



PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI *HARD SKILL*, *SOFT SKILL* DAN PENGALAMAN KERJA PADA PT. ERAJAYA (ERAFONE) DI MALANG TAHUN 2019

Oleh

Wahyuni Sri Astutik¹⁾ & Mochamad Aeng Yuda Pambudi²⁾

^{1,2}Universitas Pawyatan Daha

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan kinerja karyawan/tenaga penjualan melalui *Hard skill*, *Soft skill* dan pengalaman kerja pada PT Erajaya (Erafone) di Malang. Jenis dan pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Obyek pada penelitian ini adalah PT Erafone (tiga gerai) di Malang. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Upaya yang dilakukan manajemen PT. Erajaya (Erafone) dalam meningkatkan kinerja karyawan dimulai dari tahap rekrutmen dengan memilih karyawan lulusan SMA/SMK yang berprestasi dan mempunyai kemampuan komunikasi serta mengutamakan yang telah berpengalaman kerja. (2) Setelah diterima PT. Erajaya (Erafone), melakukan orientasi memberikan pelatihan, pembinaan secara rutin, memberi bonus sebagai motivasi, monitoring dan pemeliharaan. Upaya tersebut membuahkan hasil, tenaga penjualan di perusahaan Erajaya/Erafone mampu meningkatkan kinerjanya dalam hal ini dapat mencapai volume penjualan diatas target perusahaan .

Kata Kunci: *Hard skill*, *Soft skill*, *Pengalaman Kerja & Kinerja Karyawan*

PENDAHULUAN

Organisasi atau perusahaan yang telah menggunakan alat-alat canggih dan sangat modern tetap menempatkan sumber daya manusia paling utama yang dapat menentukan tercapainya tujuan. Tanpa sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang pekerjaan dan tanggung jawabnya organisasi ataupun dunia usaha akan gagal untuk mewujudkan eksistensinya Sedarmayanti (2016; 19). Upaya agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen diperlukan manajerial sumberdaya manusia, dari tahap perencanaan, penyusunan sampai pengawasan.

Apabila manajemen ingin dapat mencapai tujuan organisasi atau tujuan bisnis, perlu memperhatikan sumberdaya yang berbasis kompetensi. Adanya sumberdaya manusia yang berbasis kompetensi, maka perusahaan akan memperoleh sumberdaya manusia yang handal, yang suka pada pekerjaannya karena sesuai dengan bidangnya. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi akan memberikan sumbangan dalam menghasilkan nilai tambah

dalam mencapai kesuksesan organisasi atau bisnis perusahaan.

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam menghadapi persaingan dunia usaha dan dapat dijadikan sebagai salah satu faktor keunggulan organisasi atau perusahaan. Menurut Suprianto dan Muhsin (2008: 142), bahwa pengelolaan adalah keterampilan untuk meramu komponen atau unsur-unsur yang terlibat dalam suatu sistem untuk mencapai hasil/ tujuan yang direncanakan. Eksistensi perusahaan sangat tergantung bagaimana perusahaan melakukan pengelolaan sumberdaya manusia menjadi sumber daya yang handal.

Kwalitas sumberdaya manusia dalam organisasi atau dalam perusahaan dapat diukur dengan kinerja sumber daya manusia tersebut. Kinerja adalah tentang bagaimana pekerjaan itu dilaksanakan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut Wibowo (2011: 7). Dari pendapat tersebut bahwa kinerja itu tidak hanya hasil kerja atau prestasi kerja karyawan tetapi termasuk juga proses kerjanya. Jams (2012). Supaya perusahaan dapat mencapai tujuan



dengan baik diperlukan kinerja organisasi yang baik.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Hard skill, soft skill dan pengalaman kerja. Hard skill (kemampuan akademik) adalah kemampuan teknik yang melekat atau dibutuhkan dalam profesi tertentu (Sinarwati 2014). Adapapun Soft skills (ketrampilan) adalah kemampuan mengelola diri secara tepat dan kemampuan membangun relasi dengan orang lain secara efektif Mudlofir (2012: 200) Ketiga faktor tersebut dapat disebut sebagai kompetensi dari karyawan. Kompetensi karyawan ini yang menjadi fokus peneliti untuk meneliti bagaimana meningkatkan kinerja perusahaan melalui hard skills, soft skills dan pengalaman. Kinerja karyawan yang menjadi tolak ukur produktivitas karyawan guna mencapai tujuan perusahaan adalah volume penjualan.

