

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perekonomian Indonesia yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan merupakan amanat ayat 1 pasal 33 UUD 1945, dan menjadi dasar demokrasi ekonomi. Dalam pembangunan ekonomi yang diutamakan adalah kemakmuran masyarakat, oleh karena itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan. Indonesia membutuhkan usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang merujuk pada usaha ekonomi produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha sesuai dengan kriteria yang diterapkan oleh undang-undang NO.20 Tahun 2008. Karena di jaman sekarang masyarakat lebih dituntut untuk mengembangkan kemampuan dan potensi yang dimiliki dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup agar menjadi sejahtera.¹

Masyarakat yang mempunyai kemampuan dan jeli melihat potensi diri serta mampu mengidentifikasi lingkungan dapat menemukan peluang dan membuka peluang usaha bagi masyarakat. Dengan adanya peluang usaha tersebut, diharapkan dapat membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat sekitar menjadi lebih baik sehingga mampu mengurangi tingkat urbanisasi yang tinggi. Selain itu, dengan adanya usaha yang menitik beratkan pada peluang yang ada di daerah sekitar, diharapkan mampu menjadi ikon atau

¹ Darma Rika S. dan Susi Indriani, “Pengaruh Pengeluaran Konsumsi dan Investasi Pemerintah Terhadap pertumbuhan Ekonomi Indonesia” Jurnal Econosains, Vol.IX No.2, Agustus 2011.

ciri khas dari daerah tersebut.² Sebagaimana pemacu pembangunan ekonomi dengan menggerakkan sektor-sektor keberadaan Usaha Kecil dan Menengah merupakan bagian terbesar dalam perekonomian nasional yang memang membutuhkan partisipasi masyarakat dalam berbagai sektor kegiatan perekonomian.³

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) selama ini dapat terbukti sebagai kutup pengaman dimasa krisis, melalui mekanisme penciptaan lapangan kerja dan nilai tambah. Keberhasilan dalam meningkatkan usaha mikro kecil menengah berarti memperkokoh bisnis di masyarakat. Menurut Tulus, Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha disemua sektor ekonomi. Pada prinsipnya, pembedaan Usaha Mikro (UMI), Usaha Kecil (UK), Usaha Menengah (UM), dan Usaha Besar (UB). Pada umumnya didasarkan pada nilai aset awal (tidak termasuk tanah dan bangunan), omset rata-rata per tahun, atau jumlah pekerja tetap.⁴

UMKM Bakso di Desa Besuki merupakan sektor usaha yang memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi dimana dengan memberdayakan secara efektif dapat menanggulangi masalah pokok dewasa ini yaitu pengangguran, dan mengurangi kemiskinan serta dapat meningkatkan Kesejahteraan masyarakat Besuki. Karena usaha Pangan merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan setiap manusia baik secara fisiologis maupun psikologis. Pembangunan pangan dilakukan sebagai upaya

² Toto Mardikanto, Poerwowo Soeboto, *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*, (Bandung : Alfabeta,2013), hal 16.

³ Hendro, *Dasar-Dasar Kewirausahaan*, (Jakarta Erlangga,2011), hal 372

⁴ Dahlan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), edisi. Ke-1, hal. 546

pembangunan di lintas sektor yang berkaitan dalam mencukupi kebutuhan pangan masyarakat secara merata baik dalam jumlah pendapatan.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang sangat besar dalam memajukan perekonomian masyarakat. Selain sebagai salah satu alternatif lapangan kerja baru, UMKM juga berperan dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi dan peluang lapangan kerja bagi masyarakat.

Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu bidang usaha yang dapat berkembang dan konsisten dalam perekonomian masyarakat. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi wadah yang baik bagi penciptaan lapangan pekerjaan yang produktif. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan usaha yang bersifat padat karya, tidak membutuhkan persyaratan tertentu seperti tingkat pendidikan, keahlian (keterampilan) pekerja, dan penggunaan modal usaha relative sedikit serta teknologi yang digunakan cenderung sederhana.⁵

Pedagang kaki lima (PKL) merupakan usaha yang dijalankan dengan mandiri. Meskipun banyak yang beranggapan bahwa PKL merupakan suatu komunitas pengganggu ketertiban, tidak selamanya anggapan tersebut benar. PKL juga dapat bersifat mandiri dalam menjalankan usahanya, bahkan dapat dikatakan jika PKL tersebut cenderung kreatif dan inovatif.

Seorang pedagang harus mengetahui bagaimana agar usahanya itu berkembang dan sukses sesuai dengan tujuan yang diinginkannya. Salah satunya dengan memahami

⁵ Sjafrizal, *Ekonomi Wilayah dan Perkotaan I*, (Jakarta : Rajagfaindo Persada, 2014), hal 287.

strategi pengelolaan yang cocok untuk usaha tersebut. Strategi sama maknanya dengan siasat atau taktik. Dalam arti umum strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat tercapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan, yang termasuk didalamnya untuk individu, kelompok, lembaga swasta dan pemerintah. Strategi ini dapat memberikan panduan sebagai kerangka acuan yang terintegrasi dan komprehensif yang mengarahkan pilihan-pilihan yang menentukan arah dan aktivitas-aktivitas organisasi menuju pencapaian tujuannya.⁶

B. Identifikasi Masalah

1. Banyaknya Penjual Bakso yang membuat persaingan semakin ketat untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan.
2. Tidak tersedianya petugas parkir sehingga pelanggan sering kali merasa was-was karena letak tempat Bakso yang dekat dengan jalan raya.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari kemungkinan yang menyimpang penelitian ini, maka peneliti memfokuskan pada masalah **“PENGEMBANGAN SOFT SKILL DAN HARD SKILL DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PKL (BAKSO LARASATI BESUKI).”**

⁶ Gasper Liauw, *Administrasi Pembangunan Studi Kajian PKL*, (Bandung : Refika Aditama,2015) hal 30.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan UMKM Pedagang Kaki Lima (PKL) Bakso Larasati Besuki.

Untuk lebih memfokuskan tulisan ini maka pokok permasalahan yang diteliti dirumuskan melalui pertanyaan-pertanyaan berikut :

1. Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?
2. Bagaimanakah dampak pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL Bakso Larasati bagi pelanggan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan, maka penelitian ini bertujuan :

1. Menjelaskan peran UMKM PKL Bakso Larasati dalam membantu kesejahteraan Bakso Larasati.
2. Menjelaskan dampak keberadaan UMKM PKL Bakso Larasati terhadap Pelanggan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara umum, temuan penelitian yang diteliti diharapkan dapat memberikan dukungan bagi hasil penelitian serupa yang diadakan sebelumnya, selain

memperkaya hasil penelitiandan menambah khazanah ilmu pengetahuan yang telah ada.

Adapun manfaat yang diharapkan bagi peneliti pengembangan ilmu pendidikan ekonomi adalah untuk dipertimbangkan dalam menyusun kurikulum pendidikan ekonomi yang sekarang ini sudah kita ketahui bahwa dalam pendidikan tidak hanya dibutuhkan teori saja melainkan praktek lapangan secara langsung.

Oleh karena itu, para pendidik juga harus mengetahui implementasi teori tersebut dilapangan agar tujuan pembelajaran bisa tercapai maksimal dan juga penelitian ini dapat memberi gambaran bagi masyarakat mengenai apa saja manfaat pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Penelitian ini juga dilaksanakan dengan harapan dapat bermanfaat bagi perkembangan pengetahuan terutama tentang soft skill dan hard skill. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menghidupkan pemikiran yang kabur atas perjalanan UMKM Bakso Larasati yang berdiri sejak 10 tahun lalu, Serta penulisan ini dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian relevan berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi UMKM PKL Bakso Larasati adalah sebagai sarana untuk mengembangkan UMKM serta bisa menjadi rujukan untuk menjadikan UMKM menjadi lebih baik.
- b) Bagi Peneliti Dapat mengetahui upaya apa saja yang dilakukan UMKM Bakso Larasati dalam meningkatkan pelayanan Bakso Larasati melalui UMKM Bakso Larasati.

