

Peran *Soft Skill* Dalam Mendukung Kinerja Mahasiswa Magang Di Kantor Pusat PT. Bank SulutGO Kota Manado

Timothy Marvelio Muaja^{1*}, Diana Roweina S. Maramis², Cysca Adeleida J. Langi³

¹Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, timothymuaja01@gmail.com

²Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, dianamaranis@gmail.com

³Manajemen Pemasaran, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, cyscaikelangi@gmail.com

*Korespondensi: timothymuaja01@gmail.com

ABSTRACT

This research uses a descriptive qualitative approach. Data was collected through observations, interviews with internship students and accompanying employees, as well as company documentation. Informant selection was conducted using purposive sampling. The objective to be achieved is to find out how the depiction of soft skills of internship students. To determine how the performance of intern students looks. To find out how the depiction of soft skills supports the performance of intern students. and To see how the implementation of excellent soft skills support the performance of intern student at the Head Office of PT. Bank SulutGo Manado City. to answer these objectives, a descriptive narrative analysis method was used. The research results indicate that there are still several problems related to the soft skills of intern students that affect their performance. Therefore, at this time, the soft skills and performance of intern students at the Head Office of PT. Bank SulutGo Manado City cannot be declared competent at an optimal level.

Keywords : *Soft Skills, Performance, Internship, Qualitative Research, Bank Sulutgo.*

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan mahasiswa magang dan karyawan pendamping, serta dokumentasi perusahaan. Penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana gambaran *Soft Skill* mahasiswa magang, Untuk mengetahui bagaimana gambaran *Soft Skill* dalam mendukung kinerja mahasiswa magang. Dan Untuk mengetahui bagaimana implementasi *Soft Skill* yang unggul dalam mendukung kinerja mahasiswa magang di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Kota Manado. Untuk menjawab tujuan tersebut, digunakan alat analisis metode Deskriptif Naratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang terjadi terkait soft skill mahasiswa magang yang berdampak pada kinerja mereka. Sehingga untuk saat ini soft skill dan kinerja mahasiswa magang di Kantor Pusat PT. Bank SulutGO Kota Manado belum bisa dinyatakan kompeten secara maksimal.

Kata Kunci : *Soft Skill, Kinerja, Mahasiswa Magang, Penelitian Kualitatif, Bank Sulutgo.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Penelitian

Menurut Setyawati dan Siregar (2022), Magang adalah kegiatan pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan kemampuan siswa pada bidang yang mereka pilih dan berlangsung di tempat kerja. Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja mahasiswa magang adalah *Soft Skill*, yaitu kemampuan non-teknis yang mencakup komunikasi, kerja sama tim, manajemen waktu, adaptabilitas, etika kerja, dan kemampuan memecahkan masalah. *Soft Skill* sangat penting dimiliki oleh mahasiswa magang karena lingkungan kerja menuntut mereka tidak hanya menguasai teori, tetapi juga mampu berinteraksi secara profesional dengan rekan kerja, atasan, dan nasabah atau pelanggan. Mahasiswa magang yang mempunyai *Soft Skill* lebih unggul akan lebih cepat beradaptasi, lebih percaya diri dalam menjalankan tugas, serta sanggup menyelesaikan tugas dengan hasil optimal dan penggunaan waktu maupun tenaga yang efisien.

Menurut Panji et al (2021), *Soft Skill* adalah kemampuan interpersonal dan manajemen diri individu yang memungkinkan mereka berhubungan dengan orang lain dan melakukan yang terbaik di tempat kerja. *Soft Skill* memiliki keterkaitan erat dengan kinerja yang ditampilkan dalam lingkungan kerja, karena disaat melakukan kegiatan magang, secara tidak langsung mahasiswa sudah dianggap seperti karyawan di perusahaan tersebut, sebab setiap tugas yang dikerjakan sangat berperan penting dalam produktivitas perusahaan. Kinerja sebagai hasil nyata dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sangat dipengaruhi kualitas perilaku kerja yang dilakukan oleh individu, dalam konteks ini *Soft Skill* berperan sebagai pondasi utama yang mendukung kinerja secara menyeluruh.