PT. Erajaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang ritel perangkat telekomunikasi selular. Sebagai perusahaan importir, distribusi dan perdagangan ritel peralatan telekomunikasi seluler terbesar yang terintegrasi, Erajaya juga diakui sebagai perusahaan terbesar dan terpercaya dalam bisnisnya di Indonesia. Pada tahun 2018, Erajaya mencatat kinerja yang positif berdasarkan laporan keuangan perusahaan memperoleh pertumbuhan penjualan netto 43% (cnbcindonesia.com).

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Hard Skill, Soft Skill dan Pengalaman Kerja pada PT. Erajaya (Erafone)."

Perumusan Masalah dan tujuan penelitian. Berdasarkan latar belakang yang disampaikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah : Bagaimana upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui Hard skill, Soft skill dan pengalaman kerja pada PT Erajaya (Erafone). Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya Perusahaan Erafone meningkatkan kinerja karyawan melalui

Hard skill, Soft skill dan pengalaman kerja pada PT Erajaya (Erafon).

LANDASAN TEORI

Pengertian Hard skill

Setiap pekerjaan dibutuhkan Hard skill tertentu agar pekerjaan yang dibebankan dapat dijalankan dan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dengan baik. Hard skills berkaitan dengan kompetensi inti untuk setiap bidang keilmuan. Hard skill adalah ketrampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu Mildan (2012). Hard skill atau hard competency merupakan kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Thoha dkk (2008: 3). Hard skill dalam penelitian ini adalah keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan tenaga penjualan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Faktor yang mempengaruhi Hard skill (Nurwiyati 2014), wahyuni (2016) meliputi:

- a. Kemampuan teknis
Kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknik-teknik dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Ilmu pengetahuan
Usaha yang dilakukan secara sadar untuk meneliti, menyelidiki, meningkatkan Ilmu pengetahuan diperoleh dari pendapatan formal maupun non formal
- c. Ilmu teknologi
Ilmu yang belum banyak digunakan oleh sebagian masyarakat, dimana ilmu teknologi ini dapat digunakan sebagai pendorong perubahan.

Macam – macam Hard Skill

- a. *Interpersonal skill* (keahlian interpersonal)
Yaitu keahlian untuk menangani konflik /masalah Adanya kemampuan interpersonal yang tinggi, maka tenaga penjual akan memiliki kemampuan menjual lebih tinggi.
- b. *Salesman skill* (keahlian strategi penjualan)



Yaitu kemampuan dalam hal presentasi yang menarik, agar konsumen dapat memahami apa yang ditawarkan. Salesmen lebih mengarah bagaimana cara melakukan penjualan.

c. *Tehnikal skill*

Yaitu keahlian yang dimiliki tenaga penjualan dalam rangka mendukung penjualannya. Misalnya pengetahuan mengenai desain, keistimewaan produk, pengetahuan tentang pemakaian dan fungsi produk

Indikator Hard skill

Menurut Hardi (2010: 43) dalam Wahyuni (2013: 23) indikator *Hard skill* meliputi: a). Kemampuan menghitung. b). Kemampuan teknis c). Kemampuan mendesain. d). Wawasan dan pengetahuan e). Kemampuan membuat modal dan f). Kritis.

Pengertian Soft skill

Soft skill merupakan ketrampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok atau bermasyarakat, serta dengan sang Pencipta. Elfrindi dkk (2011: 67) . Ketrampilan akan berkomunikasi, ketrampilan emosional , ketrampilan berbahasa, ketrampilan berkelompok memiliki etika dan moral, sopan santun dan ketrampilan spiritual. *Soft skill* atau *soft competenci* merupakan kompetensi dasar yang menggambarkan bagaimana seseorang berperilaku agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Thoah dkk (2008:6) Alam (2012) Konsep tentang *soft skill* sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Secara garis besar *soft skill* bisa digolongkan ke dalam dua kategori : *intrapersonal* dan *interpersonal skill*. *Intrapersonal skill*. mencakup : percaya diri, penilaian diri, sifat & preferensi, kesadaran emosional dan keterampilan diri serta perbaikan, kontrol diri, manajemen waktu, proaktif, hati nurani.. Adapun *interpersonal skill* mencakup kepedulian sosial (kesadaran politik, mengembangkan orang lain, memanfaatkan keragaman, orientasi pelayanan, empati dan keterampilan sosial.

