

Terbit : 16 September 2024

# Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Keterampilan *Soft Skills* Dan *Hard Skills*

Denny Aditya Dwiwarman  
Universitas Putra Indonesia  
[hdaditty@gmail.com](mailto:hdaditty@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi strategi pengembangan Sumber Daya Manusia melalui keterampilan *soft skills* dan *hard skills* dalam rangka meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis ritel di CV. MGA. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif melalui studi kasus. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Analisis SWOT, Matriks SWOT, serta IFAS (*Internal Factor Analysis Strategy*) dan EFAS (*External Factor Analysis Strategy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV. MGA terlalu fokus pada pencapaian target dan angka, sehingga mengabaikan pengembangan keterampilan soft skill karyawan. Selain itu, karyawan CV. MGA juga kurang menguasai keterampilan teknis (*hard skill*) seperti teknologi, manajemen stok, analisis data, dan pengoperasian mesin kasir, yang berpengaruh pada performa bisnis ritel yang sangat bergantung pada interaksi pelanggan. Sedangkan strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui keterampilan *soft skill* dan *hard skill* di CV. MGA berada di Kuadran II, artinya perusahaan menghadapi ancaman eksternal yang tinggi namun memiliki kekuatan internal yang signifikan. Strategi yang diusulkan adalah memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang jangka panjang, merespons perubahan pasar, dan mendorong inovasi produk. Strategi pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan berbasis digital, mentoring, penggunaan teknologi, dan transformasi penjualan ke *digital marketing*. Langkah strategis yang direkomendasikan meliputi penentuan keterampilan yang dibutuhkan, pelatihan *soft skill* dan *hard skill* berbasis *digital*, serta pemberian penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan peningkatan keterampilan. Dengan strategi ini, CV. MGA diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis ritel secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Sumber Daya Manusia, *Soft Skills*, *Hard Skills*, Bisnis Ritel.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to explore the strategy of developing Human Resources through soft skills and hard skills in order to improve competitiveness and develop retail business at CV. MGA. The method applied in this research is a qualitative approach through a case study. Data collection techniques include observation, interview, and documentation. Data analysis was conducted using SWOT Analysis, SWOT Matrix, as well as IFAS (Internal Factor Analysis Strategy) and EFAS (External Factor Analysis Strategy). The results showed that CV. MGA was too focused on achieving targets and numbers, thus neglecting the development of employees' soft skills. In addition, CV. MGA employees also lack technical skills (hard skills) such as technology, stock management, data analysis, and cash register operation, which affects the performance of retail businesses that rely heavily on customer interaction. Meanwhile, the strategy of developing human resources (HR) through soft skills and hard skills at CV MGA is in Quadrant II, meaning that the company faces high external threats but has significant internal strengths. The proposed strategy is to utilise*

*internal strengths to capture long-term opportunities, respond to market changes, and encourage product innovation. HR development is done through digital-based training, mentoring, use of technology, and transformation of sales to digital marketing. The recommended strategic steps include determining the skills needed, digital-based soft and hard skills training, and rewarding employees who show improved skills. With this strategy, CV MGA is expected to improve its competitiveness and grow its retail business sustainably.*

*Keywords: Human Resources, Soft Skills, Hard Skills, Retail Business.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha di sektor ritel semakin pesat di Kabupaten Cianjur, baik yang dimiliki secara perorangan maupun melalui *franchise*. Persaingan sengit dalam dunia bisnis ritel Indonesia, ada dua nama besar yang tidak dapat diabaikan adalah Indomart dan Alphamart, kedua perusahaan ini adalah pemain utama dalam industri ritel, sedangkan perusahaan-perusahaan perorangan yang melakukan bisnis ritel cenderung menggantungkan sumber daya manusia pada sistem manajemen tradisional. Untuk bisa bersaing kemampuan SDM dengan memiliki ketrampilan *Soft Skills, Hard Skills* sangat penting seiring dengan perkembangan zaman; tanpa SDM yang baik, perusahaan bisa mengalami kekacauan yang berujung pada kebangkrutan. CV. MGA, sebuah perusahaan ritel yang didirikan pada 9 September 2021, jenis usaha yang dijalankan adalah penyediaan barang-barang pokok untuk keperluan pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fenomena di CV. MGA bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui keterampilan *soft skills* dan *hard skills* menghadapi beberapa permasalahan. Pertama, kurangnya pemahaman tentang pentingnya keterampilan *soft skills* dan *hard skills*. Kedua, banyak karyawan yang beranggapan bahwa *soft skill* sudah cukup untuk melaksanakan tugas mereka. Oleh karena itu, penting untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang manfaat *soft skills*, seperti meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Ketiga, belum adanya program pelatihan, *workshop* untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, dan keterampilan interpersonal serta belum adanya pelatihan teknis yang difokuskan pada pengembangan keterampilan spesifik yang diperlukan untuk tugas-tugas tertentu, seperti penggunaan perangkat lunak untuk mendukung bisnis ritel. Sedangkan di era digital persaingan bisnis ritel sudah semakin ketat banyak para pengusaha gulung tikar karena tidak mengikuti perkembangan teknologi informasi, persaingan penjualan *online* dimana para kompetitor dengan mudahnya menjual barang dagangannya dengan menggunakan aplikasi penjualan online (*E-Commerce*), seperti OLX (toko bagus), Bukalapak, Sophie online, lazada, tiktok, tokopedia, dan transaksi-transaksi online lainnya.