- c) Bagi pembaca Dapat dijadikan wawasan pengetahuan tentang pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL.
- d) Bagi akademisi Memberikan acuan dan saran pemikiran bagi kalangan akademis untuk menunjang perkembangan penulisan selanjutnya.

G. Definisi Konsep

Guna memahami permasalahan yang terdapat dalam judul penelitian ini dan untuk mempermudah pembahasan serta menghindari timbulnya permasalahan dalam memahaminya, maka perlu diberikan penegasan istilah atau definisi konsep yaitu arti demi kata sekaligus secara keseluruhan dari judul tersebut:

a. Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill

- Pengembangan Soft Skill

Pengembangan soft skill sendiri bisa dilakukan dengan 5 cara, yaitu: Sering berkomunikasi, bangun hubungan positif, gabung komunitas, menjadi relawan, mengikuti kursus pelatihan.

- Pengembangan Hard Skill

Pengembangan hard skill bisa dilakukan melalui cara sebagai berikut : melakukan atau mempraktekkan secara rutin dan konsisten, meminta kritik serta saran dari orang lain, mengikuti kursus baik online maupun offline, mengejar pendidikan tinggi sesuai dengan bidang yang kamu tekuni.

- Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill

Pengembangan soft skill dan hard skill dapat dilakukan dengan pelatihan ataupun dengan cara meminta bantuan kepada orang lain.

b. Mutu Pelayanan

- Mutu adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
- Pelayanan adalah Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- Jadi mutu pelayanan adalah kepuasan pada setiap kegiatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik yang diisyaratkan dan distandarkan.

c. UMKM

UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Secara lebih jelas, pengertian UMKM diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 tentang UMKM. Dalam UU tersebut disebutkan bahwa UMKM adalah sesuai dengan jenis usahanya yakni usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah.

d. Pedagang Kaki Lima

Pedagang kaki lima atau yang sering disebut PKL merupakan sebuah komunitas pedagang dimana mayoritas penjual seringkali memanfaatkan area pinggir jalan raya. Mereka menggelar dagangannya atau gerobaknya di pinggir perlintasan jalan raya.

H. Penelitian Terdahulu

“Pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan kualitas pelayanan””.

Adapun dalam penelitian ini terdapat persamaan yaitu topik penelitiannya yang juga meneliti pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan pelayanan. Perbedaan jurnal ini lebih menekankan pada kualitas pelayanan.

Revolusi industri 4.0 berkembang dengan pesat, memberikan perubahan dalam berbagai sektor dan jenis pekerjaan. Revolusi industri menjadi tantangan besar bagi Indonesia, berjuta peluang dapat ditemukan namun tantangan juga mengikutinya. Era global memerlukan tenaga kerja yang mempunyai kemampuan hard skill dan soft skill yang seimbang. Ketidaksesuaian antara tingkat kemampuan yang dimiliki pegawai dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika permasalahan yang dihadapi dunia kerja yang semakin kompetitif menjadi salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai. Faktor yang dapat berpengaruh pada menurunnya kemampuan pegawai yakni minimnya perhatian yang diberikan terhadap program pendidikan dan pelatihan (turere, 2013:11).⁷

Dalam hal ini, pelatihan sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas dan kemampuan sumber daya pegawai dalam melaksanakan tugas Pemerintahan. Pegawai yang berkualitas menimbulkan komitmen yang kuat untuk menyelesaikan tugas sehari-hari secara efisien, efektif, dan produktif.

