



PENGEMBANGAN SOFT SKILLS KARYAWAN PADA PERBANKAN SYARIAH DALAM UPAYA PENINGKATAN PROFESIONALITAS

Nurkhozin

Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Lukman Edy

khozinstaile@gmail.com

Abstrak

Pengembangan mutu profesionalitas kinerja karyawan memang menjadi tanggung jawab pimpinan dengan mengupayakan berbagai cara, salah satunya adalah melalui pendidikan dan latihan. Selama ini aspek soft skill seolah terabaikan, sehingga sebagian karyawan perbankan Syariah yang dipandang cakap dari sisi pengetahuan tetapi tingkat profesionalitas untuk layanan nasabah masih dipertanyakan. Untuk itu diperlukan upaya peningkatan soft skills karyawan sebagai salah satu upaya utama dalam meningkatkan kinerja profesionalitas dalam memberikan layanan publik terbaik. Iklim kerja yang semakin kondusif akan melahirkan regenerasi pelayan nasabah yang semakin baik. Contoh teladan karyawan yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan soft skills diharapkan akan menular kepada rekan kerjanya sehingga melahirkan layanan publik yang bermutu. Tulisan ini menawarkan desain alasisis pengembangan soft skills melalui pendidikan dan latihan, semoga yang ditawarkan dapat diaplikasikan dan membantu upaya manajemen perbankan syariah dalam peningkatan mutu profesionalitas karyawan.

Kata Kunci: Soft Skills, Karyawan, Profesionalitas

Development Of Employes' Soft Skills In Islamic Banking In An Effort To Enhance Professionalism

Abstract

The development of the quality of employe performance professionalism is indeed the responsibility of the management, which can be pursued thru various means, one of which is thru education and training. So far, the aspect of soft skills seems to have been neglected, so some employes of Islamic banking, who are considered knowledgeable, still have questionable professionalism in customer service. Therefore, efforts to enhance employes' soft skills are necessary as one of the main strategies to improve professionalism in providing the best public service. Lingkungan kerja yang lebih kondusif akan menghasilkan regenerasi yang lebih baik dari personel layanan pelanggan. The exemplary employes who have received education and training in soft skills are expected to influence their colleagues, resulting in high-quality public service. Makalah ini menawarkan desain untuk analisis pengembangan keterampilan lunak melalui pendidikan dan pelatihan, dengan harapan bahwa desain yang diusulkan dapat diterapkan dan membantu upaya manajemen perbankan syariah dalam meningkatkan profesionalisme karyawan.

Keywords: Soft Skills, Employes, Professionalism

1. PENDAHULUAN

Sektor perbankan syariah di Indonesia tengah mengalami fase pertumbuhan yang signifikan, didorong oleh meningkatnya literasi keuangan syariah dan preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan yang etis dan sesuai prinsip syariah. Di tengah persaingan industri keuangan global yang semakin kompetitif dan terdisrupsi oleh teknologi digital, perbankan syariah dituntut untuk tidak hanya unggul secara sistem dan produk, tetapi juga pada aspek sumber daya manusia (SDM). SDM dalam bank syariah bukan sekadar penggerak operasional, melainkan representasi hidup dari nilai-nilai *syariah* yang menjadi diferensiasi utama dengan bank konvensional.

Namun, tantangan besar muncul ketika fokus pengembangan SDM sering kali masih menitikberatkan pada aspek *hard skills*—seperti penguasaan teknis perbankan, analisis risiko, dan kepatuhan regulasi—sementara aspek **soft skills** kerap terabaikan. Padahal, karakteristik perbankan syariah sangat mengandalkan kepercayaan (*trust*) dan pelayanan yang melampaui sekadar transaksi (*beyond banking*). Di sinilah profesionalitas seorang karyawan diuji; profesionalitas dalam bank syariah tidak hanya diukur dari kecakapan teknis, tetapi juga dari kemampuan berkomunikasi, empati, integritas moral, serta kemampuan beradaptasi dalam pemecahan masalah yang kompleks.

Kesenjangan antara kompetensi teknis dan kecakapan interpersonal dapat menjadi hambatan serius dalam upaya peningkatan kinerja organisasi. Karyawan yang cerdas secara teknis namun lemah dalam *soft skills* cenderung kesulitan dalam membangun relasi jangka panjang dengan nasabah dan rentan terhadap konflik internal tim. Hal ini menjadi krusial karena tuntutan profesionalitas di era modern mewajibkan setiap individu memiliki kecerdasan emosional yang baik untuk menghadapi nasabah yang semakin kritis dan dinamika pasar yang fluktuatif.