Menurut Aditya, (2024: 64) Pengembangan keterampilan karyawan adalah salah satu investasi terpenting yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis. Keterampilan yang diperlukan karyawan dapat dibagi menjadi dua kategori utama: *soft skills* dan *hard skills*. Keduanya sama-sama penting dalam membentuk karyawan yang kompeten dan produktif. *Soft skills* adalah keterampilan interpersonal dan atribut pribadi yang menentukan kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Ini termasuk komunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, manajemen waktu, dan keterampilan berpikir kritis. Sedangkan *Hard skills* adalah keterampilan teknis dan spesifik yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Ini biasanya meliputi kemampuan teknis seperti pemrograman, analisis data, akuntansi, atau penggunaan alat dan teknologi tertentu seperti aplikasi penjualan online, dan *Artificial Intelligence*. Sedangkan ritel adalah serangkaian kegiatan bisnis yang menambah nilai pada produk dan jasa yang dijual kepada konsumen untuk keperluan pribadi atau rumah tangga. Di era digital, bisnis ritel juga menghadapi tantangan baru seperti persaingan yang lebih ketat, ekspektasi pelanggan yang lebih tinggi, serta kebutuhan akan inovasi berkelanjutan untuk tetap relevan di pasar yang sangat dinamis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan sumber daya manusia melalui keterampilan *Soft Skill* dan *Hard Skill* dalam rangka

meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis ritel di CV. MGA dengan menggunakan Analisis SWOT.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Keterampilan *Soft Skill* dan *Hard Skill*

Pengembangan SDM adalah Meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pengembangan untuk mengembangkan dan meningkatkan bisnis yang mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana di era disrupsi memerlukan pendekatan yang komprehensif dan adaptif. Organisasi harus mampu mengidentifikasi kebutuhan perubahan, merencanakan dan mengimplementasikan strategi yang tepat, serta terus melakukan evaluasi dan penyesuaian dalam penelitian ini, keterampilan soft skills dan hard skills menjadi dua komponen penting yang saling melengkapi menurut Aditya (2024: 64-65):

1. **Soft skills** adalah keterampilan interpersonal dan atribut pribadi yang menentukan kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Ini termasuk komunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, manajemen waktu, dan keterampilan berpikir kritis.
2. **Hard skills** adalah keterampilan teknis dan spesifik yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Ini biasanya meliputi kemampuan teknis seperti pemrograman, analisis data, akuntansi, atau penggunaan alat dan teknologi tertentu.

### Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Keterampilan *Soft Skill*

Strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui keterampilan *soft skills* menurut Aditya (2024), sangat penting untuk menciptakan tim yang produktif, kooperatif, dan sukses. Kemampuan ini mempengaruhi cara anggota staf berinteraksi, bekerja sama, dan merespons tantangan di tempat kerja. Dengan menggunakan *soft skill*, strategi pengembangan sumber daya manusia dapat mengambil langkah-langkah berikut:

#### 1. Menentukan Keterampilan yang dibutuhkan

Menentukan Keterampilan yang dibutuhkan merupakan langkah awal, seperti : Identifikasi keterampilan komunikasi, manajemen tim, pemecahan masalah, kemampuan beradaptasi, dan kerja sama tim yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

#### 2. Evaluasi Keterampilan karyawan Saat ini

Melakukan evaluasi terhadap keterampilan soft skills karyawan saat ini dengan cara: Melakukan evaluasi soft skill melalui umpan balik 360 derajat dan tes internal untuk mengukur keterampilan yang dimiliki karyawan

#### 3. Program Pelatihan dan Workshop

Mengembangkan program pelatihan khusus untuk meningkatkan *soft skills* karyawan, meliputi: Mengembangkan program pelatihan yang mencakup pelatihan berbasis kelas, *e-learning*, dan simulasi untuk meningkatkan *soft skill* karyawan.