Menurut Armstrong (2018), Menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas selaras dengan standar yang telah ditetapkan. kinerja merupakan kemampuan kerja yang dicapai dan diinginkan dari perilaku karyawan maupun mahasiswa magang dalam menjalankan serta menuntaskan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, baik secara individu maupun tim, kinerja berfungsi sebagai alat bagi perusahaan untuk menilai kemampuan karyawan maupun mahasiswa magang yang terlibat di dalamnya. Oleh sebab itu, perusahaan perlu memberi perhatian lebih lagi terhadap *Soft Skill* mahasiswa magang agar kinerja mereka meningkat sehingga visi dan misi perusahaan tercapai dengan maksimal, juga untuk terbentuknya mental mahasiswa magang agar siap menghadapi dunia kerja profesional yang sesungguhnya.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran *Soft Skill* mahasiswa magang di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Kota Manado.

2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kinerja mahasiswa magang di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Kota Manado.
3. Untuk mengetahui bagaimana gambaran *Soft Skill* dalam mendukung kinerja mahasiswa magang di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Kota Manado.
4. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *Soft Skill* yang unggul dalam mendukung kinerja mahasiswa magang di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Soft Skill

Soft Skill adalah keterampilan non-teknis yang mencakup kemampuan interpersonal dan intrapersonal yang mendukung efektivitas kerja. Menurut Khamalia et al. (2023), *Soft Skill* meliputi kemampuan komunikasi, kepemimpinan, manajemen waktu, dan pemecahan masalah yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja *modern*. Pengelolaan *Soft Skill* dalam pendidikan tinggi dapat dilakukan melalui integrasi ke dalam kurikulum, kegiatan organisasi, dan metode pembelajaran aktif. Rohmah et al. (2024), Menyatakan bahwa pengembangan *Soft Skill* harus menjadi bagian dari strategi pendidikan untuk mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi tantangan masa depan. *Soft Skill* memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan kesiapan kerja individu.

Kinerja

Menurut Satwika dan Himan (2014), Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan, usaha, dan dukungan yang diukur melalui hasil kerja yang dicapai. Kinerja juga merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tujuan organisasi. Menurut Afandi (2019), Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai mencerminkan kontribusi nyata terhadap efektivitas kerja perusahaan

Hubungan Soft Skill dengan Kinerja

Menurut Lubis dan Kusumanto (2018), *Soft Skill* merupakan keterampilan interpersonal dan intrapersonal yang sangat penting dalam menunjang efektivitas kerja karyawan. Dalam konteks ini, peningkatan *Soft Skill* akan berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja mahasiswa magang. Hal serupa dapat dilihat dari penelitian terdahulu oleh Yuliantini et al. (2022), Yang menunjukkan bahwa *Soft Skill* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Perunda Tirta Mangkulu. Dari data tersebut kita dapat melihat bahwa tingkat kinerja perusahaan sangat bergantung dari peran *Soft Skill* yang baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena sosial secara mendalam berdasarkan realitas yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan ini sangat sesuai untuk mencari tahu bagaimana peran *Soft Skill* dalam mendukung kinerja mahasiswa magang di Kantor Pusat PT. Bank SulutGO Kota Manado.