Pengembangan *soft skills* yang terstruktur – mencakup kepemimpinan, kerja sama tim, komunikasi persuasif, hingga etika kerja islami – menjadi instrumen vital untuk memperkuat fondasi profesionalitas karyawan. Dengan membekali karyawan dengan kecakapan non-teknis ini, perbankan syariah tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang unggul dan berorientasi pada kemaslahatan. Oleh karena itu, penelitian mengenai bagaimana model pengembangan *soft skills* yang tepat dalam upaya meningkatkan profesionalitas karyawan di perbankan syariah menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dikaji lebih mendalam.

Untuk mencapai maksud di atas, maka salah satu yang penulis tawarkan adalah dengan pengembangan konsep *soft skills* bagi karyawan perbankan syariah. Pendidikan *soft skills* menjadi kebutuhan penting untuk mencapai keberhasilan, dunia kerja percaya bahwa sumberdaya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skills* saja tetapi juga piawai dalam aspek *softskills*-nya.

Soft skill merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untukdiri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan sang pencipta. Dengan mempunyai *soft skill* membuatkeberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat, keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual.

Pendidikan *soft skills* menjadi kebutuhan penting untuk mencapai keberhasilan, dunia kerja percaya bahwa sumber daya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skills* saja tetapi juga piawai dalam aspek *softskills*-nya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud memaparkan studi literatur dengan pendekatan desain analisis tentang pengembangan *soft skill* karyawan perbankan syariah dalam upaya peningkatan profesionalitas kinerja.

PEMBAHASAN

1. Profesionalitas Karyawan Perbankan Syariah

Konsep profesionalitas karyawan perbankan syariah dibangun di atas fondasi yang lebih kompleks dibandingkan perbankan konvensional. Profesionalitas di sini bukan sekadar tentang kemahiran teknis (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*), tetapi juga mencakup integritas moral yang terikat pada prinsip-prinsip syariat (*akhlik*).

a. Landasan Teoritis: Konsep "The Complete Professional"

Secara teoretis, profesionalitas dalam perbankan syariah sering merujuk pada integrasi antara Kompetensi Profesi dan Etika Profesi. Dalam literatur manajemen SDM syariah, profesionalitas sering dikaitkan dengan empat sifat utama Rasulullah SAW. sebagai model kepemimpinan dan kerja:

- 1) Siddiq (Integritas): Kejujuran dalam bertransaksi dan penyajian data keuangan.
- 2) Amanah (Kredibilitas): Bertanggung jawab penuh atas dana nasabah dan tugas yang diberikan.
- 3) Tabligh (Komunikasi): Kemampuan menyampaikan informasi produk secara transparan dan edukatif kepada nasabah.

- 4) Fathonah (Kecakapan/Kecerdasan): Profesionalitas dalam mengelola strategi, risiko, dan inovasi produk keuangan.

Secara akademis, profesionalitas juga dilihat melalui pandangan Teori Agensi (*Agency Theory*), di mana karyawan bertindak sebagai agen yang harus menunjukkan performa tinggi demi kepentingan *stakeholders* (nasabah dan pemegang saham) dengan meminimalkan risiko moral (*moral hazard*).

b. Ketentuan Standar Kompetensi (SKKNI)

Secara formal, profesionalitas karyawan bank syariah diatur melalui standar kompetensi yang ditetapkan oleh otoritas terkait. Di Indonesia, hal ini merujuk pada:

- 1) SKKNI Sektor Perbankan Syariah: Ketentuan yang menetapkan batasan kemampuan minimal yang harus dimiliki, mencakup pengetahuan tentang akad-akad syariah (*Murabahah*, *Mudharabah*, *Musyarakah*, dan yang lainnya), operasional bank, hingga manajemen risiko.
- 2) Sertifikasi Profesi: Profesionalitas dibuktikan melalui sertifikasi manajemen risiko perbankan syariah dan sertifikasi kepatuhan syariah yang dikeluarkan oleh lembaga resmi seperti LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi).

c. Ketentuan Etika dan Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)

Profesionalitas tidak dianggap sah jika melanggar ketentuan syariat. Ketentuan ini meliputi:

- 1) Fatwa DSN-MUI: Karyawan profesional harus memastikan bahwa setiap produk yang ditawarkan sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional.
- 2) *Good Corporate Governance* (GCG): Prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, profesionalitas, dan kewajaran menjadi pedoman baku dalam berperilaku di lingkungan kerja.
- 3) Budaya Kerja Perusahaan: Setiap bank syariah memiliki *core values* (seperti AKHLAK pada BUMN atau nilai-nilai spesifik bank swasta) yang menjadi aturan mengikat bagi perilaku harian karyawan.

d. Dimensi *Soft Skills* dalam Profesionalitas

Teori modern menekankan bahwa di era digital, profesionalitas sangat bergantung pada Soft Skills. Bagi karyawan bank syariah, profesionalitas mencakup:

- 1) *Service Excellence* dengan Sentuhan Religi: Melayani nasabah bukan hanya sebagai kewajiban kontrak, tetapi sebagai bentuk ibadah (*muamalah*).
- 2) *Critical Thinking*: Kemampuan memberikan solusi keuangan yang syar'i namun tetap kompetitif bagi nasabah di tengah pasar yang dinamis.

Jadi jelaslah bahwa profesionalitas karyawan bank syariah adalah perpaduan harmonis antara kecerdasan teknis (*Hard Skills*), kecerdasan interpersonal (*Soft Skills*), dan keteguhan prinsip syariah (*Spiritual Quotient*). Tanpa salah satunya, seorang karyawan mungkin ahli secara teknis, namun gagal mencerminkan identitas bank syariah.

2. Konsep tentang *Soft Skill*

Konsep definisi tentang *soft skill* sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) yang berkaitan dengan kumpulan karakter kepribadian, rahmat sosial, komunikasi, bahasa, kebiasaan pribadi, keramahan, dan optimisme yang menjadi ciri hubungan dengan orang lain (Pastiwi, 2022).

Referensi-referensi yang telah ditemukan menunjukkan berbagai ragaman definisi-definisi mengenai *soft skills*. Menurut La France oleh Abdullah Aly . *soft skills* diartikan sebagai “*personal and interpersonal behaviour that develop and maximize human performance (e.g. confidence, flexibility, honesty, and integrity)*” maksudnya adalah bahwa yang dinamakan soft skills adalah “Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri”.

Kegagalan membangun kerjasama antar individu dan memberdayagunakan pengetahuan, umumnya bukan disebabkan oleh kendala pengetahuan teknik. Penyebab utama kegagalan ini adalah rendahnya keterampilan komunikasi antarindividu, serta lemahnya kemampuan individu memanfaatkan alat-alat dan metode untuk mengelola pekerjaannya. Keseluruhan kemampuan itulah yang disebut dengan *soft skills* (Brian, 2014).

Menurut Kaipa, P & Millus, T (2005) dalam Setuju (2015) *soft skill* merupakan jenis keterampilan yang lebih banyak terkait dengan sensitivitas perasaan seseorang terhadap lingkungan di sekitarnya. Karena itu dampak yang diakibatkan lebih abstrak namun tetap bisa dirasakan seperti perilaku sopan terhadap lingkungan baru, disiplin diri, keteguhan hati, kemampuan untuk dapat bekerjasama dengan baik secara tim, membantu orang lain, dan sebagainya yang kemudian akan digunakan sebagai indikator terhadap variabel *soft skill*

dalam penelitian ini (Kaipa P and Milus T., 2022).

Soft skills adalah keterampilan sosial untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengelola pekerjaannya. *Soft skill* dikembangkan dari nilai-nilai, prinsip-prinsip, serta diterapkan dalam bentuk keterampilan, yang mencakup keterampilan berkomunikasi, bernegosiasi, menjual, melayani pelanggan, pemecahan masalah, dan lain-lain. *Soft skill* menjadi sarana untuk menerapkan *hard skill*, yaitu keahlian teknis dan pengetahuan konsep teoritis. *Soft skill* tidak dapat menggantikan *hard skill*. Namun, *soft skill* akan memberdayakannya sehingga dapat diterapkan secara optimal.

