

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *SOFT SKILL* TUTOR PKBM MELATI INDAH

M Sofyan Wardana¹, Muhammad Fauzan² Agus Maulana³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

*e-mail: fyam.msw@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article history:</p> <p>Received 03 07, 2026 Revised 03 28, 2026 Accepted 03 29, 2026</p> <p>Keywords:</p> <p><i>Service Quality</i> <i>Work Motivation</i> <i>Soft Skills</i> <i>Non-formal Education</i></p>	<p><i>This study aims to analyze the effect of service quality and work motivation on the soft skills of tutors at PKBM Melati Indah. The background of this research is based on the importance of soft skills in supporting the quality of non-formal education services, as well as the existing problems related to communication skills, teamwork, and self-confidence of tutors. This research uses a quantitative approach with a descriptive associative method. The population consists of all tutors at PKBM Melati Indah, totaling 30 respondents, using a total sampling technique. Data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, and multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results show that service quality has a positive and significant effect on soft skills, with a t-value of 2.644 > t-table of 2.048 and a significance value of 0.013 < 0.05. Meanwhile, work motivation does not have a significant partial effect, with a t-value of 1.242 < t-table of 2.048 and a significance value of 0.225 > 0.05. Simultaneously, both variables have a significant effect on soft skills, with an F-value of 14.138 > F-table of 3.354 and a significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination (R²) is 0.512, indicating that 51.2% of soft skills are influenced by service quality and work motivation. In conclusion, service quality plays an important role in improving tutors' soft skills, while work motivation does not have a significant partial effect.</i></p>
<p>Info Artikel</p> <p>Article history:</p> <p>Diterima 03 07, 2026 Direvisi 03 28, 2026 Disetujui 03 29, 2026</p> <p>Kata Kunci:</p> <p>Kualitas Pelayanan Motivasi Kerja Kemampuan Personal Pendidikan</p>	<p>Abstrak</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap <i>soft skill</i> tutor PKBM Melati Indah. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya penguasaan <i>soft skill</i> dalam menunjang kualitas layanan pendidikan nonformal, serta masih ditemukannya permasalahan terkait kemampuan komunikasi, kerja sama, dan kepercayaan diri tutor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh tutor PKBM Melati Indah sebanyak 30 orang dengan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>soft skill</i> dengan nilai t hitung 2,644 > t tabel 2,048 dan signifikansi 0,013 < 0,05. Sementara itu, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial dengan nilai t hitung 1,242 < t tabel 2,048 dan signifikansi 0,225 > 0,05. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap <i>soft skill</i> dengan nilai F hitung 14,138 > F tabel 3,354 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,512 menunjukkan bahwa 51,2% <i>soft skill</i> dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan motivasi kerja. Kesimpulannya, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan <i>soft skill</i> tutor, sedangkan motivasi kerja tidak berpengaruh secara parsial.</p>

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan nonformal merupakan salah satu solusi strategis dalam meningkatkan akses pendidikan bagi masyarakat yang tidak dapat mengikuti pendidikan formal. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan nonformal berfungsi sebagai penambah, pelengkap, dan pengganti pendidikan formal. Menurut Milenia Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) hadir sebagai lembaga yang menyediakan layanan pendidikan fleksibel bagi berbagai kalangan, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan waktu, ekonomi, dan kesempatan belajar.[1]

PKBM Melati Indah merupakan lembaga pendidikan nonformal yang aktif menyelenggarakan program pendidikan kesetaraan Paket A, Paket B, dan Paket C di Kabupaten Indragiri Hilir. Lembaga ini berdiri sejak tahun 2010 dan awalnya beroperasi di Teluk Pinang hingga tahun 2021, kemudian berpindah ke alamat Jl. H. Chalid Gg. Kurma, Kelurahan Sungai Beringin pada tahun 2021 sampai sekarang. PKBM Melati Indah berada di bawah naungan Yayasan Intan Permata Melati Indah dengan Ketua Yayasan H. Ruslan, M.Pd.I., dan dipimpin oleh Ibu Harnita, S.Sos., S.Pd., selaku Pimpinan Lembaga. Profil ini menggambarkan struktur kelembagaan yang stabil serta komitmen kelembagaan dalam penyelenggaraan pendidikan nonformal di wilayah setempat. Data sturtur tutor dan kelulusan peserta didik di PKBM Melati Indah menunjukkan dinamika yang berarti sebagai salah satu indikator mutu layanan pendidikan nonformal di lembaga tersebut.

Tabel 1

Data Struktur dan Pengelola Tutor PKBM Melati Indah

No.	Kelompok SDM	Jabatan/Peran	Pendidikan Terakhir			Jumlah
			SMA	S1	S2	
1	Pengelola & Tutor Tetap	Kepala PKBM	-	1	-	1
2	Pengelola & Tutor Tetap	Sekretaris	1	-	-	1
3	Pengelola & Tutor Tetap	Bendahara	1	-	-	1
4	Pengelola & Tutor Tetap	Wakil Ketua	-	4	1	5
5	Pengelola & Tutor Tetap	Bimbingan Konseling	-	-	1	1
6	Tutor Tetap	Wali Kelas Paket A	1	-	-	1
7	Tutor Tetap	Wali Kelas Paket B	1	2	-	3
8	Tutor Tetap	Wali Kelas Paket C	-	3	-	3
9	Tutor Tetap	Tutor Mata Pelajaran	3	-	-	3
10	Tutor Tidak Tetap	Tutor Mata Pelajaran	9	2	-	11
Total			16	12	2	30

Sumber: PKBM Melati Indah 2025

Tabel 2

Data Kelulusan Peserta Didik PKBM Melati Indah Tahun 2023–2025

Tahun	Program	Jumlah
2023	Paket A	8
	Paket B	81
	Paket C	112
	Total 2023	201
2024	Paket A	8
	Paket B	170
	Paket C	166
	Total 2024	344
2025	Paket A	17
	Paket B	82

	Paket C	73
	Total 2025	172

Sumber: PKBM Melati Indah 2025

Berdasarkan Tabel 1, jumlah lulusan di PKBM Melati Indah mengalami fluktuasi antar tahun. Kenaikan peserta lulus pada tahun 2024 dan penurunan pada tahun 2025 menunjukkan bahwa kinerja layanan pendidikan perlu dianalisis lebih jauh agar output lebih konsisten dan berkualitas.