Menurut Sugiyono (2020), Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah (*natural setting*), dimana peneliti menjadi instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Kaharuddin Madiyah (2021) – universitas muhammadiyah Makassar, dalam jurnal kualitatif “Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi”, beliau menjelaskan bahwa, subjek penelitian kualitatif adalah informan, yaitu individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis mengambil informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Putu Gede Subhaktiyasa (2024) – STIKES Wira Medika Bali, dalam jurnal “menentukan populasi dan sampel: pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif”. Beliau menjelaskan bahwa. Purposive sampling adalah teknik non-probabilitas yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam dari individu yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa magang dan karyawan di kantor pusat Bank SulutGo Kota Manado. Dan dalam menentukan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga peneliti memilih 8 informan, dan didalamnya terdiri dari 5 mahasiswa magang, dan 3 karyawan sebagai sampel.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 metode pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Wawancara, menurut Imami Nur Rachmawati (2007), Wawancara dalam penelitian kualitatif adalah percakapan, dan pemikiran partisipan secara mendalam. Wawancara yang peneliti

lakukan bukan hanya sekedar tanya jawab, melainkan sebagai proses interaktif yang diarahkan untuk memperoleh makna dari sudut pandang informan. Peneliti menggunakan jenis wawancara yang umum digunakan yaitu wawancara tidak berstruktur dan semi-terstruktur, karena memungkinkan fleksibilitas dan kedalaman informasi.

Observasi, menurut Aisyah Suddenly dkk. (2017), Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek penelitian dalam konteks alami tanpa manipulasi. Observasi memungkinkan peneliti menangkap perilaku, interaksi sosial, dan dinamika situasi secara utuh. Dalam tahapan ini peneliti mengumpulkan data dengan melihat dan mengamati secara langsung bagaimana peran *Soft Skill* dalam mendukung kinerja mahasiswa magang dalam aktivitas kerja mereka sehari-hari.

Dokumentasi, menurut Natalin Nilamsari (2020), Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis dan memperkuat data primer. Dokumen berperan penting dalam penelitian karena sebagai catatan peristiwa yang telah berlalu, baik berupa tulisan, gambar, maupun karya monumental. Sehingga peneliti akan mengambil data dokumen perusahaan terkait *Soft Skill* kinerja mahasiswa magang.

Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan Model Miles dan Humberman. Yang dimana Model Miles dan Humberman adalah pendekatan analisis data kualitatif yang bersifat interaktif dan berlangsung terus-menerus sepanjang proses penelitian sampai datanya jenuh. Proses ini terdiri dari tiga komponen utama mencakup, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

berdasarkan observasi dalam kegiatan magang yang peneliti lakukan selama 4 (empat) bulan dimulai dari awal bulan Februari 2025 sampai akhir bulan Mei 2025, saya sebagai peneliti ditempatkan dalam divisi Human Capital. Dan selain melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan menyangkut administrasi, operasional, dan kearsipan perusahaan, peneliti juga diberikan kepercayaan untuk *manage* absen para mahasiswa yang magang di sana yang berjumlah sekitar tiga puluh lebih mahasiswa magang. jadi setiap hari selain mengerjakan pekerjaan utama, peneliti juga harus memeriksa, merekap, dan mengkoordinasi semua absensi mahasiswa magang yang ada baik secara harian dan bulanan, maka dari itu secara langsung dan tidak langsung peneliti bisa mengetahui gambaran *soft skill* dan kinerja dari setiap mahasiswa magang yang ada. Selain itu, peneliti sebagai mahasiswa magang yang ditempatkan dalam divisi Human Capital diberikan kewenangan khusus untuk memantau dan melaporkan apabila ada mahasiswa magang yang berperilaku

tidak baik, atau melanggar peraturan perusahaan. Sehingga tidak mengherankan kalau peneliti mengetahui semua masalah-masalah yang terjadi mengenai para mahasiswa magang terkait *Soft Skill* dan dampaknya pada kinerja mereka, yang menurut peneliti masih terdapat banyak masalah. Hasil Temuan Penelitian, peneliti mendapati bahwa Gambaran *Soft skill*, Gambaran Kinerja, Gambaran *Soft Skill* dalam mendukung Kinerja, dan Implementasi *Soft Skill* dalam mendukung Kinerja Mahasiswa Magang Di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Kota Manado saat ini belum bisa dikategorikan baik secara maksimal dalam dunia kerja profesional. Karena masih terdapat beberapa masalah seperti, banyak mahasiswa magang yang sering datang terlambat. Mahasiswa magang masih sering lupa mengisi absen baik itu absen datang, pulang dan izin. Saat bekerja terkadang mereka fokus mereka masih sering teralihkan dengan handphone dan bukan untuk urusan pekerjaan. Masih ada mahasiswa magang yang suka menunda-nunda pekerjaan. Masih ada mahasiswa magang yang suka melanggar peraturan yang ditetapkan perusahaan. Mahasiswa magang masih lalai dalam menjaga kebersihan meja kerja mereka. Masih banyak mahasiswa magang sering terlambat kembali kerja setelah jam istirahat. Juga masih ada yang kurang kompak dalam kerja sama tim. kejadian-kejadian ini menunjukkan bahwa *soft skill* dan kinerja mahasiswa magang belum bisa dikategorikan baik dalam dunia kerja profesional.