Soft skill lebih sering merujuk pada orang yang memiliki keterampilan. Kita hanya berpatokan, mereka yang disebut trampil adalah orang-orang yang kita butuhkan untuk mengerjakan sesuatu secara teknis. Ketika kita membutuhkan mereka, atau ketika mereka membutuhkan sesama maka tentu saja mereka harus berhubungan satu sama lain melalui komunikasi, memberikan pendapat, mendengarkan orang lain, berdiskusi, membangun kerja sama dalam tim, memecahkan masalah, atau memberikan kontribusi ide dalam pertemuan, serta menyumbang sesuatu bagi penyelesaian konflik (Alo Liliweri,, 2015).

Tidaklah mengherankan bila para pemimpin pada semua tingkatan organisasi sering bergantung pada orang-orang yang mempunyai kemampuan dan keterampilan untuk melaksanakan tugas tertentu. Tugas pemimpin adalah memberikan motivasi, memberikan contoh hidup dan telatan, membangun tim kerja, memfasilitasi pertemuan, mendorong lahirnya inovasi baru, menerima masukan untuk memecahkan masalah, membuat keputusan, menyusun perencanaan, mendeklasikan wewenang, memberikan intruksi, dan membina karyawan. semua tugas pemimpin ini selain mengajarkan keterampilan juga membangun perilaku kerja tertentu yang sepatutnya tersusun dalam sebuah program.

Dengan memiliki *soft skill*, setiap individu akan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya, dalam konteks ini di dalam lingkungan bekerja maupun di dalam budaya organisasi yang beragam pada saat MEA dan tanggap serta proaktif terhadap kondisi dan situasi budaya yang baru sehingga setiap individu dapat berfikir jernih, berucap dan beradaptasi sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat atau negara tertentu dan juga berlaku di dalam lingkungan kerjanya. *Soft skill* dirasa penting oleh kontribusinya terhadap kesiapan kerja terutama dalam menghadapi persaingan global ataupun MEA. Oleh sebab *soft skill* dipandang tidak semata hanya sebagai kompetensi namun lebih dari itu diukur.

Selaras dengan definisi tersebut, Elfindri sebagaimana dikutip oleh Amzar Yulianto

mengartikan bahwa *soft skills* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Jadi *soft skills* adalah “keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*inter-personal skills*) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (*intra-personal skills*) yang mampu mengembangkan secara maksimal unjuk kerja (*performans*) seseorang (Amzar Yulianto, 2015).

Konsep tentang *soft skills* sebenarnya merupakan suatu pengembangan dari konsep yang dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Menurut Ary Ginanjar bahwa tingkat IQ atau kecerdasan intelektual seseorang pada umumnya tetap, sedangkan EQ (kecerdasan emosional) dapat terus ditingkatkan. Sebagaimana yang dinyatakan Goleman oleh Amzar Yulianto (2015) dalam mengenal SQ, bahwa EQ merupakan persyaratan dasar yang harus dimiliki untuk menggunakan IQ secara efektif. *Soft skills* adalah suatu ketrampilan dan kecakapan dalam hidup seseorang, baik untuk diri sendiri, bahkan untuk hubungan dengan orang lain baik secara kelompok atau bermasyarakat, serta dengan Tuhan Yang Maha Esa. Seseorang yang mempunyai *soft skills* yang baik akan semakin baik juga mengenai keberadaannya di lingkungan masyarakat.

Dalam kedua pendapat diatas mengenai penjelasan *soft skills* disebutkan bahwa motivasi, nilai yang dianut, kebiasaan, prilaku, sikap dan karakter yang dimiliki oleh seseorang yaitu merupakan bagian dari atribut-atribut *soft skills*. *Soft skills* dikatakan sebagai suatu keterampilan yang paling penting dalam era globalisasi sekarang ini. Pentingnya *soft skills* dalam dunia pendidikan dalam meningkatkan atau mengembangkan sebuah soft skills tidaklah harus dengan melatih secara khusus dan terpisah dalam kurikulum saja, akan tepati hal-hal yang akan menjadi satu kesatuan dari seluruh aktivitas dalam lembaga pendidikan. Dalam kegiatan penelitian saat ini *soft skills* merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh peserta didik yang sifatnya afektif secara mudah orang dapat memahami dan mengetahui karakter-karakter diri pribadi, dan dapat berkomunikasi secara baik di depan khalayak umum, serta bersikap sesuai norma dan memiliki pemikiran yang baik dan kritis dengan disertai kemampuan berinteraksi dengan lingkungan masyarakat sehingga kesuksesan berada menghampiri pada dirinya.