#### 4. Mentoring dan Coaching

Menggunakan mentoring untuk bimbingan dari karyawan berpengalaman dan *coaching* untuk pelatihan individual yang lebih spesifik, seperti: kepemimpinan, komunikasi interpersonal, pengelolaan konflik.

#### 5. Penerapan *Learning by Doing*

Memberikan kesempatan praktis kepada karyawan melalui tugas baru dan rotasi pekerjaan untuk mengasah soft skills karyawan.

#### 6. Evaluasi dan Umpan Balik yang Konsisten

Melakukan evaluasi berkala terhadap program pengembangan soft skills melalui sesi umpan balik terorganisir dan penilaian kinerja yang mencakup komponen *soft skill*.

#### 7. Budaya Organisasi Pembelajaran Berkelanjutan

Mendorong lingkungan kolaboratif dan memberikan penghargaan kepada karyawan yang mengembangkan soft skills secara efektif.

#### 8. Memanfaatkan Alat dan Teknologi Digital

Menggunakan aplikasi pembelajaran online dan sistem umpan balik berbasis aplikasi untuk mendukung pengembangan *soft skill*.

Strategi ini membantu perusahaan untuk meningkatkan produktivitas, kebahagiaan kerja, dan kerja sama tim yang lebih baik sambil mengembangkan tenaga kerja yang lebih cerdas, mudah beradaptasi, dan siap menghadapi masalah yang akan datang.

### **Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Keterampilan *Hard Skill***

Pengembangan keterampilan *hard skill* bertujuan untuk memastikan karyawan memiliki pengetahuan teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif. Menurut Aditya, (2024) *Hard skill* mencakup kemampuan teknis dan pengetahuan khusus yang diperlukan dalam pekerjaan. Beberapa langkah yang dapat diambil oleh organisasi meliputi:

#### **1. Identifikasi *Hard Skills* yang Dibutuhkan**

Melakukan analisis kebutuhan pelatihan untuk menentukan kesenjangan keterampilan dan keterampilan teknis yang diperlukan di industri

#### **2. Membuat Program Pelatihan *Hard Skills***

Mengembangkan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, termasuk pelatihan teknis berbasis kelas dan *online* serta pelatihan di tempat kerja.

#### **3. Pelatihan Berbasis Teknologi**

Memanfaatkan perangkat lunak simulasi dan platform pembelajaran *online* untuk memberikan pelatihan teknis yang fleksibel dan mudah diakses.

#### **4. Pengembangan *Hard Skills* Melalui Mentoring dan *Coaching***

Menggunakan mentoring teknis dan *coaching* untuk membantu karyawan memperoleh keterampilan yang diperlukan

#### **5. Rotasi Jabatan**

Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk belajar keterampilan baru dengan bekerja di berbagai departemen melalui *cross-training* dan tanggung jawab tambahan

#### **6. Sertifikasi dan Evaluasi Kompetensi**

Mengukur penguasaan keterampilan teknis melalui uji kompetensi dan sertifikasi eksternal untuk memastikan efektivitas pelatihan.

#### **7. Evaluasi Berkala**

Melakukan evaluasi untuk memastikan karyawan terus mengembangkan keterampilan mereka dan menggunakan indikator kinerja utama (KPI) terkait keterampilan teknis.

#### **8. Budaya Organisasi Belajar Berkelanjutan**

Mendorong budaya belajar di mana karyawan didukung dalam pengembangan *hard skills* dengan akses ke pelatihan dan penghargaan atas pencapaian mereka

#### **9. Penggunaan Alat dan Teknologi Terbaru**

Memastikan karyawan dilatih menggunakan alat dan teknologi terbaru yang relevan dengan bisnis mereka.

Dengan strategi ini, perusahaan dapat memastikan bahwa SDM mereka tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki keterampilan yang terus diperbarui dan relevan dengan perkembangan industri serta kebutuhan organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif serta desain penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data meliputi observasi langsung, wawancara terstruktur, dan buku referensi, dan jenis datanya bersifat deskriptif kualitatif. menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui strategi apa yang harus dilakukan perusahaan.

