

**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU**

**SKRIPSI**

Oleh :

NAMA : Rima Melati

NIM : 18612247

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2023**

**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh :

RIMA MELATI

NIM : 18612247

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2023**

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU**

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NAMA : RIMA MELATI  
NIM : 18612247

Telah dipertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Dua Puluh Satu Bulan November Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M.**  
NIDN. 1021029102 / Lektor

Sekretaris,



**Satriadi, S.A.P., M.Sc.**  
NIDN. 1011108901 / Lektor

Anggota



**Imran Ilvas, M.M.**  
NIDN. 1007036603 / Lektor

Tanjungpinang, 21 November 2023  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang



**Charly Marlinda, SE., M.Ak., Ak., CA**  
NIDN. 1029127801 / Lektor

**HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP**  
**KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN**  
**INFORMATIKA PROVINSI**  
**KEPULAUAN RIAU**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : RIMA MELATI  
NIM : 18612247

Menyetujui,

Pembimbing Pertama



Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M.  
NIDN. 1029127202 / Lektor

Pembimbing Kedua



Dwi Septi Harvani, S.T., M.M  
NIDN. 1002078602 / Lektor

Menyetujui,

Ketua Program Studi



Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.  
NIDN. 1011088902 / Lektor

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rima Melati  
NIM : 18612247  
Tahun Angkatan : 2018  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.14  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata – 1 (Satu)  
Judul Skripsi : Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap  
Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan  
Informatika Provinsi Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dengan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari ternyata saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 03 Oktober 2023

Penyusun,



**RIMA MELATI**  
NIM : 18612247

## **MOTTO**

“Man Jadda Wajadda”

Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil

“Kunci dari Kesuksesan adalah berusaha dan berdoa.”

“Memulai dengan keyakinan,  
Menjalankan dengan penuh keikhlasan,  
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.”

“Kebahagiaan itu bergantung pada dirimu sendiri.”  
(Aristoteles)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),  
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang  
lain).”

(Terjemahan: QS. Al Insyirah 6-7)

“Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu belajarlah  
tenang dan sabar.”

(Ummar bin Khattab)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **Kupersembahkan Skripsi ini untuk :**

**Kedua orang tuaku Ayahanda dan Ibunda tercinta,  
yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, nasihat  
dalam setiap perjalanan hidupku serta kekuatan lewat untaian doa.**

**Abang, Kakak, dan Ipar serta Ponakanku tersayang,  
dan orang-orang yang telah mengajarkanku ilmu baik**

**secara langsung maupun tidak langsung,**

**Terima kasih untuk semuanya.**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT Penulis ucapkan atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunia serta hidayah yang selalu meridhoi setiap langkahku dalam proses bimbingan dan penyelesaian skripsi yang berjudul : “**PENGARUH *HARD SKIL* DAN *SOFT SKIL* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN RIAU**”.

Selama penyusunan skripsi ini tentunya merupakan proses dengan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga yaitu kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE., Ak., M.Si., CA. selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Muhammad Rizki, M.Hsc. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
6. Ibu Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M. sebagai Pembimbing I yang selama ini sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu memberikan masukan dalam skripsi ini.

7. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M. sebagai pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penelitian ini. Terima kasih atas bantuannya.
8. Seluruh Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
9. Untuk kedua orang tua Penulis, Bapak Sapuan dan Ibu Nurjanah tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat, serta pengorbanan yang sangat luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, tiada kata yang bisa diucapkan atas apa yang telah kalian berikan, demi keberhasilan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Seluruh keluarga tersayang Andriansyah, Panji Sanjaya (Abang), Uci Ratna Ningsih (Kakak), Okky Hardanto (Abang Ipar), Harsiwi (Kakak Ipar) dan Juwita, Muhammad Asfa Al Fatih, Ibnu Ahmad Ar Rayyan (Keponakan) yang selalu memberikan doa, semangat dan menanyakan kabar selanjutnya untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Grup Skip (Ricky, Oom, Wahyu, Atikah), Grup Ptt Siumang (Anjiw, Alpin, Memel, Nisa Rido, Piak), Grup Bultang (Nanik, Bang Panji, Kaput, Badit, Kakna, Ji Ay Yo, yang selalu menjadi tempat cerita-cerita dan keluh kesah dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kelak kita akan sukses bersama.