Keberhasilan lulusan pendidikan nonformal tidak hanya diukur dari pencapaian akademik, tetapi juga dari penguasaan *soft skill* sebagai bekal menghadapi dunia kerja dan kehidupan sosial. *Soft skill* seperti kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, tanggung jawab, manajemen emosi, serta kemampuan pemecahan masalah merupakan kompetensi penting yang menentukan daya saing lulusan di dunia kerja dan masyarakat (Yiska Paradina Sibarani, dkk 2025). Lulusan PKBM diharapkan tidak hanya memperoleh ijazah kesetaraan, tetapi juga memiliki sikap, perilaku, dan keterampilan interpersonal yang mendukung produktivitas dan kemandirian.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal terhadap lulusan PKBM Melati Indah, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait *soft skill* lulusan, seperti rendahnya kepercayaan diri dalam berkomunikasi, kurangnya inisiatif dalam bekerja, lemahnya kemampuan kerja sama, serta keterbatasan dalam mengelola emosi di lingkungan kerja maupun sosial. Temuan ini sejalan dengan penelitian pendidikan nonformal yang menyatakan bahwa pengembangan *soft skill* lulusan sering kali belum menjadi fokus utama dalam proses layanan pendidikan nonformal (Robianti et al. 2025: 14)

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi *soft skill* lulusan adalah kualitas pelayanan pendidikan yang diterima selama proses pembelajaran di PKBM. Kualitas pelayanan pendidikan mencakup dimensi keandalan layanan, daya tanggap terhadap kebutuhan peserta didik, jaminan kompetensi pendidik, empati dalam pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar. Pelayanan pendidikan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman belajar yang positif, membentuk sikap disiplin, tanggung jawab, dan keterampilan sosial peserta didik yang berkelanjutan hingga mereka menjadi lulusan (Harjanti et al. 2024).

Selain kualitas pelayanan, motivasi kerja lulusan juga menjadi faktor penting dalam pembentukan dan penguatan *soft skill*. Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi semangat individu dalam bekerja, berprestasi, dan mengembangkan diri. Penelitian yang dilakukan oleh (Syari 2024) menunjukkan bahwa lulusan yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih adaptif, memiliki etos kerja yang baik, serta mampu mengembangkan *soft skill* seperti komunikasi, kerja sama, dan pemecahan masalah secara lebih optimal. Motivasi kerja menjadi aspek krusial karena sebagian lulusan langsung terjun ke dunia kerja atau berwirausaha setelah menyelesaikan pendidikan kesetaraan.

Motivasi kerja lulusan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman belajar selama di PKBM, dukungan lingkungan, peluang kerja, serta kepercayaan diri yang terbentuk selama proses pendidikan. Apabila motivasi kerja lulusan rendah, maka potensi *soft skill* yang dimiliki cenderung tidak berkembang secara maksimal, sehingga berdampak pada rendahnya daya saing lulusan di dunia kerja dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dan motivasi kerja memiliki peran penting dalam membentuk dan meningkatkan *soft skill* lulusan PKBM Melati Indah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap *soft skill* lulusan PKBM Melati Indah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pendidikan nonformal serta kontribusi praktis bagi pengelola PKBM dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan dan pembinaan lulusan yang berorientasi pada penguatan *soft skill* dan kesiapan kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan analisis masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah?
- Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah?
- Apakah kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini Sebagai Berikut:

- Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah.
- Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah .
- Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan lembaga dalam menjalankan fungsi pelayanannya.[2] Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses dan interaksi yang terjadi selama pelayanan berlangsung.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk dari perbandingan antara harapan pengguna layanan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima.[3] Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dinilai rendah. Konsep ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada perilaku, sikap, dan kompetensi sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan. Penelitian empiris juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja lulusan sektor publik, sehingga berdampak pada efektivitas layanan organisasi.

Kualitas pelayanan umumnya diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.[4] Keandalan mencerminkan kemampuan lulusan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, daya tanggap menunjukkan kesigapan dalam membantu pengguna layanan, jaminan berkaitan dengan kompetensi serta sikap sopan santun, empati mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan individu pengguna layanan, sedangkan bukti fisik menggambarkan profesionalisme lembaga melalui fasilitas dan penampilan. Dimensi-dimensi tersebut sangat relevan diterapkan pada lembaga pendidikan nonformal seperti PKBM, karena pelayanan yang berkualitas menuntut lulusan memiliki kemampuan komunikasi, empati, serta etika kerja yang baik.

Pelayanan yang berkualitas tidak dapat dilepaskan dari peran *soft skill* lulusan sebagai pelaksana utama pelayanan.[5] Lulusan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik mampu menyampaikan informasi secara jelas dan sopan sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman dengan pengguna layanan. Selain itu, kemampuan kerja sama tim memungkinkan lulusan untuk berkoordinasi secara efektif dalam menyelesaikan tugas pelayanan yang bersifat kolektif. Pengendalian emosi juga menjadi aspek penting, terutama ketika lulusan menghadapi tekanan kerja, keluhan, atau perbedaan karakter pengguna layanan, sehingga pelayanan tetap diberikan secara profesional. Empati yang dimiliki lulusan membantu mereka memahami kebutuhan dan perasaan pengguna layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap lembaga.