### **Populasi dan Sample**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah seluruh karyawan CV. MGA

#### **2. Sample**

Sedangkan Teknik Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel aspek tertentu dari suatu sumber data. Dikarenakan keterbatasan peneliti akan waktu, tenaga dan materi serta kondisi maka peneliti membatasi sample berjumlah 8 orang dengan memilih 1 informan kunci dan 7 informan pendukung yang berasal dari pimpinan dan karyawan di CV. MGA

### Proposisi

Proposisi adalah hipotesis tentatif dari studi tentang kejadian yang diamati berdasarkan fenomena. Berikut ini adalah proposisi berdasarkan pola pikir peneliti:

- 1) Untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia di dalam mengembangkan bisnis retail di CV.MGA, diperlukan keterampilan *soft skill* dan *hard skill*. *Soft skills* adalah keterampilan interpersonal dan atribut pribadi yang menentukan kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Ini termasuk komunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, manajemen waktu, dan keterampilan berpikir kritis sedangkan *Hard skills* adalah keterampilan teknis dan spesifik yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Ini biasanya meliputi kemampuan teknis seperti pemrograman, analisis data, akuntansi, atau penggunaan alat dan teknologi tertentu, sehingga perlu program Pendidikan dan pelatihan teknis berkelanjutan untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui keterampilan *soft skill* dan *hard skill* dengan menggunakan teori menurut Aditya (64-65 ;2024).
- 2) Strategi untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia dalam rangka meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis ritel di CV. MGA dengan menggunakan Analisis SWOT yang dikemukakan oleh Riyanto dkk (2021) agar diketahui strategi apa yang harus dilakukan CV.MGA didalam menghadapi persaingan bisnis retail dan mengembangkan bisnisnya.

### Teknik Analisis Kualitatif

Dalam analisis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Sugiyono,2022), dengan jenis penelitian studi kasus, adapun tahapan analisisnya adalah;

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Setelah data dikurangi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk teks naratif. Kesimpulan tentang data dibuat dengan rinci berdasarkan temuan-temuan utama. Proses ini melibatkan menghubungkannya dengan pertanyaan penelitian.

### Teknik Uji Kredibilitas dan Validitas Data

Jika data yang dilaporkan peneliti dan hasil aktual untuk objek yang diteliti serupa, data tersebut dapat diandalkan pada objek yang diteliti (Sugiyono,2022). Pendekatan triangulasi digunakan dalam penelitian ini untuk menguji keandalan atau kepercayaan data terhadap hasil penelitian kualitatif:

1. Triangulasi Sumber  
Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan melihat data dari berbagai sumber yang telah ditentukan dalam penelitian.
2. Triangulasi Teknik  
Triangulasi teknis dapat dilakukan dengan mengkaji data dari sumber yang sama, namun menggunakan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi temporal/waktu  
Triangulasi temporal dapat dilakukan dengan cara mengkaji kembali data dari suatu sumber pada waktu atau situasi yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama.