12. Untuk teman seperjuangan letingan skripsi, Ricky Adi Chandra terimakasih atas belajar bersama, semangat, dukungan, motivasi, dan berjuang bersama suka duka dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Keluarga besar Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dan rekan kerja (Ola, Suci, Kak Rika, Kak Ika, Dhea, Nanik, Kaput, Genk Media Komunikasi Humas dan lain-lain) serta Keluarga Besar Biro Administrasi Pimpinan (Kainggid, Elna, Kak Iin, Bang Panji, dan lain-lain) terima kasih atas doa dan ilmu serta pengalaman dan pelajaran untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Untuk atasanku, Kasi Media Komunikasi Humas Ibu Suryani, S.Pi., M.M, terima kasih atas dispensasi waktu, dukungan, doa, semangat serta bantuannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Sahabatku Erlisa dan Noffiani Haryanto, yang selalu ada membantu Penulis, memberikan motivasi dan doa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
16. Alno Andramel, yang selalu ada dalam sanubari dan memberi semangat yang luar biasa, serta doa untuk Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
17. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan Tugas Akhir maupun dalam penyusunan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak untuk semuanya.

Harapan Penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan kepada semua pihak yang mendorong dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan,

kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran pun yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini bisa menjadi ilmu pengetahuan serta referensi khususnya dibidang Ekonomi Manajemen, dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya semua pihak yang membacanya.

Tanjungpinang, 03 Oktober 2023

Penulis

Rima Melati

NIM : 18612247

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Kegunaan Penelitian .....	14
1.5. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Tinjauan Teori .....	17
2.1.1 Manajemen .....	17
2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	17
2.1.1.2 Fungsi Manajemen .....	18
2.1.1.3 Unsur Manajemen .....	20
2.1.2 Sumber Daya Manusia .....	21
2.1.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	21
2.1.2.2 Fungsi Sumber Daya Manusia .....	23
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	25

2.1.2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	25
2.1.2.2	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	27
2.1.2.3	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	29
2.1.3	<i>Hard skill</i> .....	32
2.1.3.1	Pengertian <i>Hard skill</i> .....	32
2.1.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Hard skill</i> .....	34
2.1.3.3	Indikator <i>Hard skill</i> .....	34
2.1.4	<i>Soft skill</i> .....	37
2.1.4.1	Pengertian <i>Soft skill</i> .....	37
2.1.4.2	Penggolongan <i>Soft skill</i> .....	38
2.1.4.3	Indikator <i>Soft skill</i> .....	44
2.1.5	Kinerja.....	46
2.1.5.1	Pengertian Kinerja.....	46
2.1.5.2	Penilaian Kinerja .....	48
2.1.5.3	Tujuan Penilaian/Evaluasi Kinerja .....	50
2.1.5.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	51
2.1.5.5	Indikator Kinerja .....	54
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	57
2.3	Hipotesa.....	58
2.4	Penelitian Terdahulu .....	59
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>		<b>64</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	64
3.2.	Jenis Data .....	64
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.4.	Populasi dan Sampel .....	66
3.5.	Definisi Operasional Variabel .....	67
3.6.	Teknik Pengolahan Data .....	68
3.7.	Teknik Analisis Data .....	69
3.8.	Jadwal Penelitian .....	76

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	77
4.1.1 Gambaran Umum .....	77
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	89
.....	
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	90
4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	91
4.1.3.1 Uji Validitas.....	91
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	92
4.1.4 Deskripsi Jawaban Responden .....	93
4.1.4.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Hard Skill</i>	
.....	93
4.1.4.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Soft Skill</i>	97
4.1.4.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kinerja.	100
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	103
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	103
4.1.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	105
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	106
4.1.7 Uji Hipotesis.....	107
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....	111
4.2. Pembahasan .....	111
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>114</b>
5.1. Kesimpulan .....	114
5.2. Saran .....	116