Penguatan *soft skill* tersebut secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, karena pelayanan publik tidak hanya menuntut ketepatan prosedur, tetapi juga sikap dan perilaku yang humanis. Penelitian Zulfan membuktikan bahwa pengembangan *soft skill* lulusan, khususnya dalam aspek komunikasi interpersonal, empati, dan kerja sama, berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam organisasi jasa. Hal ini menunjukkan bahwa *soft skill* bukan sekadar pelengkap kemampuan teknis, melainkan menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- Kemampuan komunikasi
- Empati
- Etika kerja yang baik[5]

2.2 Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi semangat, arah, serta ketekunan seseorang dalam bekerja. Motivasi kerja sebagai kekuatan yang mendorong individu untuk melaksanakan pekerjaan secara optimal guna mencapai tujuan organisasi sekaligus memperoleh kepuasan pribadi.[2] Dengan demikian, motivasi kerja menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku kerja yang positif, produktif, dan profesional. Dalam konteks organisasi, motivasi tidak hanya berkaitan dengan hasil kerja, tetapi juga proses bagaimana individu menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Dalam organisasi pelayanan publik, motivasi kerja memiliki peran strategis karena sangat memengaruhi sikap dan perilaku lulusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat[6]. Lulusan yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, lebih disiplin, serta memiliki komitmen terhadap tugas yang diemban. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas interaksi kerja dan perilaku profesional lulusan, sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.[7]

Motivasi kerja secara umum terbagi menjadi dua jenis, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik berasal dari dalam diri individu, seperti kepuasan kerja, rasa tanggung jawab, dan minat terhadap pekerjaan. Sebagai contoh, seorang tutor atau tenaga pendidik di PKBM dapat termotivasi karena merasa bangga melihat perkembangan peserta didik. Sementara itu, motivasi ekstrinsik berasal dari faktor luar, seperti gaji, bonus, promosi jabatan, serta dukungan dari pimpinan. Contohnya adalah pemberian insentif atau penghargaan kepada tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas. Kombinasi antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik sangat diperlukan dalam organisasi pendidikan, karena keduanya saling melengkapi dalam mendorong kinerja yang optimal, meskipun dominasi motivasi ekstrinsik yang berlebihan dapat berpotensi melemahkan motivasi intrinsik individu.

Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, Hasibuan menjadi salah satu rujukan utama dalam menjelaskan indikator motivasi kerja. Menurutnya, motivasi kerja dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu kebutuhan berprestasi, kebutuhan akan penghargaan, kebutuhan akan tanggung jawab, kebutuhan akan pengembangan diri, serta kebutuhan akan pengakuan. Indikator-indikator ini mencerminkan dorongan psikologis individu dalam bekerja, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kinerja dan komitmen terhadap organisasi.

Motivasi kerja juga memiliki hubungan yang erat dengan pengembangan *soft skill* lulusan. Lulusan yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih komunikatif, disiplin, memiliki inisiatif, serta mampu bekerja sama secara efektif dalam tim. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi tidak hanya berdampak pada hasil kerja, tetapi juga pada kualitas perilaku kerja individu. Penelitian Adelia dan Mardalis membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *soft skill* dalam konteks kesiapan kerja dan perilaku profesional.

Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa motivasi kerja dan *soft skill* secara simultan memiliki pengaruh terhadap perilaku dan kinerja lulusan dalam organisasi pelayanan.[8] Hal ini menegaskan bahwa motivasi kerja merupakan faktor penting yang tidak dapat dipisahkan dari pengembangan kompetensi non-teknis, karena keduanya saling mendukung dalam menciptakan sumber daya manusia yang profesional, adaptif, dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan berprestasi
- b. Kebutuhan akan penghargaan
- c. Kebutuhan akan tanggungjawab
- d. Kebutuhan akan pengembangan diri
- e. Kebutuhan akan pengakuan

2.3 Soft Skill

Soft skill merupakan keterampilan nonteknis yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengelola diri (intrapersonal) dan berinteraksi secara efektif dengan orang lain (interpersonal).[9] *Soft skill* mencerminkan sikap, perilaku, nilai, serta cara seseorang berkomunikasi dan bekerja sama dalam lingkungan kerja. Berbeda dengan hard skill yang bersifat teknis dan mudah diukur, *soft skill* lebih menekankan pada aspek kepribadian dan perilaku kerja yang berkembang melalui pengalaman serta interaksi sosial. Oleh karena itu, *soft skill* menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan seseorang dalam dunia kerja maupun kehidupan sosial.

Robles mendefinisikan *soft skill* sebagai kombinasi keterampilan interpersonal, kemampuan komunikasi, sikap, dan etika kerja yang sangat menentukan keberhasilan individu di dunia kerja.[10] Menurutnya, kemampuan seperti komunikasi efektif, kerja sama tim, tanggung jawab, dan integritas sering kali menjadi faktor penentu dalam kinerja dan keberlanjutan karier seseorang, bahkan dalam banyak kasus lebih dominan dibandingkan kemampuan teknis semata. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kerja tidak hanya ditentukan oleh keahlian teknis, tetapi juga oleh bagaimana individu berperilaku dan berinteraksi dalam lingkungan kerja.

Sejalan dengan itu, *soft skill* seperti komunikasi, kolaborasi, kreativitas, dan kemampuan pemecahan masalah merupakan kompetensi utama abad ke-21 yang sangat dibutuhkan dalam menghadapi dinamika dunia kerja yang terus berkembang.[11] Laporan tersebut menekankan bahwa organisasi modern membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga adaptif, komunikatif, serta mampu bekerja dalam tim yang beragam latar belakang. Dengan demikian, penguasaan *soft skill* menjadi kebutuhan fundamental dalam meningkatkan daya saing individu di era globalisasi.