## Parameter Penelitian

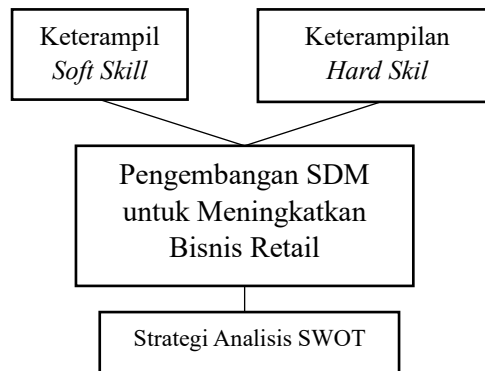
**Tabel.1 Parameter Penelitian**

No	Parameter	Sub Parameter	Indikator	Referensi
1.	Pengembangan SDM melalui keterampilan <i>Soft Skill</i>	1. Menentukan keterampilan yang dibutuhkan	a. Kemahiran Bicara b. Manajemen dan kepemimpinan Tim c. Pemecahan masalah d. Kemampuan beradaptasi e. Kerjasama Tim	(Aditya, 2024)
		2. Evaluasi Keterampilan karyawan saat ini	a. Evaluasi 360 derajat b. Tes atau Survei internal	
		3. Program Pelatihan dan <i>Workshop</i>	a. Pelatihan Berbasis kelas atau <i>workshop</i> b. <i>E-Learning</i> atau Modul <i>Online</i> c. Studi kasus dan Simulasi	
		4. Mentoring dan <i>Coaching</i>	a. Kepemimpinan b. Komunikasi Interpersonal c. Pengelolaan Konflik	
		5. Penerapan <i>Learning By doing</i>	a. Tugas-tugas baru b. Rotasi Pekerjaan	
		6. Evaluasi dan Umpan Balik yang konsisten	a. Sesi umpan balik yang terorganisir b. Penilaian Kinerja c. KPI <i>Soft Skill</i>	
		7. Budaya Organisasi Pembelajaran Berkelanjutan	a. Lingkungan Kolaboratif b. Pelatihan Lanjutan c. Penghargaan dan Insentif	
		8. Memanfaatkan alat dan Teknologi Digital	a. Aplikasi Pembelajaran Online b. Simpan Umpan Balik berbasis Aplikasi	
2.	Pengembangan SDM melalui keterampilan <i>Hard Skill</i>	1. Identifikasi <i>Hard Skill</i> yang dibutuhkan	a. Analisa Kebutuhan pelatihan b. Meneliti Riset Bisnis c. Umpan Balik	(Aditya, 2024)
		2. Membuat Program Pelatihan <i>Hard Skill</i>	a. Pelatihan Teknis b. Kelas Khusus sertifikasi	
		3. Pelatihan Berbasis Teknologi	a. Penggunaan Perangkat Lunak dan Simulasi b. Platform Pembelajaran Elektronik dan Pembelajaran Online c. Pelatihan VR	
		4. Pengembangan <i>Hard Skill</i> melalui <i>Mentoring dan Coaching</i>	a. Mentoring Teknis b. <i>Coaching</i>	
		5. Rotasi Jabatan	a. <i>Cross-training</i> b. Pekerjaan Tambahan	

No	Parameter	Sub Parameter	Indikator	Referensi
		6. Sertifikasi dan Evaluasi Kompetensi	a. Uji Kompetensi b. Sertifikasi c. Evaluasi Kinerja Berbasis Ketrampilan	
		7. Evaluasi Berkala	a. Evaluasi hasil Pelatihan b. Penetapan KPI <i>Hard Skill</i>	
		8. Budaya Organisasi Belajar Berkelanjutan	a. Fasilitas Akses ke Pelatihan Lanjutan b. Penghargaan atas Pencapaian c. Komunitas Pembelajaran	
		9. Penggunaan Alat dan Teknologi Baru	a. Pembelajaran berbasis Alat Terbaru b. Integrasi dengan Sistem internal	
3.	<b>Analisis SWOT</b>	1. <i>Strengths</i> 2. <i>Weakness</i> 3. <i>Opportunities</i> 4. <i>Threats</i>	a. Kekuatan dari faktor internal b. Kelemahan dari faktor internal c. Peluang dari faktor eksternal d. Ancaman dari faktor eksternal	(Riyanto dkk, 2021)

Sumber: diolah peneliti, 2024

Dalam penelitian ini dibuat desain parametrik sebagai model dari seluruh parameter yang dikumpulkan.



Gambar 1 : Metode Pengembangan SDM

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Data

Langkah-langkah berikut telah diambil dalam pengujian data untuk penelitian ini:

#### 1. Uji Kredibilitas Data

Untuk memverifikasi kesesuaian dan kebenaran data, uji triangulasi dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, dan hasil dari masing-masing teknik dibandingkan.

#### 2. Validitas Data

Validitas data mengenai data-data yang telah diambil dengan teknik wawancara terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi, serta reduksi dan penyajian data.

## Pembahasan

1. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan SDM melalui keterampilan *soft skills* dan *hard skills* :