Muhamad Chamdani (2017) mendefinisikan *soft skills* sebagai prilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi.

3. Pengembangan *Soft Skill* bagi Karyawan Perbankan Syariah

Soft skills merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan sang pencipta. Dengan mempunyai *soft skill* membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat, keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual.

Pendidikan *soft skills* menjadi kebutuhan penting untuk mencapai keberhasilan, dunia kerja percaya bahwa sumberdaya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skills* saja tetapi juga piawai dalam aspek *softskills*-nya.

Meningkatkan profesional karyawan perbankan syariah dalam memberikan layanan publik adalah dengan memberikan pengarahan dan pembinaan secara berkelanjutan. Pembinaan karyawan tidak hanya selalu mengasah kemampuan tidak hanya dibidang *hard skills* melainkan juga bidang *softs kills*-nya sehingga sesuai dengan harapan dan tujuan layanan publik.

Banyak sekali pendapat para ahli dan berbagai penelitian yang mengungkap tentang pentingnya peran *soft skills*. Misalnya sebagaimana diungkap dalam penelitian yang dilakukan di Harvard University Amerika Serikat, diketahui bahwa ternyata kesuksesan seseorang tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan (IQ) dan kemampuan teknis (*hard skills*) saja, akan tetapi sebagian besar justru ditentukan oleh kemampuan mengelola diri dan berinteraksi dengan orang lain (*soft skills*). Secara ringkas, penelitian ini mengungkap bahwa kesuksesan seseorang ditentukan oleh aspek *soft skills* sebesar 80% dan aspek *hard skills* hanya menyumbang sekitar 20% saja (Agus Wibowo dan Hamrin, 2012).

Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh pakar kecerdasan emosional (EQ) Daniel Goleman. Dari hasil penelitiannya, beliau menyimpulkan bahwa kesuksesan sebanyak 80% ditentukan oleh *soft skills* dan 20% oleh *hard skills*. Oleh karena itu, dampak *soft skills* tidak bisa dianggap keberadaannya. *Soft skills* harus terus diasah dan dikuatkan, apalagi di tengah persaingan yang semakin kompetitif (Idris Apandi, 2015).

Senada dengan pendapat tersebut, Elfindri dkk. juga mengatakan bahwa *soft skills* dapat menentukan arah pemanfaatan hard skills. Jika seseorang memiliki *soft skills* yang baik, maka ilmu dan keterampilan yang dikuasainya dapat mendatangkan kesejahteraan dan kenyamanan bagi pemiliknya dan lingkungannya. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki *soft skills* yang baik, maka *hard skills* yang dimilikinya dapat membahayakan diri sendiri dan bahkan orang lain (Elfindri dkk.).

Sebenarnya pengembangan *soft skills* karyawan perbankan syariah harus di mulai dari pendidiknya saat sebelum menjadi karyawan. Dengan pembinaan para peserta didik di bangku pendidikan otomatis pemerintah mendapatkan bahan baku yang baik bagi calon karyawan nya. Namun peningkatan *soft skills* karyawan dapat dilakukan setelah sambil jalan para karyawan mengerjakan tugasnya melulu lembaga pendidikan yang telah disiapkan pemerintah.

Ada satu hal yang dapat dijadikan senjata utama dalam meningkatkan *soft skills* karyawan, yakni keteladanan dari pimpinannya. Para oemimpin pada setiap isntansi jelas harus memberikan contoh teladan yang baik bagi bawahannya. Suri teladan yang baik akan menjadikan para karyawan perbankan syariah dapat mencontoh kinerja profesionalitas pimpinannya.

Disamping keteladanan pimpinan, apabila karyawan mengikuti pendidikan dan pelatihan pengembangan *soft skills*, maka para pelatihnya lah yang harus menjadi teladannya. Pelatih yang pintar tetapi mengajarnya membosankan, itu karena yang bersangkutan tidak memiliki *soft skills*. Sementara pelatih yang tidak begitu cerdas tetapi mengajarnya menyenangkan itu karena pendidik tersebut mempunyai *soft skills*.