Soft skill lulusan secara umum dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu *soft skill* personal dan *soft skill* sosial. *Soft skill* personal berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengelola dirinya sendiri sehingga mampu menyesuaikan perilaku kerja secara efektif dalam berbagai situasi.[12] Keterampilan ini mencakup disiplin kerja, tanggung jawab, manajemen emosi, kepercayaan diri, kemampuan berpikir kritis, serta kemampuan mengatur waktu. Lulusan yang memiliki *soft skill* personal yang baik cenderung mampu bekerja secara konsisten, mandiri, dan profesional, bahkan dalam kondisi kerja yang penuh tekanan atau perubahan.

Sementara itu, *soft skill* sosial berkaitan dengan kemampuan individu dalam berinteraksi dan bekerja sama dengan orang lain dalam konteks tim maupun organisasi. *Soft skill* sosial meliputi kemampuan komunikasi interpersonal, kerja sama tim, empati, kepemimpinan, serta kemampuan memecahkan masalah secara kolaboratif.[13] Komunikasi interpersonal dan kerja sama tim menjadi dua kompetensi yang paling sering dikaitkan dengan efektivitas perilaku kerja. Penelitian Hasan dan Nurmala menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kerja sama tim memiliki hubungan positif terhadap efektivitas kerja lulusan dalam organisasi, yang berarti semakin baik kemampuan tersebut, semakin tinggi pula kualitas kinerja individu.

Kompetensi *soft skill* sosial menjadi sangat penting terutama dalam organisasi pelayanan publik seperti Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat, di mana interaksi dengan masyarakat dan sesama rekan kerja merupakan bagian utama dari aktivitas kerja[14]. Penelitian yang dimuat dalam Global: Jurnal Lentera BITEP juga menegaskan bahwa keterampilan komunikasi dan kerja sama tim merupakan faktor utama dalam meningkatkan hubungan interpersonal serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Sibarani, Marsofiyati, & Utari, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa *soft skill* sosial berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif, harmonis, dan produktif.

Dalam lembaga pendidikan nonformal seperti PKBM, *soft skill* lulusan memiliki peran yang sangat strategis karena lulusan berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Berbeda dengan lembaga pendidikan formal yang cenderung berfokus pada kurikulum terstruktur, pendidikan nonformal menuntut tingkat adaptasi, komunikasi, serta kepedulian sosial yang lebih tinggi terhadap kebutuhan peserta didik yang beragam. Oleh karena itu, *soft skill* menjadi modal utama dalam menciptakan pelayanan yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.[15]

Soft skill yang baik akan membantu lulusan dalam menciptakan suasana pelayanan yang kondusif, membangun kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan citra lembaga pendidikan nonformal. Lulusan yang mampu mengelola emosi, bekerja sama dalam tim, dan berkomunikasi secara efektif akan lebih siap menghadapi berbagai tantangan di lapangan, termasuk dinamika interaksi sosial, keterbatasan sumber daya, serta tuntutan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.[13]

Penelitian empiris juga menunjukkan adanya hubungan positif antara pengembangan *soft skill* dengan peningkatan kualitas pelayanan. Studi oleh Mhd Daud Siregar menemukan bahwa pengembangan *soft skill* lulusan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam sektor *hospitality*, di mana peningkatan kemampuan interpersonal dan komunikasi berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan serta efektivitas layanan.[16] Temuan ini relevan bagi lembaga pendidikan nonformal yang juga memberikan layanan langsung kepada masyarakat.

Selain itu, berbagai penelitian lain menunjukkan bahwa *soft skill* mencakup kemampuan interpersonal dan intrapersonal yang sangat penting dalam membantu individu berkolaborasi dan berinteraksi dalam berbagai situasi sosial maupun profesional. Dengan demikian, *soft skill* tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan individu, tetapi juga terhadap kualitas hubungan kerja dan pelayanan secara keseluruhan dalam suatu organisasi. Hal-hal yang menjadi penunjang *soft skill* adalah sebagai berikut:

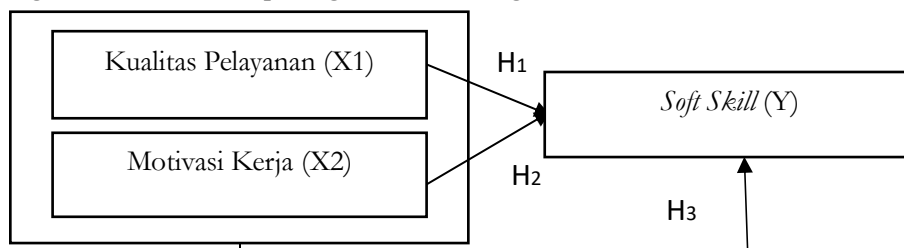
- a. Komunikasi interpersonal
- b. Kerjasama tim
- c. Empati
- d. Kepemimpinan
- e. Kemampuan memecahkan masalah

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, motivasi kerja, dan *soft skill* dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas pelayanan. Siregar (2021) dalam penelitiannya pada sektor hospitality menemukan bahwa pengembangan *soft skill* lulusan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.[1] Selanjutnya, Suryani, Kurhayadi, dan Susniwati melalui penelitian pada instansi pemerintah di Kabupaten Lumajang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku dan kinerja pegawai.[12] Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Sismanto dan Yusrizal (2025) yang meneliti pada perusahaan di Kota Bengkulu, di mana motivasi kerja terbukti berpengaruh positif terhadap penguatan *soft skill* lulusan. Hasan dan Nurmala (2024) dalam penelitiannya pada perusahaan jasa di Kota Samarinda menyatakan bahwa *soft skill* sosial seperti komunikasi interpersonal dan kerja sama tim memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku kerja lulusan. Selain itu, Zulfan (2025) dalam penelitiannya pada organisasi jasa pariwisata di Kota Medan menunjukkan bahwa penguatan *soft skill* mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pengguna layanan, serta citra organisasi secara keseluruhan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Hubungan antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Pemikiran Teoritis

2.5 Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah.
- b. Diduga motivasi kerja berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah.
- c. Diduga kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PKBM Melati Indah, yang berlokasi di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau Adapun waktu penelitian berlangsung mulai dari bulan November 2025 sampai dengan Februari 2026.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[17]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Tutor PKBM Melati Indah yang berjumlah 30 orang.