### a. Keterampilan *Soft Skill*

Pemilik Perusahaan masih fokus terhadap angka dan target sehingga kurang memperhatikan keterampilan *soft skill* bagi karyawannya seperti kurangnya pelatihan komunikasi, kurangnya kesadaran akan pentingnya *soft skill* dan tidak adanya anggaran pelatihan dari Perusahaan, untuk itu peneliti menyarankan kepada Perusahaan yang bergerak di bisnis retail untuk melakukan Langkah-langkah strategis di dalam pengembangan sumber daya manusia melalui keterampilan *soft skill* dengan cara: 1). Pimpinan harus menentukan keterampilan yang dibutuhkan untuk pengembangan bisnis dengan menciptakan *super team* yang lebih produktif, adaptif, dan kolaboratif yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga pengembangan bisnis retail dapat tercapai di CV.MGA, 2). Buat program pelatihan/*workshop* yang mencakup keterampilan seperti komunikasi, manajemen waktu, kerja sama tim, empati, dan pemecahan masalah. Pelatihan ini dapat dilakukan secara internal atau bekerja sama dengan pelatih eksternal. 3). Pengembangan karir karyawan berbasis *soft skill*, misalnya; promosi bisa berdasarkan penguasaan keterampilan seperti kepemimpinan, kemampuan komunikasi, meningkatkan penampilan serta etika dan adab yang baik.

### b. Keterampilan *Hard Skill*

Setelah dilakukan identifikasi dan evaluasi mengenai kemampuan keterampilan *Hard Skill* dari penelitian ini ditemukan karyawan masih rendah pengetahuannya mengenai kemampuan menggunakan teknologi, manajemen stok, analisis data, dan pengoperasian mesin kasir, mereka hanya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya saja tanpa berpikir untuk meningkatkan kemampuannya dikarenakan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan beban kerja, teknologi yang terus berkembang, kurangnya dukungan manajemen, tidak ada penilaian atau evaluasi keterampilan untuk meningkatkan karir jabatannya, untuk itu peneliti menyarankan kepada Perusahaan untuk melakukan Langkah-langkah sebagai berikut: 1). Membuat pelatihan teknis berbasis digital seperti *workshop*, *E-learning*, dan *digital marketing*, 2). Menyediakan Fasilitas yang memadai untuk mendukung kinerja berbasis *digital*, 3). Berikan penghargaan atau insentif untuk karyawan yang menunjukkan peningkatan dalam penguasaan *hard skills*.

2. Untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan sumber daya manusia melalui keterampilan *Soft Skill* dan *Hard Skill* dalam rangka meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis ritel di CV. MGA dengan menggunakan Analisis SWOT, dimana akan diketahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, sehingga strategi yang akan digunakan lebih tepat pada sasaran yang diharapkan yaitu meningkatkan daya saing dan pengembangan bisnis retail di CV. MGA dapat dilakukan secara tepat dan akurat, Dimana hasilnya dapat diketahui;

### a. Faktor Kekuatan

1. Produk Lengkap, dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan sehari-hari
2. Adanya Promo dan diskon
3. Lokasi Strategis

### b. Faktor Kelemahan

1. Kurang karyawan menguasai keterampilan *Soft skill* dan *Hard Skill*,
2. Tidak adanya program pelatihan dan *workshop* berbasis digital
3. Resiko kehilangan pelanggan akibat persaingan tinggi

### c. Faktor Peluang

1. Pimpinan Perusahaan akan melakukan transformasi digital
2. Program pelatihan akan dianggarkan
3. Inovasi *digital Marketing*



#### d. Faktor Ancaman

1. Persaingan yang ketat dari toko serupa dan *E-Commerce*
2. Pergeseran kebiasaan belanja konsumen ke belanja On-line
3. Daya beli masyarakat rendah

Selanjut setelah ditemukannya indikator faktor-faktor analisis SWOT, yang mengidentifikasi variabel internal, kekuatan, dan kelemahan, sedankan faktor eksternal peluang dan ancaman. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang diisi langsung oleh *stackholder/informan*. Selanjutnya Peneliti melakukan perhitungan sesuai dengan rujukan teori (Riyanto et al., 2021) yang nantinya untuk menentukan posisi yang ada pada saat ini, menentukan diagram matrik SWOT dan strategi yang perlu diterapkan di CV. MGA yang akan peneliti sajikan sebagai berikut:

#### A. Faktor F Strategi Internal

Tabel. 1 Pengukuran IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
	Strengths			
1	Produk Lengkap	0,33	4,29	1,43
2	Adanya Promo dan Diskon	0,23	4,15	0,93
3	Lokasi Strategis	0,23	3,59	0,84
<b>Total</b>		<b>0,72</b>		<b>3,20</b>
<b>Weakness</b>				
1	Kurang Menguasai keterampilan <i>Soft Skill</i> dan <i>Hard Skill</i>	0,24	2,45	0,59
2	Tidak adanya program pelatihan dan <i>workshop</i> berbasis <i>digital</i>	0,23	2,45	0,55
3	Resiko kehilangan pelanggan akibat persaingan tinggi	0,20	2,27	0,46
<b>Total</b>		<b>0,67</b>		<b>1,60</b>
<b>S-W</b>		<b>1,46</b>		<b>1,60</b>