Hard skills merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Sedangkan soft skills adalah kemampuan seseorang yang berasal dari dalam diri seperti memberikan motivasi dan

⁷ Ida Royani, “PENGARUH HARD SKIL DAN SOFT SKILL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU Program Studi Manajemen , Universitas Lancang Kuning , Riau , Indonesia Abstrak EFFECT OF HARD SKIL AND SOFT SKILL ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN TH” 04, no. 01 (2022): 643–58.

inisiatif kepada dirinya sendiri, memahami apa yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah dengan baik, mampu memecahkan masalah kecil yang datang tiba-tiba dan dapat diselesaikan jika masalah tersebut belum terpecahkan.⁸ Setiap instansi/organisasi perlu meningkatkan kemampuan baik hard skills dan soft skills setiap individu atau kelompok pegawai. Pegawai yang memiliki kemampuan yang bagus akan menghasilkan kualitas yang bermutu, terselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan kebijakan instansi atau Standars Operating Procedur (SOP).

Deswarta. D., Mardianty, D., & Bowo, B. (2023) mengemukakan pendapat tentang pandemic covid-19 banyak sekali fluktuasi pengangguran yang terus terjadi dari 2019 hingga akhir 2023 saat ini, selain itu banyak mahasiswa yang belum mempunyai bekal dalam kemampuan soft skill dan hard skill, tentu menjadi ancaman dalam meningkatkan pengangguran yang ada di indonesia.⁹

Diambil dari jurnal terdapat riset yang menunjukkan seberapa besar pentingnya soft skill dan hard skill dalam dunia kerja dibuktikan dengan mengambil sampel dari universitas islam Riau dengan 90 orang yang menggunakan rumus slovin dengan metode purposive sampling. Hard skill mencakup kuantitas dan kualitas sedangkan soft skill mencakup kecerdasan serta kerja sama. Terdapat beberapa solusi untuk mengatasi kurangnya kemampuan soft skill dan hard skill bagi seorang akuntan: era globalisasi yang

⁸ Syarifah Maryana, "Kompetensi Soft Skill Aparatur Sipil Negara Dalam Era Transformasi Digital," *Civil Service* 16, no. 2 (2022): 117–29.

⁹ Fitria Auldri Desiana and Nurul Fauziyyah, "Kecakapan Soft Skill Dan Hard Skill Bagi Akuntan Profesional Dan Andal Abstrak Abstract In the 4 . 0 Era , Individuals Must Present New Skills in All Activities Carried out . Forms of Skills That Are Needed at This Time Are Soft Skills and Hard Skills . T" 3, no. 1 (2023): 261–69.

semakin melesat membuat seorang akuntan profesional patut memiliki kecakapan soft skill dan hard skill untuk mampu bersaing dalam dunia kerja.¹⁰

Menurut Hernawati, N., Maemunah, M., & Kuntorini, R. S. (2021), pemerintah mewajibkan untuk seluruh lulusan Akuntansi untuk mengasah kecakapan soft skill dan hard skill dengan metode kurikulum baru serta wawasan yang berhubungan dengan bisnis dan kecakapan teknologi masa kini. Pelatihan soft skill dengan indikator pelatihan leadership, pelatihan motivasi, pelatihan creativity/innovation, pelatihan communication, problem solving. Pelatihan hard skill berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.¹¹

Riset yang diambil menurut jurnal internasional menurut Strang, K. D. (2023) juga mengemukakan beberapa hal mengenai kapabilitas akuntan yang mencakup hard skill dan soft skill. Hard skill mencakup teori dan cara dalam berorganisasi, manajemen sumber daya manusia, statistika, serta teknologi dalam kelompok atau kerja individual. Sedangkan soft skill mengartikan sebuah kedisiplinan antara individu atau kelompok, pengendalian emosi, cara menyelesaikan masalah, dan pengambilan keputusan.¹²

Di bidang kerja, praktisi TIK acap mengutamakan hard skill tanpa mempertimbangkan soft skill. Sebenarnya, sesuai data BCG, semua negara menganggap bila soft skill amat diperlukan, terutama kemampuan berkomunikasi, analitis,

¹⁰ Ayu Dia Puspita Sari, Jeaneta Rumerung, and Martine Lapod, “Kajian Kompetensi Hard Skill Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara,” *Jurnal MABP* 4, no. 30 (2022): 25–37, <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/425>.