Soft skill dalam penelitian ini adalah keterampilan dan kecakapan hidup dala mengatur

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

diri sendiri dan dalam interaksi dengan orang lain. *Soft skill* dalam penelitian ini adalah keterampilan dan kecakapan hidup dalam mengatur diri sendiri dan dalam interaksi dengan orang lain.

Faktor yang mempengaruhi Soft skill

Menurut Sharma (2011) dalam wahyuni (2016: 30) faktor yang mempengaruhi *soft skill* meliputi:

a. Kemampuan komunikasi

Kemampuan ini mengekspresikan perasaan dan pemikiran karyawan dan sebagai kemampuan dalam memproses penyampaian dan menerima pesan.

b. Kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional mengandung aspek yang dibutuhkan dalam bekerja. Aspek ini meliputi motivasi diri, pengendalian emosi, mengatasi stres kerja, dan aspek lain. Jika aspek ini dimiliki oleh karyawan maka akan membantu karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Indikator Soft skill

Menurut Hardi (2010: 20) dalam Wahyuni (2013: 24) indikator untuk mengukur *Soft skill* antara lain Kreativitas, Sensitivitas, Intuisi yang terarah.

Kompetensi secara umum dikategorikan menjadi tiga kelompok besar (Nurochman, <http://www.hrm-indonesia.com.p=123> yaitu

1. Kemampuan berpikir yang ditunjukkan oleh kemampuan dalam:

a. Logika b. Analisis c. sintesa.

2. Kemampuan/sikap kerja yang berorientasi :

a. *End result o b. Produktivitas. c oriented, d..Improvement Ability*

3. Kemampuan sosial pribadi meliputi:

a.*Adaptibility. b. Endurance and tolerance For stres. c. Communication, d. Teamwork, e. Leadership*

Pengertian Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja dalam penelitian ini adalah pengetahuan atau keahlian yang diperoleh karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan selama periode tertentu.

Indikator Pengalaman Kerja



Menurut Foster (2001: 43) indikator pengalaman kerja meliputi:

- a. Lama waktu/masa kerja
- b. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
- c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

Pengertian Kinerja karyawan

Kinerja pada era 1990 an sampai sekarang terkait erat dengan manajemen strategi. Orientasi manajemen yang didasarkan prosedur dan sitem sudah tidak relevan lagi. Kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah pencapaian/ prestasi tenaga penjual untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Pengukuran Kinerja karyawan

Menurut Anglin dkk (1990: 79) dalam Pratiwi (2007: 16) memberikan suatu instrumen pengukuran kinerja tenaga penjual perusahaan berdasarkan pengukuran kinerja secara obyektif dan subyektif. Secara obyektif, pengukuran kinerja penjualan lebih menitikberatkan pada volume penjualan dan porsi pasar. Sementara pengukuran secara subyektif lebih menitikberatkan pada:

- a. Kepuasan pelanggan
- b. Kemampuan mendengarkan pelanggan
- c. Kemampuan melakukan presentasi penjualan
- d. Penanganan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara efektif
- e. Penciptaan rasa saling menghargai dalam setiap aktivitas penjualan
- f. Pengetahuan mengenai produk
- g. Menjual pada pelanggan yang prospektif
- h. Menjual produk yang penting
- i. Memelihara porsi pasar yang dimilikinya.