Karena jumlah populasi relatif kecil (kurang dari 100 responden), maka teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian[18]. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 tutor.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- Kuesioner (Angket) [18], Metode utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada seluruh tutor PKBM Melati Indah.
- Dokumentasi [18], Teknik dokumentasi membantu memperkuat analisis dan menjadi data pendukung
- Observasi [19], dilakukan untuk memahami kondisi lingkungan kerja, pola interaksi antar karyawan, dan proses operasional perusahaan. peneliti mengamati tanpa terlibat langsung dalam aktivitas kerja.

3.4 Variabel Penelitian

Berikut tabel definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara konsisten.[20].	1. Kemampuan komunikasi 2. Empati 3. Etika kerja yang baik	Skala Likert (1-5)
Motivasi Kerja (X ₂)	kekuatan yang mendorong individu untuk melakukan pekerjaan secara optimal guna mencapai tujuan organisasi dan kepuasan pribadi.[3].	1. Kebutuhan berprestasi 2. Kebutuhan akan penghargaan 3. Kebutuhan akan tanggungjawab 4. Kebutuhan akan pengembangan diri 5. Kebutuhan akan pengakuan	Skala Likert (1-5)
Soft Skill (Y)	keterampilan non-teknis untuk mengelola diri dan berinteraksi efektif dengan orang lain, mencakup komunikasi, kerja sama, kepemimpinan, manajemen waktu, etika kerja, dan adaptasi [21].	1. Komunikasi interpersonal 2. Kerjasama tim 3. Empati 4. Kepemimpinan 5. Kemampuan memecahkan masalah	Skala Likert (1-5)

Sumber : Diolah Peneliti, 2026.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga analisis data dilakukan secara numerik dan diolah menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh simultan antara pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan, digunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = *Soft Skill*
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Motivasi Kerja

- a = Konstanta
- b₁, b₂ = Koefisien regresi
- e = Error

2. Uji Hipotesis

- Uji t (Parsial): Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria: jika Sig < 0,05 → H₁ diterima.
- Uji F (Simultan): Untuk mengetahui pengaruh bersama antara X₁ dan X₂ terhadap Y. Kriteria: jika Sig < 0,05 → H₃ diterima.
- Koefisien Determinasi (R²): Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X₁ dan X₂ terhadap Y secara keseluruhan.

3. Interpretasi Hasil Analisis Data

Untuk menentukan sejauh mana tingkat pengaruh atau hubungan antar variabel, digunakan interval sub rata-rata Sebagaimana disajikan pada tabel berikut[22]:

Tabel 4
Interval Sub Rata-rata

Interval Rata-rata	Katagori
0,00 – 0,99	Sangat Rendah
1,00 – 1,99	Rendah
2,00 – 2,99	Cukup
3,00 – 3,99	Kuat
4,00 – 4,99	Sangat Kuat

Sumber: Arikunto (2017:228)

Berdasarkan interval tersebut, nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil analisis kuesioner kemudian dikategorikan ke dalam tingkat hubungan yang sesuai. Dengan demikian, peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai sejauh mana Pengaruh Pengembangan Karir dan *Work-life balance* terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Elnusa Petrofin TBBM Tembilahan Indragiri Hilir.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 5. Karakteristik Responden

Jumlah Karyawan	Jenis Kelamin		Usia (Tahun)			Tingkat Pendidikan		
	Lk	P	20–25	26–30	>30	SMA/SMK	Diploma	S1
30	14	16	12	8	10	17	3	10

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan karakteristik responden, dapat diketahui bahwa dari total 30 Tutor PKBM Melati Indah Tembilahan yang menjadi responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang, sedangkan laki-laki berjumlah 14 orang. Dari segi usia, responden didominasi oleh kelompok usia produktif 20–25 tahun dan 26–30 tahun, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tutor berada pada usia kerja yang aktif dan produktif. Sementara itu, dari tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK, diikuti oleh lulusan Sarjana (S1) dan Diploma. Komposisi ini mencerminkan karakteristik tenaga kerja operasional yang mendukung aktivitas mengajar di PKBM Melati Indah Tembilahan.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Saya mampu menyampaikan materi pembelajaran dengan jelas kepada peserta didik	5	24	0	0	1	30	4,07	4
2	Saya menggunakan Bahasa yang mudah	6	23	1	0	0	30	4,17	2

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
	dipahami saat berinteraksi dengan peserta didik								
3	Saya memahami kesulitan yang dialami peserta didik dalam proses belajar	2	12	2	14	0	30	3,07	6
4	Saya memberikan perhatian terhadap kebutuhan individu peserta didik	4	9	16	1	0	30	3,53	5
5	Saya menjalankan tugas sebagai tutor dengan penuh tanggung jawab	12	11	7	0	0	30	4,17	3
6	Saya selalu bersikap sopan dan profesional dalam bekerja	9	21	0	0	0	30	4,30	1
	Rata-rata							3,88	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan (X1), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88, yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan.

Pernyataan dengan nilai mean tertinggi terdapat pada item “Saya selalu bersikap sopan dan profesional dalam bekerja” dengan nilai mean 4,30. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap sopan santun dan profesionalisme dalam bekerja telah diterapkan dengan sangat baik. Hal tersebut mencerminkan bahwa aspek etika kerja dan perilaku profesional menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Kotler (2016) bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku pemberi layanan.