Gambaran soft skill mahasiswa magang

Untuk saat ini soft skill mahasiswa magang di kantor pusat PT. Bank SulutGo kota manado belum bisa dikatakan baik secara maksimal untuk dunia kerja profesional. Karena berdasarkan hasil temuan peneliti, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang serius dalam hal manajemen waktu yang mereka lakukan.

Gambaran kinerja mahasiswa magang

Untuk saat ini kinerja mahasiswa magang di kantor pusat PT. Bank SulutGo kota manado belum bisa dikatakan baik secara maksimal untuk dunia kerja profesional. Karena berdasarkan hasil temuan peneliti, menunjukkan bahwa dengan masih terjadinya beberapa masalah yang serius terkait soft skill mereka maka semua masalah tersebut secara langsung akan berdampak pada kinerja mereka.

Gambaran soft skill dalam mendukung kinerja mahasiswa magang

Sehingga untuk saat ini berdasarkan hasil temuan peneliti dari gambaran soft skill dan gambaran kinerja, menunjukkan bahwa soft skill mahasiswa magang dalam mendukung kinerja mereka belum bisa dikategorikan kompeten secara maksimal dalam dunia kerja profesional.

Implementasi soft skill dalam mendukung kinerja mahasiswa magang

Sehingga untuk saat ini berdasarkan hasil temuan peneliti terkait dengan gambaran soft skill, gambaran kinerja, dan gambaran soft skill dalam mendukung kinerja mahasiswa magang. Menunjukkan bahwa implementasi soft skill dalam mendukung kinerja mahasiswa magang belum bisa dinyatakan kompeten secara maksimal dalam dunia kerja profesional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Mengacu pada hasil temuan penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti terkait Peran *Soft Skill* Dalam Mendukung Kinerja Mahasiswa Magang Di Kantor Pusat PT. Bank SulutGO Kota Manado. Peneliti menyimpulkan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang serius pada *Soft Skill* mahasiswa magang yang berdampak langsung pada Kinerja mahasiswa magang. Sehingga Gambaran *Soft Skill*, Gambaran Kinerja, Gambaran *Soft Skill* dalam mendukung Kinerja, dan Implementasi *Soft Skill* dalam mendukung Kinerja Mahasiswa Magang Di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo Kota Manado saat ini belum bisa dikategorikan baik secara maksimal dalam dunia kerja profesional.

Saran

Bagi Pihak Perusahaan (Kantor Pusat PT. Bank SulutGO) :

1. Menyampaikan peraturan dan ekspektasi kerja secara jelas di awal masa magang, termasuk soal absensi dan jam kerja.
2. Memberikan pembinaan ringan dan evaluasi berkala untuk membantu memahami dan memperbaiki sikap kerja.

Bagi Institusi Pendidikan

1. Integrasikan *Soft Skill* dalam pembelajaran melalui mata kuliah atau pelatihan yang menekankan disiplin, tanggung jawab, dan etika kerja.
2. Memberi perhatian lebih pada pembekalan sebelum magang agar mahasiswa memahami dengan baik tentang pentingnya budaya kerja, dan sikap profesionalisme.