Kedalaman penguasaan pelatih akan *soft skills*, ternyata juga berdampak signifikan terhadap proses pembelajaran peserta didik di kelas. Hasil suatu kajian membuktikan bahwa semakin terlibat aktif peserta didik dalam kegiatan pembelajaran, maka akan semakin besar pula perolehan dan pemahamannya terhadap pengetahuan yang sedang dipelajari. Dengan kata lain, hanya 10% pengetahuan dapat diperoleh melalui membaca, 20% pengetahuan diperoleh melalui mendengarkan, 30% pengetahuan diperoleh melalui menyaksikan gambar, 50% pengetahuan diperoleh melalui melihat tayangan video atau demonstrasi, 70% pengetahuan diperoleh melalui partisipasi dalam diskusi, dan 90% pengetahuan diperoleh melalui aktivitas atau pengalaman nyata (Agus Wibowo dan Hamrin, 2012).

Hal di atas sejalan dengan teorinya Confucius, seorang filosof china yang mengatakan bahwa “*What I hear I forget, What I see I remember, What I do I understand*”. Artinya bahwa “apa yang saya dengar saya lupa, apa yang saya lihat saya ingat, dan apa yang saya lakukan saya paham”. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan *soft skills* mempunyai peran yang sangat penting. Oleh karena itu, dalam dunia pendidikan, seorang pendidik sudah seharusnya selalu meningkatkan ketrampilan *soft skills*nya supaya mampu menjadi pendidik yang profesional dan berkarakter. Tanpa memiliki *soft skills*, mustahil seorang pendidik mampu menjadi pribadi yang berkarakter.

Ketika pelatih belum mampu menjadi pribadi yang berkarakter, maka mustahil pula ia mampu mencetak peserta didik yang berkarakter. Oleh karena itu, hanya pendidik yang mempunyai *soft skills* dan berkarakterlah yang mampu mencetak peserta didik yang berkarakter.

Gadner (2016) mengungkapkan bahwa *soft skills* merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis, yang lebih mengutamakan pada kemampuan intrapersonal dan interpersonal tentunya kompetensi yang digunakan untuk memaksimalkan ini harus terukur dan memiliki rancangan dan faktor penunjang yang mumpuni. Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan pelatih dalam mengolah proses pembelajaran karyawan sebagai peserta diklat.

Baskara dalam buku Fani Setiani dan Rasto (2016) menjelaskan bahwa *soft skill* digolongkan dalam tiga aspek, antara lain:

- 1) Kecakapan mengenal diri (*self awareness*) yang biasa disebut kemampuan personal (*personal skill*). Kecakapan ini meliputi penghayatan diri sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, anggota masyarakat dan warga Negara, serta menyadari dan mensyukuri kelebihan dan kekurangan yang dimiliki sekaligus menjadikannya sebagai modal dalam meningkatkan dirinya sebagai individu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri dan lingkungannya.
- 2) Kecakapan berpikir rasional (*thinking skill*). Kecakapan ini meliputi kecakapan menggali dan menemukan informasi dan mengambil keputusan, serta memecahkan masalah kreatif.
- 3) Kecakapan sosial (*social skill*). Kecakapan ini meliputi: kecakapan komunikasi dengan empati, kecakapan bekerja sama, kecakapan kepemimpinan dan kecakapan memberikan pengaruh.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa *soft skills* terdiri dari tiga aspek yaitu kecakapan mengenal diri, kecakapan berpikir rasional dan kecakapan sosial. Aspek tersebut merupakan pedoman dalam pengembangan *soft skill*.

Agus Wibowo dan Hamrin (2013) mengungkapkan bahwa terdapat sepuluh komponen *soft skill* yang banyak berperan di dunia kerja, yaitu:

- 1) Inisiatif (mempunyai gagasan)
- 2) Integritas (kejujuran)
- 3) Berpikir kritis (aktif dalam upaya menyelesaikan masalah)
- 4) Kemauan untuk belajar.

- 5) Komitmen (mempunyai janji dan bertanggung jawab)
- 6) Motivasi untuk meraih prestasi
- 7) Antusias
- 8) Kemampuan berkomunikasi
- 9) Handal (*reliable*)
- 10) Berkreasi.