Sementara itu, pernyataan dengan nilai mean terendah terdapat pada item “Saya memahami kesulitan yang dialami peserta didik dalam proses belajar” dengan nilai mean 3,07. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kendala dalam memahami kebutuhan atau kesulitan peserta didik secara optimal. Kondisi ini menjadi perhatian penting karena pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan merupakan salah satu indikator utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan dalam memahami kondisi dan kebutuhan peserta didik diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Motivasi Kerja (X2)

Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Variabel Motivasi Kerja (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Saya selalu berusaha memberikan hasil kerja terbaik sebagai tutor	12	18	0	0	0	30	4,40	1
2	Saya terdorong untuk mencapai target pembelajaran yang telah ditetapkan	10	18	2	0	0	30	4,27	4
3	Saya merasa termotivasi jika hasil kerja saya diapresiasi	3	14	13	0	0	30	3,67	10
4	Pengakuan atas kinerja saya meningkatkan semangat kerja saya	3	21	4	2	0	30	3,83	9
5	Saya merasa bertanggung jawab atas keberhasilan peserta didik	8	22	0	0	0	30	4,27	5
6	Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan penuh tanggung jawab	12	18	0	0	0	30	4,40	2
7	Saya berusaha meningkatkan kemampuan diri dalam mengajar	11	19	0	0	0	30	4,37	3
8	Saya tertarik mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi saya	3	20	7	0	0	30	3,87	8
9	Saya merasa puas jika kinerja saya diakui oleh pimpinan	6	19	4	1	0	30	4,00	7
10	Saya merasa dihargai ketika pendapat saya	3	27	0	0	0	30	4,10	6

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
	didengarkan								
	Rata-rata							3,73	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel motivasi kerja (X2), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73 yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tutor di PKBM Melati Indah memiliki tingkat motivasi kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tingginya motivasi ini mencerminkan adanya dorongan internal maupun eksternal yang kuat dalam meningkatkan kinerja serta kualitas pembelajaran.

Nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya selalu berusaha memberikan hasil kerja terbaik sebagai tutor” dan “Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan penuh tanggung jawab” dengan nilai 4,40. Temuan ini menunjukkan bahwa tutor memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan serta rasa tanggung jawab yang kuat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menjadi indikator penting bahwa motivasi kerja berperan dalam membentuk sikap profesional dan meningkatkan soft skill tutor, terutama dalam aspek tanggung jawab dan etos kerja.

Sementara itu, nilai mean terendah terdapat pada pernyataan “Saya merasa termotivasi jika hasil kerja saya diapresiasi” dengan nilai 3,67. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat tutor yang merasa kurang mendapatkan apresiasi secara optimal atas kinerja yang telah dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemberian penghargaan atau pengakuan terhadap kinerja tutor perlu lebih diperhatikan, karena apresiasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan motivasi kerja. Oleh karena itu, peningkatan sistem penghargaan dan pengakuan diharapkan dapat memperkuat motivasi kerja tutor serta berdampak positif terhadap pengembangan soft skill di PKBM Melati Indah.

Soft Skill (Y)

Tabel 8. Tanggapan Responden Tentang Variabel Soft Skill (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan peserta didik dan rekan kerja	3	26	1	0	0	30	4,07	3
2	Saya mampu menyampaikan ide atau pendapat dengan jelas	3	18	9	0	0	30	3,80	9
3	Saya mampu bekerja sama dengan sesama tutor dalam kegiatan pembelajaran	3	26	1	0	0	30	4,07	4
4	Saya aktif berkontribusi dalam kerja tim	2	27	1	2	0	30	4,17	2
5	Saya peduli terhadap kondisi peserta didik	10	20	0	0	0	30	4,33	1
6	Saya mampu memahami perasaan oranglain dalam lingkungan kerja	3	7	13	7	0	30	3,20	10
7	Asya mampu memimpin kegiatan belajar mengajar dengan baik	1	27	2	0	0	30	3,97	5
8	Saya dapat mengambik keputusan dengan tepat saat dibutuhkan	6	16	8	0	0	30	3,93	7
9	Saya mampu mencari solusi atas masalah dalam proses pembelajaran	3	20	7	0	0	30	3,87	8
10	Saya mampu mencari solusi atas masalah dalam proses belajar	2	22	7	0	0	30	3,97	6
	Rata-rata							3,93	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel soft skill (Y), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tutor di PKBM Melati Indah telah memiliki soft skill yang cukup baik dalam mendukung proses pembelajaran. Kemampuan komunikasi, kerja sama, serta kepedulian terhadap peserta didik menjadi aspek penting yang telah dimiliki oleh tutor dalam menjalankan tugasnya.

Nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan “Saya peduli terhadap kondisi peserta didik” dengan nilai 4,33. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepedulian tutor terhadap peserta didik sudah sangat baik. Sikap empati dan perhatian tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif serta meningkatkan kualitas interaksi antara tutor dan peserta didik.

Sementara itu, nilai mean terendah terdapat pada pernyataan “Saya mampu memahami perasaan orang lain dalam lingkungan kerja” dengan nilai 3,20. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat tutor yang belum sepenuhnya mampu memahami perasaan atau kondisi emosional orang lain secara optimal. Kondisi ini menjadi perhatian penting karena kemampuan memahami orang lain merupakan bagian dari soft skill yang berperan dalam meningkatkan kerja sama dan efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan empati dan kecerdasan emosional diharapkan dapat lebih meningkatkan soft skill tutor di PKBM Melati Indah secara keseluruhan.

Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) terhadap kepuasan *soft skill* (Y) PKBM Melati Indah Tembilaan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 5

Hasi Uji Regresi Linier Berganda

Coeffients ^a		
Model		Unstandardized Coefficiens
		B
1	(Constant)	18.261
	X1	.545
	X2	.195

Sumber: Hasil Olahan SPSS 26, April 2026

Berdasarkan tabel IV.16 diatas maka dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 18,261 + 0,545X_1 + 0,195X_2$$

Dimana:

$$Y = \text{Soft Skill}$$

X1= Kualitas Pelayanan

X2= Motivasi Kerja

- 1) Nilai koefisien konstanta sebesar 18,261 dengan nilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel X1 dan X2, maka variabel dependen (Y) sudah memiliki nilai awal sebesar 18,261. Dengan demikian, meskipun X1 dan X2 bernilai nol, Y tetap berada pada posisi dasar sebesar 18,261.
- 2) Nilai koefisien beta variabel Kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,545. Jika variabel lain dianggap konstan dan Kualitas pelayanan (X1) meningkat sebesar 1 satuan, maka variabel Kualitas Pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,545.
- 3) Nilai koefisien beta variabel motivasi kerja (X2) sebesar 0,195. Artinya, jika penggunaan motivasi kerja (X2) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan, maka kualitas pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,195.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 6
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized B	Coefficiens Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1 (Constant)	13, 628	2, 566		5, 312	,000
X1	,356	,072	,411	4, 969	,000
X2	,457	,078	,484	5, 860	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olahan SPSS 26, September 2025

Pengaruh Kemampuan Komnikasi dan Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai hitung t hitung variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 2,644 > nilai t tabel yaitu 2,048 dan nilai sig yaitu 0,13 < 0,05, maka H0 ditolak dan H α diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah.
- 2) Nilai hitung t hitung variabel motivasi kerja (X2) sebesar 1,242 < nilai t tabel yaitu 2,048 dan nilai sig yaitu 0,225 > 0,05, maka Ha ditolak dan H0 diterima. Artinya variabel motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap *soft skill*.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara simultan terhadap *soft skill*.

Tabel 7
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressions	133.495	2	66.747	14.138	,000b
Residual	127.472	27	4.721		
Total	260.967	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil olahan SPSS 26, September 2025

Berdasarkan tabel diatas, sapat dilihat nilai fhitung sebesar 14,138. Nilai dari fhitung 14,138 > dari ftabel 3,354 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka H α diterima dan H0 ditolak, berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap *soft skill*.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi R²
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,715a	,512	,475	2, 17283

a. Predictors (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil olahan SPSS 26, September 2025

Berdasarkan tabel IV.13 diatas, dapat diketahui besarnya nilai kontribusi variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja (independen) terhadap variabel *soft skill* (dependen) dengan melihat nilai R Square sebesar 0,512 hal ini berarti bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel kesiapan kerja (dependen) sebesar 51,2%. Sedangkan sisanya yaitu 48,8% dijelaskan oleh variabel lain.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (Uji t), diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (2,644) yang lebih besar dari t tabel (2,048) serta nilai signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$. Secara deskriptif, tingginya kualitas pelayanan ini sangat didukung oleh sikap tutor yang selalu bersikap sopan dan profesional dalam bekerja (nilai *mean* tertinggi 4,30). Namun demikian, lembaga masih perlu meningkatkan aspek empati tutor, terutama dalam memahami kesulitan belajar peserta didik yang masih mendapat nilai terendah (3,07). Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Siregar (2021) dan Zulfan (2019), yang mengonfirmasi bahwa penguatan dan pengembangan kualitas pelayanan—terutama pada aspek komunikasi dan sikap—akan secara langsung mengasah serta meningkatkan kemampuan interpersonal atau *soft skill* dari pelaksana layanan tersebut.

Sebaliknya, pada pengujian hipotesis kedua, hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah. Hal ini terlihat dari nilai t hitung (1,242) yang lebih kecil dari t tabel (2,048) dengan tingkat signifikansi $0,225 > 0,05$. Temuan ini cukup menarik mengingat analisis deskriptif menunjukkan tutor sebenarnya memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dan selalu berusaha memberikan hasil kerja terbaik (nilai *mean* 4,40). Tidak signifikannya pengaruh ini diduga kuat karena masih kurangnya apresiasi atau penghargaan yang diberikan kepada tutor (nilai *mean* terendah 3,67 pada item motivasi atas apresiasi). Tanpa adanya sistem penghargaan yang memadai, motivasi internal tutor rupanya belum cukup kuat untuk secara otomatis mendorong pengembangan *soft skill* mereka. Temuan ini memberikan perspektif yang berbeda dari penelitian Sismanto dan Yusrizal (2025), sekaligus menegaskan bahwa tingginya motivasi kerja tanpa diimbangi *reward* eksternal belum tentu berdampak pada peningkatan kompetensi nonteknis tutor di lapangan.

Lebih lanjut, hasil pengujian hipotesis ketiga secara simultan (Uji F) membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 14,138 yang lebih besar dari F tabel 3,354 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,512 mengindikasikan bahwa kombinasi dari kualitas pelayanan dan motivasi kerja mampu memberikan kontribusi sebesar 51,2% dalam membentuk *soft skill* tutor, sementara 48,8% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Hal ini bermakna bahwa meskipun motivasi kerja secara tunggal tidak berdampak signifikan secara statistik, namun ketika motivasi tersebut diintegrasikan dengan penerapan standar kualitas pelayanan yang baik, keduanya mampu bersinergi secara efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan kepedulian tutor.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola PKBM Melati Indah. Mengingat kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor kunci pendorong *soft skill*, pihak yayasan dan manajemen perlu mempertahankan standar pelayanan yang ada, sembari memberikan pelatihan khusus terkait kecerdasan emosional untuk meningkatkan empati tutor terhadap kendala belajar peserta didik. Di sisi lain, menyikapi tidak signifikannya variabel motivasi kerja, pihak pengelola amat disarankan untuk mengevaluasi dan menciptakan sistem apresiasi kinerja yang lebih baik. Penciptaan iklim kerja yang apresiatif dan menghargai jerih payah tutor diyakini tidak hanya akan merawat dedikasi mereka, tetapi juga akan menstimulasi penguasaan *soft skill* secara komprehensif, yang pada muaranya bermuara pada peningkatan mutu pendidikan nonformal di lembaga tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pengembangan karir dan *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Elnusa Petrofin TBBM Tembilahan Indragiri Hilir, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Artinya, semakin jelas jalur karir, semakin baik pelatihan, serta semakin besar dukungan pimpinan terhadap pengembangan karir, maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat.
- b. *Work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil uji t menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan pengembangan karir. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dukungan perusahaan, serta fleksibilitas kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- c. Pengembangan karir dan *work-life balance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil uji F membuktikan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu memengaruhi kepuasan kerja karyawan secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan hasil dari kombinasi antara pengelolaan karir yang baik dan keseimbangan kehidupan kerja yang terjaga.
- d. Besarnya kontribusi pengembangan karir dan *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 82%. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 82% variasi kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh pengembangan karir dan *work-life balance*, sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kompensasi, lingkungan kerja fisik, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap *soft skill* tutor PKBM Melati Indah, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *soft skill*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tutor PKBM Melati Indah, seperti kemampuan berkomunikasi, empati, dan etika kerja, maka akan semakin meningkat pula *soft skill* tutor.
- 2) Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *soft skill*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun motivasi kerja penting, namun dalam penelitian ini motivasi kerja belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan *soft skill* tutor.
- 3) Kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *soft skill*. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap peningkatan *soft skill* tutor PKBM Melati Indah.
- 4) Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 51,2% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi kerja memberikan kontribusi sebesar 51,2% terhadap *soft skill*, sedangkan sisanya sebesar 48,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

6. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian dan penulisan jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi dalam penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

- 1) Pimpinan dan aparatur PKBM Melati Indah yang telah memberikan izin serta membantu dalam proses pengumpulan data penelitian.
- 2) Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

- 3) Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penelitian.
- 4) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik.

REFERENSI

- [1] Mutiara S. Panggabean, “Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia,” 2018.
- [2] F. Robianti, I. B. Legowo, A. Ernawati, N. Aristyani, and I. Mahayattika, “Transformasi Pendidikan Karakter melalui Rumah Magang : Studi Inovasi PKBM Madani Hebat dan HEbAT Community,” *J. Pendidik. Non Form.*, no. 3, pp. 1–15, 2025.
- [3] J. H. Greenhaus and N. J. Beutell, “Sources of conflict between work and family roles,” *Acad. Manag. Rev.*, vol. 10, no. 1, pp. 76–88, 2016.
- [4] Y. P. Sibarani, R. Mei, and A. Mei, “Pengaruh Soft Skill dalam Keterampilan Administrasi Perkantoran,” *Trivikrama J. Multidisipln Ilmu Sos.*, vol. 8, no. 5, 2025.
- [5] M. Melania, A. Kadir, A. Respati, and P. Sachin, “Contribution of Non-Formal Education to Improve the Quality of Human Resources,” *J. Nonform. Educ.*, vol. 10, no. 1, pp. 169–178, 2024.
- [6] D. Soelistya, “The Role of Soft Skills in Improving Human Resource Performance and Productivity,” *Major. Sci. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 82–89, 2025.
- [7] A. M. Recky, Nazaruddin, “DISIPLIN KERJA DALAM MEMEDIASI GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI APARATUR DESA SIALANG JAYA,” *JAM J. Anal. Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 88–101, 2022.
- [8] C. Works, “nual Rural & Small Schools Conference Strategies for Rural Education & Small Schools,” no. 10, 1993.
- [9] T. Adelia, “PENGARUH MOTIVASI KERJA, SOFT SKILL, EFIKASI DIRI DAN LITERASI DIGITAL TERHADAP KESIAPAN KERJA,” *J. Ekon.*, vol. 13, no. 1, pp. 130–142, 2024.
- [10] Obi N. Romandhon, “Pengaruh self Efficacy, Motivasi Kerja, Soft Skill dan Hard Skill terhadap Kinerja Karyawan PT. Gemilang Adi Perkasa,” *al-Kharaj J. Ekon. Keuang. dan Bisnis Syariah*, vol. 7, pp. 3627–3642, 2025, doi: 10.47467/alkharaj.v7i10.9212.
- [11] M. Zulfan, “Employee Soft Skill Development in Improving the Quality of Service in the Stars Hotel in Humbang Hasundan District,” *J. Akad. Pariwisata Medan*, vol. 7, no. 1, pp. 41–58, 2019.
- [12] S. Lilis Suryani, Kurdayadi, “Evaluating Service Quality and Motivation in Affecting Employee Performance in Public Sector,” *J. Ilmu Manaj. Advant.*, vol. 7, no. 2, pp. 159–172, 2023.
- [13] A. M. dan Y. A. Baharudin, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV RAJAWALI GRAHA MOTOR TEMBILAHAN,” *Lit. J. Ilmu Sos.*, vol. 2, no. 1, pp. 8–15, 2020.
- [14] A. Maulana and R. Maulana, “Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Aparatur Desa di Kecamatan Mandah,” vol. 6, pp. 100–115, 2026.
- [15] D. Harjanti, E. Sufianti, I. Sosial, and U. Terbuka, “Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Nonformal / Kesetaraan Pada Satuan Pendidikan Nonformal Sanggar Kegiatan Belajar Dinas Pendidikan Kabupaten Berau,” *J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 12, no. 2, pp. 115–124, 2024.
- [16] W. S. Puspita Dewi and A. Fitrianingrum, “Stress dan Kinerja: Dilema Perangkat Desa di Era Modern,” *Solusi J. Ilm. Bid. Ilmu Ekon.*, vol. 22, no. 4, pp. 378–395, 2024, doi: 10.26623/slsi.v22i4.10391.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [18] C. Widyawati, A. Syafrinadina, A. Bindas, and dkk., *Metode penelitian manajemen*. CV Mega Pres Nusantara, 2025.
- [19] M. Nazir, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- [20] Fadhilah, “Pengaruh Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

-
- pada PT PLN (Persero) Wilayah Riau,” *Multidisiplin J.*, 2023.
- [21] S. P. Robbins and T. A. Judge, “Organizational Behavior,” 2018.
- [22] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2017.