Sumber Data : Diolah Peneliti Tahun 2024

#### B. Faktor faktor Strategi Eksternal

Tabel.2 Pengukuran EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
	Opportunities			
1	Pimpinan Perusahaan akan melakukan transformasi digital	0,26	4,71	1,21
2	Program pelatihan akan dianggarkan	0,22	4,57	0,99
3	Inovasi <i>digital Marketing</i>	0,20	4,43	0,91
<b>Total</b>				<b>3,10</b>
<b>Threats</b>				

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
	Opportunities			
1	Persaingan yang ketat dari toko serupa dan <i>E-Commerce</i>	0,20	2,86	0,57
2	Pergeseran kebiasaan belanja konsumen ke belanja On-line	0,17	4,71	0,80
3	Daya beli masyarakat rendah	0,15	4,29	0,64
<b>Total</b>		<b>0,52</b>		<b>2,00</b>
<b>O-T</b>		<b>1,19</b>		<b>1,10</b>

Sumber Data : Diolah Peneliti Tahun 2024

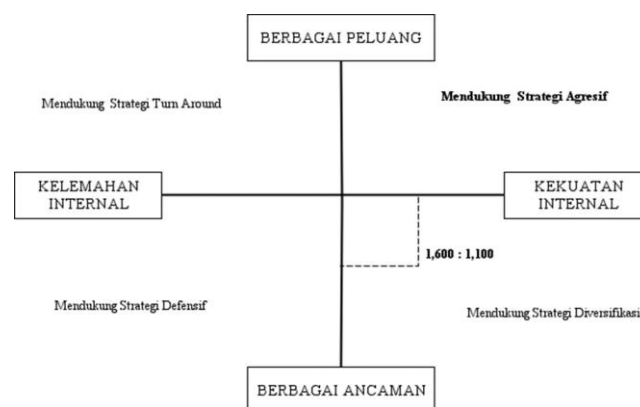
### C. Faktor Strategi Internal dan Eksternal

Tabel.3 Uraian IFAS &EFAS

No	Uraian	Total Nilai
1	<b>Faktor Internal</b>	
	a. Kekuatan ( <i>Strength</i> )	3,20
	b. Kelemahan ( <i>Weakness</i> )	1,60
	<b>S-W</b>	<b>1,60</b>
2	<b>Faktor Eksternal</b>	
	a. Peluang ( <i>Opportunities</i> )	3,10
	b. Ancaman ( <i>Threats</i> )	2,00
	<b>O-T</b>	<b>1,10</b>

Sumber Data : Diolah Peneliti Tahun 2024

### D. Diagram analisis strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan sumber daya manusia melalui keterampilan *Soft Skill* dan *Hard Skill* di dalam mengembangkan bisnis retail di CV. MGA. Gambar ; Diagram Kuadran SWOT



Sumber: Diolah Peneliti 2024

- 1) Skor Keseluruhan Internal IFAS = 1.600
- 2) Skor Keseluruhan Eksternal EFAS = 1.100

Berdasarkan gambar di atas menjelaskan bahwa Analisis strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan sumber daya manusia melalui keterampilan *Soft Skill* dan *Hard Skill* dalam rangka

meningkatkan daya saing mengembangkan bisnis retail di CV. MGA berada di Kuadran II. artinya posisi di Kuadran II adalah posisi dengan situasi memiliki ancaman yang tinggi namun memiliki kekuatan internal dari segi internal. Strategi yang harus dilakukan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara merespons perubahan pasar dan inovasi produk. Dengan fokus pada pelatihan terstruktur berbasis digital, mentoring, penggunaan teknologi, transformasi penjualan dengan *digital marketing* dan penilaian berkelanjutan, perusahaan dapat memperkuat daya saing mereka melalui SDM yang siap menghadapi tantangan diversifikasi.