Berikut konstruk desain pengembangan *soft skills* bagi karyawan perbankan syariah untuk peningkatan profesionalitas kinerja:

No	Indikator <i>Soft Skills</i>	Deskriptor
1	<i>Personal Effectiveness</i>	Kemampuan mendemonstrasikan inisiatif, kepercayaan diri, ketangguhan, tanggung jawab personal dan gairah untuk berprestasi
2	<i>Flexibility</i>	Ketangkasan dalam beradaptasi dengan perubahan baru
3	<i>Management</i>	Kemampuan mendapatkan hasil dengan menggunakan sumber daya yang ada, sistem dan proses.
4	<i>Creativity/ Innovation</i>	Kemampuan memperbaiki hal-hal yang sudah lama, kemampuan menciptakan dan menggunakan hal-hal baru (sistem, pendekatan, konsep, metode, desain, teknologi, dan lain-lain)
5	<i>Futuristik thinking</i>	Kemampuan memproyeksi hal-hal yang perlu dicapai atau hal-hal yang belum tercapai.
6	<i>Leadership</i>	Kemampuan mencapai hasil dengan memberdayakan orang lain.
7	<i>Persuasion</i>	Kemampuan dalam meyakinkan orang lain agar berubah ke arah yang lebih baik.
8	<i>Goal orientation</i>	Kemampuan dalam meyakinkan orang lain agar berubah ke arah yang lebih baik.

9	<i>Continuous Learning</i>	Kesedian untuk menjalani proses learning, memperbaiki diri dari praktek, menjalankan konsep baru, teknologi baru atau metode baru.
10	<i>Decision-making</i>	Kemampuan menempuh proses yang efektif dalam mengambil keputusan
11	<i>Negotiation</i>	Kemampuan memfasilitasi kesepakatan antara dua pihak atau lebih
12	<i>Written communication</i>	Kemampuan mengekspresikan pendapat atau perasaan dengan bahasa tulis yang jelas dan mudah dipahami orang lain.
13	<i>Employee development/coaching</i>	Kemampuan memfasilitasi dan mendukung kemajuan orang lain.
14	<i>Problem-solving</i>	Kemampuan mengantisipasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah.
15	<i>Teamwork</i>	Kemampuan dalam bekerja sama dengan orang lain secara efektif dan produktif.
16	<i>Presenting</i>	Kemampuan mengkomunikasikan pesan di depan orang banyak secara efektif.
17	<i>Diplomacy</i>	Kemampuan menangani kesulitan atau isu sensitif secara diplomatik, bijak, efektif, dengan pemahaman yang mendalam terhadap kultur, iklim dan politik yang berkembang di tempat kerja.
18	<i>Conflict management</i>	Keampuan menyelesaikan secara konstruktif.
20	<i>Customer service</i>	Kemampuan mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang lain atau pelanggan.
21	<i>Planing/Organizing</i>	Kemampuan menggunakan logika, prosedur atau sitem untuk mencapai sasaran.
22	<i>Interpersonal skills</i>	Kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan bias menjalin hubungan secara

		harmonis dengan orang lain.
23	<i>Self-management</i>	Kemampuan mengontrol diri atau mengelola potensi dan waktu untuk mencapai hasil yang lebih bagus.

Untuk menjalankan desain pengembangan *soft skills* karyawan perbankan syariah melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, maka prosedur yang perlu diperhatian sebagai berikut:

- 1) Pelatihan yang berorientasi pembinaan kepribadian atau mentalitas, yaitu stabil mentalnya, dewasa, bijaksana, berwibawa, berakhhlak mulia, menjadi teladan bagi peserta didik serta peka terhadap realitas dan lain sebagainya.
- 2) Keteladanan, cara yang paling efektif untuk menggugah kesadaran bawahan, teman sejawat atau siapa saja.
- 3) Pelatihan berorientasi pada prestasi, yaitu bagaimana ikhtiar menyadarkan, menciptakan dan menggugah semangat untuk selalu berusaha mencapai performansi yang terbaik untuk mencapai tujuan yang telah diciptakan.
- 4) Komitmen dan kesadaran pada organisasi agar memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengaitkan diri terhadap visi dan misi organisasi melalui pemahaman terhadap tanggung jawab pekerja dengan tujuan organisasi secara keseluruhan.
- 5) Kepastian kerja, merupakan hal yang penting agar mampu menetapkan rencana tindakan yang sistematis, dan mampu memastikan pencapaian tujuan berdasarkan data atau informasi yang akurat.
- 6) Menanamkan prakarsa untuk menumbuhkan kemauan untuk bekerja, sifat ingin tahu akan hal-hal baru, berfikir dan bertindak secara berbeda dari kebiasaan efektif.
- 7) Kepedulian terhadap kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal agar pelanggan tetap menjadi milik perusahaan.
- 8) Pengendalian diri agar memiliki pengetahuan untuk mengendalikan prestasi dan emosi pada saat menghadapi tekanan.
- 9) Percaya diri agar memiliki keyakinan akan citra diri, keahlian dan kemampuan dirinya.
- 10) Kemampuan beradaptasi, agar memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dan bekerja sama secara efektif dalam berbagai situasi dan mampu melihat manfaat dari setiap perubahan situasi.
- 11) Membangun relasi untuk membangun dan memelihara hubungan personal yang timbal balik dan *mutualisme* (saling menguntungkan).