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

***CURICULUM VITAE***

## DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Halaman
1.	Jumlah PNS.....	7
2.	Populasi.....	66
3.	Definisi Operasional Variabel.....	67
4.	Jadwal Penelitian.....	76
5.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
6.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	90
7.	Pengujian Validitas Variabel Penelitian.....	91
8.	Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	93
9.	Deskripsi Tanggapan Responden Variabel <i>Hard Skill</i> .....	93
10.	Deskripsi Tanggapan Responden Variabel <i>Soft Skill</i> .....	97
11.	Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Kinerja.....	101
12.	Persamaan Regresi <i>Unstandardized Coefficients</i> .....	107
13.	Uji t.....	108
14.	Uji F (Uji Simultan).....	110
15.	Hasil Uji <i>R Square</i> .....	111

## DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman
1.	Pra Survey Kinerja Diskominfo Provinsi Kepulauan Riau.....	6
2.	Pra Survey <i>Hardskill</i> Diskominfo Provinsi Kepulauan Riau.....	11
3.	Pra Survey <i>Soft skill</i> Diskominfo Provinsi Kepulauan Riau.....	13
2.	Kerangka Pemikiran.....	58
5.	Struktur Organisasi.....	79
2.	Uji Normalitas Histogram.....	104
3.	Uji Normalitas Grafik <i>P-P Plot</i> .....	105
4.	Grafik <i>Scatterplot</i> .....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabel Induk dan Hasil SPSS
- Lampiran 3 Surat Keterangan dari Objek Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Plagiarism Turnitin
- Lampiran 5 Riwayat Hidup / *Curriculum Vitae*

## ABSTRAK

### **PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Rima Melati. 18612247. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja pegawai dinas komunikasi dan informatika Provinsi Kepulauan Riau. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai dinas komunikasi dan informatika Provinsi Kepulauan Riau berjumlah 164 orang, dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 114 orang dengan Teknik sampel Quota sampling. Teknik Analisa data dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25 dengan pengujian yang dilakukan yaitu uji instrumen penelitian, asumsi klasik, regresi liner berganda, uji hipotesis serta uji koefisien determinasi.

Berdasarkan uji F pada tabel diatas, dapat dilihat F hitung sebesar 6,824 dan diketahui nilai F Tabel untuk jumlah sampel 114 sebesar 57.668 sehingga sehingga F hitung > F table dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  (berpengaruh signifikan) hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan secara bersama-sama *Hard Skill* dan *Soft Skill* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

Kesimpulan nilai R square, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,510. Hal ini berarti bahwa variabel independen ( *Hard Skill* dan *Soft Skill*), memiliki persentase pengaruh sebesar 51,0% sedangkan sisanya sebesar 49 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Hard Skill*, *Soft Skill*, Kinerja

Dosen Pembimbing I : Evita Sandra,S.Pd. Ek.,M.M

Dosen Pembimbing II : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF HARD SKILLS AND SOFT SKILLS ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE COMMUNICATIONS AND INFORMATICS OFFICE RIAU ISLANDS**

Rima Melati. 18612247. Management. STIE Tanjungpinang Development.

*The aim of this research is to determine the influence of hard skills and soft skills on the performance of employees of the Riau Islands Province communications and information services office. The population used in this research was all employees of the Riau Islands Province communications and information services department, totaling 164 people, and the sample in this research was 114 people using the Quota sampling technique. The data analysis technique in this research is quantitative.*

*The research method used is quantitative, the data analysis process in this research was carried out using SPSS version 25 with tests carried out namely research instrument tests, classical assumptions, multiple linear regression, hypothesis testing and coefficient of determination tests.*

*Based on the F test in the table above, it can be seen that the calculated F is 6.824 and it is known that the F Table value for the sample size of 114 is 57,668 so that the calculated  $F > F$  table with a significance of  $0.000 < 0.05$  (significant effect) this means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted . It can be concluded that together Hard Skills and Soft Skills have a significant influence on the Performance of the Communications and Informatics Service Employees of Riau Islands Province*

