



Personality Development

Soft skill adalah aspek yang tak kalah penting dalam menunjang kesuksesan seseorang. Dapat dikatakan sebagai keterampilan bawaan atas sifat seseorang yang tidak bisa dipelajari secara formal.

Soft skill adalah kemampuan yang erat kaitannya dengan kepribadian seseorang. Kemampuan ini akan menunjukkan bagaimana seseorang mampu berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Dalam dunia kerja, soft skill sangat penting untuk diketahui dan diperhatikan karena, apabila seorang karyawan kurang dalam hal ini maka bisa mempengaruhi kinerja tim dan perusahaan

Soft skill merupakan kemampuan seseorang yang diperoleh dari lingkungan dan aktivitas sehari-hari. Jika seseorang dalam aktivitasnya melakukan hal yang positif dan membangun dalam sebuah lingkungan, maka seseorang tersebut memiliki soft skill yang baik.

Life skill atau keterampilan hidup adalah kemampuan psiko-sosial yang membantu seseorang beradaptasi dan menghadapi tantangan kehidupan sehari-hari. Life skill juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk berperilaku positif dan beradaptasi dengan lingkungan

Life skill sangat penting, terutama bagi mahasiswa dan fresh graduate yang akan memasuki dunia kerja.

Contoh

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan kunci dan unsur penting dalam kehidupan sehari-hari dan juga dunia kerja. Tanpa adanya komunikasi maka aktivitas yang dilakukan bisa saja berantakan

Dalam dunia kerja, komunikasi yang dibutuhkan ialah pendengar aktif, mampu bernegosiasi, public speaking, storytelling, komunikasi nonverbal, komunikasi verbal, presentasi dan juga organisasi.

2. Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah atau problem solving merupakan soft skill yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. Karena setiap pekerjaan pasti akan menghadapi berbagai jenis masalah.

Organisasi atau perusahaan membutuhkan orang-orang yang mampu berpikir kritis dan mampu memecahkan sebuah masalah dengan baik. yang termasuk dalam problem solving adalah, kreativitas, research, manajemen risiko, kerjasama tim dan mampu berpikir kritis.

3. Kepemimpinan

Dalam sebuah organisasi kepemimpinan sangat penting, meskipun bukan seorang manajer atau pemimpin tetapi kita juga diharapkan memiliki jiwa kepemimpinan untuk mengukur seberapa cerdas dalam mengambil keputusan. Beberapa keterampilan yang termasuk dalam kepemimpinan yaitu manajemen konflik, delegasi, membuat keputusan, manajemen proyek, dan juga mentoring.

4. Adaptasi

Seberapa cepat seseorang dapat beradaptasi dengan lingkungan merupakan sebuah ukuran bagi organisasi atau perusahaan untuk merekrut pegawai. Mampu beradaptasi juga sangat dibutuhkan, karena dalam dunia kerja seringkali seseorang menghadapi sebuah perubahan.

5. Etika Kerja

Etika kerja sangat dibutuhkan dalam urusan pekerjaan maupun hubungan dengan lingkungan kerja. Menjaga etika akan memberikan penilaian yang baik dari atasan.

6. Pengambilan keputusan

Soft skill ini menunjukkan kemampuan seseorang dalam memilih secara tepat dan cepat dari dua atau lebih alternatif pilihan yang ada.

7. Manajemen waktu

Soft skill yang tidak kalah penting untuk dimiliki oleh seorang pegawai adalah manajemen waktu. Ketika pekerjaan sedang menumpuk, pegawai akan lebih mudah untuk tetap fokus jika memiliki kemampuan tersebut.

Hard Skill

Hard skill adalah kemampuan yang dapat dipelajari, evaluasi, dan diukur. Karena hard skill dapat dipelajari, maka hal ini juga mampu dikembangkan melalui pendidikan formal, kursus, pelatihan perusahaan hingga sertifikasi.


Contoh:

1. Kemampuan berbahasa asing
2. Mengoperasikan computer
3. Menulis
4. Mendesain
5. Analisis Data
6. Mengoperasikan kamera
7. Marketing
8. Editing video dan social media

Kecerdasan Emosional

TAHUKAH ANDA?

kerja
by kanggans



Kecerdasan emosional menyumbang **80%** dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan **20%**nya dipengaruhi oleh kecerdasan intelektual (IQ).

Sumber:
Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*

Emotional intelligence adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan dan memahami emosi (baik emosi orang lain maupun emosi diri sendiri) dengan tujuan meningkatkan kesehatan fisik dan mental. Seseorang dengan *emotional intelligence* yang baik mampu mengontrol emosi saat marah, peka terhadap perasaan orang lain, dll.

5 INDIKATOR

Kecerdasan Emosional Menurut Daniel Goleman

Self awareness (kesadaran diri),
kemampuan untuk mengenali emosi pribadi.

Self regulation (pengaturan diri),
kemampuan untuk mengatur dan mengelola
emosi pribadi.

Self motivation (motivasi diri),
kemampuan untuk memotivasi diri sendiri
dalam melakukan atau mencapai sesuatu.

Empathy,
yaitu kemampuan untuk mengenali dan memahami
emosi orang lain dengan perspektif yang beragam.

Social skills (keterampilan sosial),
kemampuan untuk membangun hubungan sosial
yang baik dan positif dengan orang lain.

Peran Kecerdasan Emosional dalam Dunia Pekerjaan

Emotional intelligence penting untuk dimiliki setiap karyawan agar visi misi perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Peran kecerdasan emosional dalam dunia pekerjaan yaitu:

- 1. Membentuk tim yang kolaboratif**
- 2. Karyawan yang inovatif**
- 3. Tidak rentan terkena stres**
- 4. Komunikasi dan interaksi yang semakin efektif**
- 5. Pengambilan keputusan yang lebih baik**

Etika dalam memberikan pelayanan adalah sikap dan perilaku yang harus dipatuhi untuk memberikan layanan yang profesional dan berkualitas. Contoh:

Pelayanan publik

- Pelaksana pelayanan publik harus berperilaku adil, santun, ramah, dan profesional. Mereka juga harus menjunjung tinggi nilai-nilai, tidak mempersulit, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.

•Customer service

- Pelayanan customer service dapat menerapkan etika dengan cara:Memberikan informasi produk yang transparan

- Memberikan layanan proaktif

- Mendengarkan pelanggan dengan baik

- Sampaikan rasa terima kasih

- Update informasi terbaru pada pelanggan

•Komunikasi

- Pelayanan yang baik kepada pelanggan harus komunikatif, yaitu dengan:Berpikir positif dan tidak emosional

- Menjaga kesopanan

- Bersikap menghargai

- Berpenampilan layak

- Memberikan perhatian

- Bersikap rendah hati

- Berusaha mendengarkan dan memahami

Definisi Hotel Courtesy

Merupakan sopan santun yang ada dan diterapkan di dunia pariwisata terutamadidunia perhotelan, manfaat dari penerapan Hotel Courtesy ini sendiri yaitu kepuasan pelanggan dengan cara memberikan dan memperlakukan tamu dengan sopan santun dan memberikan kesan baik dan menyenangkan.

Hotel courtesy penting karena dapat membuat tamu merasa nyaman dan dihargai, serta memberikan dampak baik bagi hotel dan tamu.

Courtesy hotel mencakup:

- Tata krama dalam penampilan, komunikasi, dan tindakan
- Penerimaan yang tulus, keramah tamahan dalam menerima atensi tamu
- Tutur kata/ cara berbicara yang ramah
- Etika dalam pelayanan
- Ciri khas pelayanan perhotelan seperti mengucapkan salam

Thank you