- 12) Pelatihan kepemimpinan agar memiliki kemauan dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dengan baik, memberdayakan dan meningkatkan partisipasi karyawannya, menumbuhkan kesadaran akan posisi dan kekuasaan secara komprehensif, menjalin hubungan yang interpersonal yang hangat dan akrab.
- 13) Kerja sama tim yang solid dan kooperatif, akan memudahkan sekaligus mempercepat penyelesaian persoalan atau target-target yang hendak dicapai.

PENUTUP

Pengembangan mutu profesionalitas kinerja karyawan perbankan syariah memang menjadi tanggung jawab semua jawatan yang membinaanya termasuk seluruh lembaga pendidikan dan pelatihan yang disiapkan pemerintah. Peningkatan *soft skills* karyawan menjadi salah satu prosedur yang harus dilaksanakan sebagai salah satu upaya utama dalam meningkatkan kinerja profesionalitas karyawan dalam memberikan layanan publik. Iklim kerja yang semakin kondusif akan melahirkan regenerasi pelayan masyarakat yang semakin baik. Contoh teladan karyawan yang telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan *soft skills* diharapkan akan menular kepada rekan kerjanya sehingga melahirkan layanan publik yang bermutu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus Wibowo dan Hamrin, *Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter Guru)*, Yogyakarta :,Pustaka Pelajar, 2012
- Agus Wibowo dan Hamrin, *Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012
- Alo Liliweri, *Komunikasi Antar-Personal*, Jakarta: Adhitya Andrebina Agung, 2015
- Amzar Yulianto, *Pengaruh Keaktifan Siswa Berorganisasi Terhadap Peningkatan Soft Skills dan Prestasi Belajar Siswa*, Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin UNY, Vol 3. No 5. 2015
- Brian Aprinto, SPHR, dkk., *Pedoman Lengkap Soft Skill Kunci Sukses Dalam Karier, Bisnis, dan Kehidupan Pribadi*, Jakarta: PPM manajemen, 2014
- Chamdani, M., *Penerapan Mind Map Pada Mata Kuliah Perkembangan Belajar Peserta Didik Untuk Pengembangan Soft Skill Mahasiswa PGSD*, Surakarta: Modul Ajar, 2017
- Damayanti, *Sukses Menjadi Guru Humoris dan Idola yang Akan Dikenang Sepanjang Masa*, Yogyakarta: Araska, 2016
- Elfindri, dkk, *Soft Skill untuk Pendidik*, Bandung: Baduose Media, 2011
- Fani Setiani, Rasto, Agustus. *Mengembangkan Soft Skill Guru Melalui Proses Pembelajaran*, Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol.1 No 1, 2016
- Idris Apandi, *Guru Kalbu Penguatan Soft Skill untuk Mewujudkan Guru Profesional dan Berkarakter*, Bandung: Smile's Indonesia Institute, 2015
- Juliani, H. *Perubahan Perilaku Aparatur sebagai Model dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi yang Berkualitas*. Administrative Law and Governance Journal, Vol. 2, No. 1, 2019
- Kaipa P and Milus T. *Soft Skills are Smart Skills*, dalam <http://www.kaipagroup.com>, diakses 12 September 2022
- Prastiwi, W. *Pengembangan Soft Skill, Hard Skill dan Life Skill Peserta Didik Dalam Menghadapi Era Globalisasi*. <http://www.infodikdas.com/>. diakses pada 11 September 2022
- Rakhmawanto, A. *Mengukur Indeks Profesionalitas ASN: Analisis Tujuan dan Kemanfaatan*, April 2017.
- Rusfiana, Y. dan Suprianta, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya. In *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangannya*, Bandung: Alfabeta, 2021
- Yunindyo Sasmito, *Analisis Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) di Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*, Nahkoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 21 No. 1, 2022