**E. Adapun alternatif strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan sumber daya manusia melalui keterampilan *Soft Skill* dan *Hard Skill* dalam rangka meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis retail di CV. MGA sebagai berikut:**

- 1) Pimpinan harus menentukan keterampilan *soft skill* dan *hard skill* yang dibutuhkan untuk pengembangan bisnis dengan menciptakan super team yang lebih produktif, adaptif, dan kolaboratif yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga pengembangan bisnis retail dapat tercapai di CV.MGA,
- 2) Buat program pelatihan/*workshop* yang mencakup keterampilan seperti komunikasi, manajemen waktu, kerja sama tim, empati, dan pemecahan masalah. Pelatihan ini dapat dilakukan secara internal atau bekerja sama dengan pelatih eksternal.
- 3) Membuat pelatihan teknis berbasis digital seperti *workshop*, *E-learning*, dan *digital marketing*,
- 4) Melakukan transformasi penjualan ke basis *digital marketing*,
- 5) Berikan penghargaan atau insentif untuk karyawan yang menunjukkan peningkatan dalam penguasaan *soft skill* dan *hard skills*.

### KESIMPULAN

CV.MGA terlalu fokus pada pencapaian angka dan target sehingga mengabaikan pengembangan keterampilan *soft skill* karyawan. Hal ini terlihat dari kurangnya pelatihan komunikasi yang efektif, yang merupakan komponen penting dalam menciptakan interaksi yang positif di tempat kerja. Selain itu, banyak orang tidak menyadari betapa pentingnya *soft skill* untuk meningkatkan kinerja individu dan tim. Bisnis retail sangat bergantung pada interaksi dengan pelanggan, jadi tanpa anggaran yang memadai untuk pelatihan, karyawan tidak akan memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal penting mereka. Karyawan masih sangat kurang dalam pengetahuan teknologi, manajemen stok, analisis data, dan pengoperasian mesin kasir, terlepas dari kemampuan dasar.

Analisis strategi pengembangan SDM dengan keterampilan *Soft Skill* dan *Hard Skill* dalam rangka meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis retail di CV. MGA berada di Kuadran II, yang berarti posisi perusahaan menghadapi ancaman eksternal yang tinggi tetapi memiliki kekuatan internal yang signifikan. Strategi yang harus diterapkan adalah memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang jangka panjang, merespons perubahan pasar, dan mendorong inovasi produk. Pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan terstruktur berbasis digital, mentoring, penggunaan teknologi, dan transformasi penjualan ke *digital marketing*. Langkah-langkah strategis yang direkomendasikan adalah: 1). Menentukan keterampilan yang dibutuhkan: Pemimpin perlu menciptakan super team yang lebih produktif dan adaptif, dengan meningkatkan kolaborasi untuk mencapai pengembangan bisnis ritel. 2). Program pelatihan *soft skills*: Termasuk keterampilan komunikasi, manajemen waktu, kerja sama tim, dan pemecahan masalah, baik secara internal maupun dengan pelatih eksternal. 3). Pelatihan *hard skills* berbasis *digital*: Meliputi *workshop*, *e-learning*, dan *digital marketing*. 4). Transformasi penjualan ke *digital marketing*: Mengarahkan perusahaan untuk lebih terintegrasi dengan platform *digital*. 5) Penghargaan dan insentif: Memberikan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan peningkatan dalam keterampilan *soft skills* dan *hard skills*. Dengan strategi ini, CV. MGA diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis ritel mereka secara berkelanjutan.

---

### REFERENSI

- Aditya, D. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia-konsep, Tren dan praktik*. Unpi.press.
- Dwiwarman, D. A. (2024). *Human Resource Development Strategy In Facing Digital Transformation. International Journal of Artificial Intelligence Research*, 8(1.1).
- Priansa, D. J. (2020). *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*. Alfabeta Cv.
- Riyanto, S., Azis, L., & Putera, R. (2021). *ANALISIS SWOT sebagai penyusun strategi organisasi* (1 ed.). bintang pustaka madani.
- Sugiyono. (2022). *metode penelitian* (27 ed.). ALFABETA cv.
- Moeloeng, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Riyanto, Slamet & Azis, Muh Nur Lutfhi & Putera, Andi Rahman. 2021. *Analisis SWOT*. Yogyakarta : Bintang Pustaka Madani
- Rokhmawati, Puspita. 2018. Analisis Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.4 No.1. <https://google.scholar.id>
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Refika Aditama
- SM, Chusminah & Haryati, R. Ati. 2019. Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal P2P Kementerian Kesehatan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol.3 No.1. <https://google.scholar.id>
- Soesanto, Jessica Olga Verby & Kempa, Sesilya. 2018. Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Di PT.X. *Jurnal Agora*, Vol.4 No.1. <https://google.scholar.id>