Indikator Kinerja karyawan

Menurut Baldauf dkk, (2001: 54) dalam Mulatsih (2010: 62) indikator Kinerja karyawan adalah:

- a. .Volume Penjualan
- b. Tingkat pertumbuhan penjualan
- c. Pertumbuhan pelanggan

Menurut Sedarmayanti (2010: 260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu: a. Kualitas. b. Kwantitas. c. Ketepatan waktu. d) Efektifitas dan e Komitmen kerja,

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 59) Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih. Penelitian ini mendiskripsikan atau menggambarkan suatu permasalahan kemudian membahasnya dan membuat kesimpulan. Obyek penelitian ini adalah perusahaan Erafone yang terdiri dari tiga gerai 3 (tiga) di wilayah Malang.

Metode pangumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Erafone adalah salah satu perusahaan retail handphone terbesar di Indonesia. Pada saat ini sudah memiliki jaringan 400-an outlet dan 18 Kantor cabang di Jabodetabek dan kota-kota besar lainnya di seluruh Nusantara dan berkantor pusat di Jakarta Di wilayah Malang terdapat 3 outlet Megastore, 1 terletak di jalan Soekarno Hatta, 1 di jalan MT Haryono dan 1 lagi Erafone Store di mall Olympic Garden malang

Erafone berkomitmen untuk terus senantiasa berinovasi demi memenuhi tuntutan kebutuhan telekomunikasi dan pasar. Komitmen tersebut dijaga dan dipelihara dengan memberikan nilai tambah dan kualitas, serta pelayanan profesional kepada para pelanggan. Erafone menyediakan berbagai produk Ponsel dan Tablet dari berbagai Brand ternama seperti Nokia, Blackberry, Samsung, Apple, Sony Mobile, Motorola, Huawei. Erafone juga menjual berbagai pilihan produk operator dan aksesoris.

Gerai mulai di buka pukul 09.00 WIB sampai pukul 21.00 WIB. Dari ketiga cabang Erafone di malang hanya satu yang berada di dalam Mall. Hal ini memiliki tujuan segmen

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



pasar yang berbeda dan untuk memperluas jangkauan. Total Sumber daya manusia PT Erafone di wilayah Malang (tiga gerai) berjumlah 30 orang terdiri dari 3 orang manajer cabang, 3 orang kasir, 2 orang satpam dan 22 orang tenaga penjualan. Setiap gerai dipimpin oleh seorang manajer cabang, yang membawahi seorang kasir dan 8 tenaga penjualan. Tiga orang manajer cabang bertanggung jawab kepada manajer Pusat

Berikut disampaikan karakteristik sumberdaya manusia PT Erajaya.

Pada tabel 1 berikut ini akan disajikan deskripsi karakteristik karyawan menurut jenis kelamin.

Tabel 1. Jenis Kelamin Karyawan

Jenis Kelamin	Jumlah karyawan	Persentase
Laki-laki	18	60%
Perempuan	12	40%
Total	30	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berikut pada tabel 2. disampaikan karakter karyawan/ tenaga penjualan berdasarkan umum.

Tabel 2. Jumlah Karyawan berdasarkan umur.

Usia	Jumlah karyawan	Persentase
19 - 22tahun	12	40%
23 - 26 tahun	9	30%
27 - 30 tahun	6	20%
>30 tahun	3	10%
Total	30	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berikut tingkat pendidikan karyawan Perusahaan Erafone

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Karyawan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
------------	--------	------------

SMP	2	7%
SMA/SMK	25	83%
Diploma	2	7%
Sarjana	1	3%
Total	30	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Berikut tabel 4. Karyawan PT Erafone berdasarkan pengalaman kerja.

Tabel 4. Pengalaman kerja karyawan

Pengalaman Kerja	Jumlah	Persentase
Berpengalaman	24	93%
Belum Berpengalaman	4	7%
Total	26	100%

Sumber: Data diolah, 2019

Data Volume Penjualan

Berikut data volume penjualan Erafone pada tiga gerai Malang selama enam bulan adalah **tabel 5. Volume Penjualan semester 1 tahun 2019**

No.	Gerai	Bulan					
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1.	Erafone MT Haryono	52	55	51	68	61	63
2.	Erafone Soekarno Hatta	55	50	62	52	53	61
3.	Erafone Mall Olympic Garden	61	50	47	49	56	58
Jumlah		168	155	160	169	170	182
Grand Total semester 1		1004					
Rata - rata tiap bulan		167,3					