¹¹ Ni Kadek et al., “Pengaruh Pelatihan Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Di Bali Beach Glamping Resort The Effect of Soft Skill and Hard Skill Training on Employee Performance at Bali Beach Glamping Resort” 02, no. 3 (2023): 747–53.

¹² Terhadap Kinerja et al., “PENGARUH PENGEMBANGAN SOFT SKILL DAN KEPEMIMPINAN” 7, no. September (2022): 43–52.

kepemimpinan, maupun penyelesaian masalah. Metode yang digunakan untuk riset seberapa banyak kemampuan hard skill yang dimiliki adalah metode kuantitatif, analisis, dan model. Hard skill dapat diperoleh dengan cara pendidikan formal seperti dalam perguruan tinggi, magang atau pelatihan khusus lainnya.¹³

Selain Kepemimpinan, pengembangan soft skill juga sangat diperlukan. Soft skills sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri dan menggunakan inisiatifnya, mempunyai pemahaman tentang apa yang dibutuhkan untuk dilakukan dan dapat dilakukan dengan baik, berguna untuk mengatasi persoalan kecil yang muncul secara tiba-tiba dan terus dapat bertahan apabila problem tersebut belum terselesaikan. Meskipun soft skills merupakan karakter yang melekat pada diri seseorang dan butuh kerja keras untuk mengubahnya namun soft skills bukan sesuatu yang stagnan, kemampuan ini dapat dioptimalkan dengan pelatihan dan diasah dengan pengalaman kerja.¹⁴

Menurut Elfindri dkk dalam (Nurchurifiani et al., 2021), terdapat unsur soft skill yang membuat kita sempurna dalam kegiatan sehari-hari diantaranya: taat beribadah, ketrampilan dalam Interpersonal Skill seseorang tercermin dari : 1. Kemampuan berkomunikasi 2. Membangun hubungan baik 3. Kemampuan memotivasi 4. Kemampuan kepemimpinan 5. Kemampuan memasarkan diri sendiri 6. Kemampuan bernegosiasi 7. Kemampuan berpresentasi 8. Kemampuan berkomunikasi di depan public

¹³ Dian Rokhmawati, “Dampak Ekonomi Digital 4.0 Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Di Era Pandemi Covid Di Indonesia,” *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 1 (2022): 79–86–79–86, <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/311>.

¹⁴ Yuniarti, “Pengembangan Soft Skill Aparatur Sipil Negara” 3, no. 2 (2022): 17–31.

Setiap orang memiliki anggapan tersendiri terhadap sesuatu, termasuk dengan interpersonal skill.¹⁵

Lei han, seorang pakar bisnis dan pelatih pengembangan keterampilan soft skill, menerangkan bahwa hard skill adalah kemampuan atau keterampilan melakukan hal-hal khusus di satu bidang tertentu. Hard skill sifatnya tetap dan tidak berubah dan dapat dipelajari di sekolah ataupun lembaga lainnya.¹⁶ Konsep soft skill merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (emotional intelligence). Soft skill merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis yang lebih mengutamakan kemampuan intrapersonal dan interpersonal. (Widiastuty, 2014: 152)¹⁷



¹⁵ Jurnal Ilmiah et al., "PENGEMBANGAN SOFT SKILL KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL BERBINTANG DI KABUPATEN SIMALUNGUN," no. 2 (2022).

¹⁶ B A B Ii, "Kajian Pustaka," no. 1991 (1994): 4–19.

¹⁷ Yayasan Pondok, Pesantren Madinatul, and Ulum N W Mumbang, "Soft Skill Bagi Pengajar Pendidikan Agama Islam (PAI): Sebuah Studi Pustaka Sapriadi Dengan Orang Lain (Interpersonal Skills) Dan Keterampilan Dalam Mengatur Dirinya Sendiri" 11, no. 2 (2022): 113–22.