Bagi Mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan Magang :

1. Meningkatkan kesadaran diri dan tanggung jawab bahwa mahasiswa akan melakukan magang tidak hanya untuk menambah pengalaman di dunia kerja, tapi juga sambil membawa nama baik instansi pendidikannya.
2. Mempersiapkan diri agar siap untuk beradaptasi, bekerja sama tim, dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan peraturan di dunia kerja profesional.
- 3.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini hanya membahas mengenai Soft Skill dan kinerja mahasiswa magang, tidak akan membahas aspek hard skill, kompetensi teknis, atau latar belakang akademik mahasiswa magang, dan juga tidak mencakup unit kerja di luar kantor pusat. Masalah hanya dibatasi pada pembahasan *Soft Skill* dan Kinerja dalam konteks praktik kerja nyata, interaksi profesional, dan kontribusi terhadap pencapaian target kerja, tanpa menilai efektivitas program magang secara menyeluruh atau pengaruh faktor eksternal seperti dinamika ekonomi dan lain-lain.

REFERENSI

- Setyawati, S. (2022) dalam L. T. M. H. (2023). (2023). Bab II landasan teori M. Haris. *M. Haris Bab II Landasan Teori*, 7–19.
- Sugiyono dalam (Hardani, Helmina Andriani, J. U. dan dkk 2020). (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Suddenly, A. (2017). Observasi dalam Penelitian Kualitatif. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*, 2(Psi 309), 1–14.
- Afandi. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja. *Ekonomi Bisnis*, 35–36.
- Armstrong (2018) dalam Hau, A., Nursiani, N. P., Dhae, Y. K. I. D. D., & Rolland, E. (2020). *PENGARUH SOFT SKILL DAN HARD SKILL UMKM DUMA LURI DI SUMBA TIMUR The Effect of Soft Skills and Hard Skills on the Performance of*. 397–407.
- Kaharuddin. (2021). Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan*, IX(1), 1–8.
<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Khamalia, N. A. N., Yusuf, A., Zuhroh, N. E., & Jannah, R. R. (2023). The Influence of Soft Skills Education on Students' Career Paths. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(6), 2386–2394.
- Lubis, P. I. (2018). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicators (KPI) (STUDI KASUS: CV. BUNDA BAKERY PEKANBARU). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 15(2), 113. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v15i2.5121>
- Nilamsari, N. (2020). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 13, (2)(2), 177–181. <http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16/>
- Panji, I., Prakoso, W., & Cahayani, A. (2021). Analisis Hard Skill Dan Soft Skill Room Attendant Hotel Ibis Gading Serpong. In *Jurnal Transaksi* (Vol. 13, Issue 1).
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>
- Rohmah Fitriana, D., Yusuf, A., Chintia Cahya Ningrum, D., Putri Nur Marsanti, A., Studi Pendidikan Bahasa Inggris, P., Tarbiyah dan Keguruan, F., & Islam Negeri Sunan Ampel

- Surabaya, U. (2024). Urgensi Peningkatan Softskill pada Mahasiswa dalam Upaya Mempersiapkan Masa Depan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 1(2), 145–155. [http://repository.dharmawangsa.ac.id/529/1/URGensi PENGUASAAN SOFT SKILL BAGI MAH](http://repository.dharmawangsa.ac.id/529/1/URGensi%20PENGUASAAN%20SOFT%20SKILL%20BAGI%20MAH)
- Satwika, P. A., & Himam, F. (2014). Kinerja Karyawan Berdasarkan Keterbukaan terhadap Pengalaman, Organizational Citizenship Behavior dan Budaya Organisasi. *Jurnal Psikologi*, 41(2), 205. <https://doi.org/10.22146/jpsi.6950>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Pemahaman Komprehensif Perilaku Membolos Siswa. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, 2721–2731.
- Yuliantini, K. Y., & Sunggelan, S. C. (2022). *Pengaruh Soft Skill terhadap Kinerja Karyawan pada Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo*. 2(2), 113–123.