Sumber: Data diolah

Pembahasan

Peningkatan Kinerja Karyawan melalui *Hard Skill, Soft skill* dan pengalaman Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para tenaga penjualan di perusahaan Erafone mampu mencapai volume penjualan yang tinggi lihat (tabel 1). Upaya perusahaan Erafone untuk



meningkatkan kinerja karyawan yang indikatornya volume penjualan dimulai dari kegiatan perusahaan melakukan rekrutmen pegawai. Diawali dengan perencanaan sumberdaya manusia dengan kualifikasi yang dibutuhkan, Langkah selanjutnya menarik tenaga kerja, melakukan seleksi, orientasi dan penempatan. Perusahaan Erafone merekrut tenaga penjualan lulusan SMA dan SMK yang mempunyai prestasi baik dan mempunyai kemampuan komunikasi baik. Lulusan dari SMK diutamakan karena lulusan dari sekolah kejuruan mempunyai kemampuan dan ketrampilan usaha yang memadai dibangku sekolah. Terdapat 2 orang lulusan SMP yang diterima ditempatkan sebagai Satpam satu orang gerai Jln Sukarno Hatta dan satu orang di tempatkan di gerai jalan MT Haryono.. Setelah diterima menjadi pegawai, perusahaan Erafone melakukan orientasi dan pengembangan. Pengembangan agar karyawan memperoleh ketrampilan, pengetahuan, sikap melalui latihan. Karyawan diberi latihan untuk mempelajari ketrampilan teknis operational, dengan harapan karyawan mampu bekerja dengan baik dan mampu mencapai target volume penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Para lulusan SMA dan SMK yang memiliki prestasi akademik baik serta kemampuan komunikasi baik dengan sentuhan orientasi, serta pengembangan yang tepat dapat menjadi tenaga penjualan yang handal. Kehandalan para karyawan penjualan ini ditunjukkan dengan adanya pencapaian volume penjualan yang tinggi Berdasarkan hasil tersebut *Hard skill* menjadi persyaratan pokok dalam penerimaan tenaga penjualan.

Pihak manajemen memotivasi karyawan dengan memberikan hadiah berupa bonus apabila karyawan mampu melebihi target yang ditentukan. Bonus merupakan salah satu alat motivasi dari perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Bonus yang diberikan adalah bonus yang tidak tetap, agar karyawan agar karyawan/tenaga penjualan bersaing dengan sehat. Bonus yang diberikan juga merupakan sarana meningkatkan kesejahteraan

karyawan dan sebagai ucapan terimakasih perusahaan kepada karyawan.

Adanya pemberian bonus diharapkan karyawan bekerja lebih bersungguh-sungguh memikat para pelanggan. Cara memikat pelanggan dapat dilakukan dengan keramahan, kemampuan memberikan informasi yang konprehensif dan detail mengenai produk yang dijual. Pelayanan yang cepat dan baik serta bersaabat dengan pembeli. Bekeja dengan kreatif, sehingga pelanggan akan puas dan kembali ke gerai untuk melakukan pembelian lagi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2016) bahwa *hard skill* mempengaruhi Kinerja karyawan. Adanya kemampuan *Hard skill* yang tinggi semakin mudah dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan terutama meningkatkan volume penjual

Hasil penelitian menunjukkan perusahaan Erafon melakukan upaya untuk meningkatkan *soft skill* karyawan agar dapat bekerja dengan baik sehingga dapat mencapai target yang ditentukan. Manajer terus melakukan pemantauan ketika para pegawainya bekerja. Tujuan monitoring adalah untuk memperbaiki kesalahan, kekurangan atau kelemahan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen, teman kerja maupun mengatur dirinya. Apabila ada karyawan yang memiliki kekurangan dan kelemahan dilakukan pembinaan oleh manajer untuk mengurangi kelemahannya. Pembinaan juga dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk meningkatkan kesetiaan, menghasilkan karyawan yang berdaya guna, meningkatkan kualitas, ketrampilan, memupuk semangat dan moral kerja serta mewujudkan iklim kerja yang kondusif. Namun apabila telah dilakukan pembinaan hasilnya tidak signifikan, maka manajemen akan mengambil tindakan sesuai aturan perusahaan. Upaya peningkatan *Soft skill* akan mempermudah tenaga penjualan dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan/ tenaga penjualan tersebut terutama meningkatkan volume penjualan.

