan pengarahan secara spontan ketika menemukan kekurangan dalam pelayanan atau sikap kerja karyawan. Pendekatan ini memungkinkan pelatihan dilakukan secara alami dan relevan dengan situasi nyata yang dihadapi karyawan setiap hari. Selain melalui interaksi harian, pelatihan soft skills di UMKM Donat Cinta juga diperkuat melalui kegiatan briefing singkat sebelum operasional dimulai. Briefing ini digunakan pemilik untuk memberikan arahan mengenai target pelayanan, pembagian tugas, serta pengingat tentang pentingnya sikap kerja yang positif. Pada momen ini, pemilik usaha sering menekankan nilai-nilai seperti keramahan, ketelitian, dan pelayanan cepat sebagai keunggulan kompetitif usaha. Meskipun berlangsung singkat, briefing terbukti membantu karyawan mempersiapkan diri secara mental sebelum bekerja dan meminimalkan kesalahan kecil yang sering terjadi selama jam sibuk.

Selain itu, pelatihan soft skills juga berlangsung melalui praktik pembiasaan (*habit formation*). Pemilik UMKM secara bertahap membentuk kebiasaan positif dengan menegur secara langsung ketika karyawan menunjukkan sikap tidak profesional, seperti kurang ramah, tidak fokus, atau lambat dalam menanggapi pelanggan. Sebaliknya, karyawan yang menunjukkan pelayanan baik atau inisiatif positif diberi apresiasi secara verbal. Pola pembiasaan ini menciptakan lingkungan pembelajaran yang alami dan mendorong karyawan untuk memperbaiki diri tanpa merasa tertekan. Pola ini juga memperkuat budaya kerja positif yang berkembang secara organik dalam UMKM Donat Cinta. Dengan melakukan wawancara pada karyawan menunjukkan bahwa mereka banyak belajar melalui interaksi langsung dengan pelanggan. Dalam proses pelayanan ini, karyawan dilatih untuk menyapa pelanggan dengan sopan, memberikan informasi produk secara ramah, serta menangani keluhan dengan cepat dan tanpa emosi. Pemilik usaha juga memberikan contoh langsung bagaimana menghadapi pelanggan yang beragam, termasuk saat terjadi antrean panjang atau komplain. Dengan demikian, pelatihan berlangsung melalui pengalaman kerja yang nyata dan situasional.

Kegiatan kerja tim juga menjadi sarana pelatihan yang penting dalam pengembangan soft skills. Karyawan dilatih untuk bekerja sama dalam pembagian tugas, terutama pada jam operasional yang sibuk. Komunikasi dan koordinasi antarpegawai menjadi aspek yang sering dilatihkan, seperti meminta bantuan ketika beban kerja meningkat atau membagi peran agar proses produksi dan pelayanan berjalan lebih efisien. Pemilik usaha secara rutin memberikan umpan balik terhadap cara karyawan berkoordinasi dan mengingatkan pentingnya kerja sama dalam menjaga kualitas layanan.

Pelatihan informal ini menggambarkan penerapan model *experiential learning* dari Kolb (2014), di mana karyawan memperoleh pembelajaran melalui siklus pengalaman langsung, refleksi, dan penyesuaian perilaku. Setiap akhir minggu, pemilik usaha biasanya mengevaluasi performa karyawan dan memberikan masukan terkait disiplin, kebersihan area kerja, tanggung jawab, dan sikap profesional. Evaluasi tersebut memperkuat proses pembelajaran serta memberi kesempatan bagi karyawan untuk memperbaiki perilaku kerja mereka pada minggu berikutnya. Dengan pendekatan ini, pelatihan soft skills dapat berlangsung secara konsisten meskipun tidak terstruktur secara formal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan soft skills memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada UMKM Donat Cinta di Gorontalo. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, ditemukan bahwa pelatihan yang dilakukan secara informal dan berbasis pengalaman kerja sehari-hari mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap perilaku, kompetensi, serta profesionalisme karyawan. Soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan pelayanan pelanggan terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja, kualitas interaksi dengan pelanggan, dan efektivitas kerja secara keseluruhan. Pelatihan yang dilaksanakan secara sederhana namun konsisten berhasil membentuk budaya kerja yang positif. Karyawan menjadi lebih memahami pentingnya menjaga sikap profesional, bekerja sama dalam tim, serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan dan produktivitas usaha, sehingga UMKM Donat Cinta mampu mempertahankan kinerja bisnisnya di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi pelatihan soft skills, seperti keterbatasan waktu, biaya, dan pemahaman mengenai pentingnya soft skills dalam operasional usaha. Kendala-kendala ini membuat pelatihan belum dapat dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk memperkuat sistem pelatihan agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh karyawan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, UMKM Donat Cinta disarankan untuk mengembangkan program pelatihan soft skills yang lebih sistematis dan terjadwal. Meskipun pelatihan informal telah memberikan dampak positif, penyusunan materi pelatihan yang lebih terstruktur akan membantu karyawan memahami tujuan pembelajaran dengan lebih jelas serta memastikan konsistensi dalam penerapannya. Pemilik usaha juga dapat menambahkan sesi evaluasi rutin untuk menilai peningkatan kompetensi dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. UMKM Donat Cinta juga dapat memperluas bentuk pelatihan dengan melibatkan pihak eksternal seperti dinas koperasi, lembaga pelatihan UMKM, atau komunitas bisnis lokal. Kerja sama ini dapat membantu menyediakan pelatihan dengan metode yang lebih profesional tanpa membebani anggaran usaha. Selain itu, karyawan perlu didorong untuk membangun kesadaran diri mengenai pentingnya soft skills agar lebih termotivasi mengikuti pelatihan dan menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Akhirnya, pemerintah daerah dan instansi terkait disarankan untuk memberikan dukungan lebih besar terhadap UMKM dalam bentuk pelatihan SDM, khususnya soft skills yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan dan manajemen usaha. Dengan adanya dukungan eksternal dan komitmen internal dari UMKM Donat Cinta, pengembangan SDM akan lebih efektif dan mampu berkontribusi pada peningkatan daya saing usaha secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson Education.
- Goleman, D. (2018). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Hussein, A., & Mohd, S. (2020). The Impact of Soft Skills Training on Employee Performance and Job Satisfaction. *Journal of Human Resource Development*, 12(2), 45–57.
- Kolb, D. A. (2014). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Pearson Education.
- Noe, R. A. (2021). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education.
- Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.

Sutrisno, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Prenada Media Group.

Werther, W. B., & Davis, K. (2018). Human Resources and Personnel Management. McGraw-Hill.