Pemberian bonus merupakan salah satu alat motivasi bagi karyawan dan diberikan supaya



karyawan/tenaga penjualan juga memiliki kreativitas yang tinggi. Kreativitas dapat ditunjukkan dengan memberikan penawaran yang menarik kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan kinerjanya atau meningkatkan volume penjualan. Selain kreativitas diupayakan oleh manajer agar karyawan memiliki instuisi yang terarah serta tingkat sensitivitas yang baik. Karyawan/tenaga penjualan dapat memahami mana konsumen yang potensial dan mana konsumen yang hanya melihat-lihat saja

Sering dijumpai bahwa *Hard skill* tidak seimbang dengan *Soft skill* ini akan berakibat pada konsumen. Sebaik apapun produk yang di pasarkan jika tidak dibawakan dengan baik maka tidak akan diterima konsumen dengan baik. Manajer Erafone mengkondisikan adanya keseimbangan antara *Hard skill* dan *soft skill* dengan pelatihan dan pembinaan. Penting dilakukan menyeimbangkan *Hard skill* dan *Soft skill* karena tenaga penjualan sebagai pembawa pesan yang ingin disampaikan perusahaan kepada konsumen lewat produk yang dipasarkan. Harapannya produk yang disampaikan dapat diterima oleh konsumen sesuai dengan tujuan perusahaan.

Tenaga penjualan yang lebih berpengalaman diharapkan memiliki basis pengetahuan dan pemahaman yang lebih banyak mengenai situasi menjual dan mempunyai kemampuan untuk mengerahkan ketrampilan-ketrampilan sesuai dengan tugas-tugas penjualan. Perusahaan menerima karyawan mengutamakan yang sudah memiliki pengalaman kerja, meskipun pengalaman kerja itu belum lama. Kebanyakan karyawan penjualan sering berkerja berganti brand produk. Pengalaman pekerjaan sebelumnya mempengaruhi pekerjaan mereka sekarang. Karyawan yang berpengalaman kerja mencapai volume penjualan di atas teman-teman yang lain yang belum berpengalaman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hard skill*, *soft skill* dan pengalaman kerja mempengaruhi terhadap kinerja karyawan yang ditandai dengan indikator volume penjualan. Faktor *hard skill* menjadi wadah atau tempat keterampilan, sedangkan *soft skill* sebagai isi atau

konten sedangkan pengalaman merupakan jalan atau historis yang pernah dilalui, sehingga ketiga faktor tersebut sangat berhubungan satu sama lain sebagai kesatuan individu.

Karyawan yang mempunyai *Hard skill* dan *Soft skill* tinggi terasa masih kurang apabila tanpa pengalaman kerja. Pengalaman sangat penting sebagai tolok ukur bagaimana karyawan selama ini bekerja. Pengalaman kerja juga juga dapat memperlihatkan bagaimana karyawan bertahan terhadap masalah-masalah yang dihadapi selama bekerja. Adanya semboyan bahwa pengalaman merupakan guru yang terbaik. Karyawan yang memiliki *Hard skill* yang tinggi di dukung dengan *Soft skill* yang baik dan dilengkapi dengan pengalaman akan semakin membuat tenaga penjualan dapat menyelesaikan pekerjaan terutama target penjualan dapat tercapai bahkan melebihi target. Pencapaian target perusahaan mempunyai dampak volume penjualan akan stabil dan cenderung meningkat. Penelitian ini sesuai dengan teori Weilbaker (1990: 27) dalam Dian Imaya (2005: 44) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengalaman yang dimiliki seseorang tenaga penjual berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjualan.

PENUTUP

Kesimpulan

Upaya perusahaan Erafone dalam memperoleh tenaga kerja yang memiliki kompetensi dimulai dari pelaksanaan rekrutmen dengan memperhatikan *Hard skill*, *Soft skill* dan pengalaman kerja. Ketiga aspek ini merupakan kompetensi yang dibutuhkan oleh karyawan/tenaga penjualan agar tenaga penjualan memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan. Perusahaan Erafone menerima tenaga penjualan yang memiliki *Hard skill* lulusan SMA/ SMK. yang memiliki prestasi baik dan kemampuan komunikasi baik. Lulusan SMK diprioritaskan diterima karena di bangku sekolah telah menerima ilmu dasar berbisnis. Perusahaan Erafone juga memprioritaskan menerima tenaga kerja yang memiliki pengalaman kerja. Langkah awal telah diperoleh tenaga kerja yang mumpuni, langkah berikutnya dilakukan Orientasi dan



pemenuhan, Langkah berikutnya manajemen melaksanakan pelatihan dan pembinaan secara berkala supaya bekal kerja para karyawan memadai, untuk meningkatkan kesetiaan, menghasilkan karyawan yang berdaya guna, meningkatkan kualitas, ketrampilan, memupuk semangat dan moral kerja serta mewujudkan iklim kerja yang kondusif.

Motivasi diberikan kepada karyawan berupa bonus bagi karyawan yang mencapai target yang ditentukan Sebagai alat motivasi kerja perusahaan memberikan bonus yang diberikan secara tidak tetap, agar karyawan agar karyawan/tenaga penjualan bersaing dengan sehat. Bonus yang diberikan merupakan sarana meningkatkan kesejahteraan karyawan dan sebagai ucapan terimakasih perusahaan kepada karyawan. Bonus juga dapat meningkatkan kreativitas, intuisi yang terarah sensitivitas yang baik. Pemeliharaan karyawan dilakukan dengan pemberian kompensasi sesuai aturan. Bagi karyawan yang kinerjanya menurun dilakukan evaluasi dan pembinaan, apabila upaya pelatihan dan pembinaan tidak mencapai hasil yang lebih baik/tidak ada peningkatan dilakukan tindakan sesuai aturan perusahaan. *Hard skill*, *Soft skill* dan pengalaman kerja mempengaruhi terhadap kinerja karyawan yang ditandai dengan indikator volume penjualan. Faktor *hard Skill* menjadi wadah atau tempat keterampilan, sedangkan *Soft skill* sebagai isi atau konten sedangkan pengalaman merupakan jalan atau historis yang pernah dilalui, sehingga ketiga faktor tersebut sangat terkait satu sama lain yang dapat meningkatkan kinerja..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anglin, K. A. Stolman, J. J. Gentry, J. W. (1990) , *The Congruence of Manager Perception of Salesperson Performance and Knowledge-Based Maesture of Adaptive Selling. Journal of Personal Selling & Sales Management* Vol X.p 81-90
- [2] Arikunto, S. 2016. Metode penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- [3] Aristrarini, L., dkk, 2014. *Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada bagian Pemasaran pada PT Ardira Finance Singaraja. Jurnal Jurusan Manajemen* 2 (1).
- [4] Baldauf, A., Cravens, D.W., Piercy (2001) *Eximining Business Strategy Sales Management and Salesperson Antecedent of Sales Organisation Effectiveness. Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol XX1.No 2. P 109-122
- [5] Basir, S. 2011. *Soft skill vs Hard skill*. Jakarta Timur. Kantor Akuntansi Publik Syarif Basir dan Rekan.
- [6] Efindri, dkk.2011. *Soft skill untuk Pendidikan*. Jakarta Baduosa Media.
- [7] Foster Bill. 2001. *Pembinaan untuk Kinerja Karyawan*. PPM Jakarta.
- [8] Handoko T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta BPFE.
- [9] Mangkunegara, Anwar Prabu 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*
- [10] Edisi pertama , cetakan pertama. Bandung Rafika Aditama.
- [11] Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif* dan RD Bandung Alfabeta.
- [12] Sedarmayanti, 2016. *Menejemen Sumber Daya Manusia*.Refika Aditama Bandung
- [13] Thoah, Miftah . 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT, Raja Grafinda Jakarta.
- [14] Wahyuni, 2016. *Pengaruh Hard skill dan Soft skill terhadap kinerja pegawai pada dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan*. Fak Ekonomi &Bisnis Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar.
- [15] Wibowo, Wahyu. 2011. *Manajemen Kinerja* Yogyakarta: Pustaka Pelajar