*The conclusion of the R square value is that the coefficient of determination is 0.510. This means that the independent variables (Hard Skills and Soft Skills) have an influence percentage of 51.0% while the remaining 49% is explained by other variables not included in this research.*

*Keywords: Hard Skills, Soft Skills, Performance*

*Lecturer of Supervisor I : Evita Sandra, S.Pd. Ek., M.M*

*Lecturer of Supervisor II : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia telah disadari merupakan kekuatan sentral yang menggerakkan dinamika organisasi. Betapapun baiknya sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan kalau tanpa didukung personalia yang dapat bekerja secara efektif dan efisien akan tetap tidak dapat mencapai tujuan perusahaan secara memuaskan bahkan dapat berakibat kegagalan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. (Saretta, 2019)

Amstron & Baron (Fahmi, 2013) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, serta gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program /kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Kinerja pegawai akan baik, bila sumber daya manusia mempunyai keahlian (*skill*), bersedia bekerja karena di gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan untuk masa depan yang lebih baik. Kinerja pegawai merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan mereka. (Agustina, 2022)

Berdasarkan penelitian Budiningsih (2020) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya *Hard skill*. Menurut Arhamuwildan (Sinarwati, 2014), bahwa *hard-skill* merupakan penguasaan dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis lain yang berhubungan dengan bidang pekerjaan tertentu yang dibutuhkan untuk profesi tertentu. Peran *hard-skill* sangat penting dan dibutuhkan dalam dunia kerja untuk menghasilkan hasil kerja yang maksimal.

Di semua jenis pekerjaan *hardskill* akan menjadi *enter point* untuk mengawali kesuksesan karena kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik dan benar sangat tergantung dari kemampuan *hard-skill* yang dimiliki. Seseorang tidak mungkin akan dapat memproduksi suatu alat yang bermanfaat apabila tidak memiliki keterampilan teknis tentang cara pembuatannya, tujuannya dan manfaat alat tersebut. (Budiningsih, 2020)

Seiring dengan berkembangnya fenomena yang terjadi pada dunia kerja saat ini yang tidak hanya membutuhkan kompetensi akademik dan profesionalitas (*hard skill*) saja, namun juga kemampuan intrapersonal dan interpersonal (*Soft skill*). *Soft skill* menjadi begitu penting karena banyak perusahaan atau instansi tidak hanya membutuhkan tenaga kerja yang pintar dan mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. (Hikmah, 2023)

*Soft skill* adalah perilaku personal dan interpersonal yang dapat mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang, berupa kemampuan nonteknis yang tidak terlihat wujudnya namun sangat diperlukan (Purwoastuti, 2015). Menurut Wallace (Kusmiran, 2015) *soft skill* mengacu pada ciri-ciri kepribadian, sosial, dan kebiasaan perilaku meliputi kemampuan untuk komunikasi.

Kategori dari *soft skill* sendiri yang dimaksud adalah kualitas pribadi, keterampilan profesional.

Perusahaan dan instansi kini juga menginginkan tenaga kerja atau karyawan yang mampu berkomunikasi, bersosialisasi, pekerja keras, cerdas, beradaptasi dengan lingkungan kerja, serta memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan kerja maupun atasan (Purnami, 2013). Sedangkan *soft skill* dapat membuat seseorang mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan, mengelola stres kerja, bekerja sama dalam tim dan mendorong relasi yang baik dengan rekan kerja, atasan, hingga pihak eksternal lainnya. (Christine Winstinindah Sandroto, 2021)

Pegawai pemerintahan adalah salah satu sumber daya manusia yang menjadi sorotan karena melakukan pelayanan publik, pegawai harus mempunyai kompetensi yang mumpuni agar dapat merespon perubahan yang terjadi di era ini. Untuk itu, setiap pegawai terus dibekali dengan kemampuan *Soft skill* dan *hard skill* sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik.

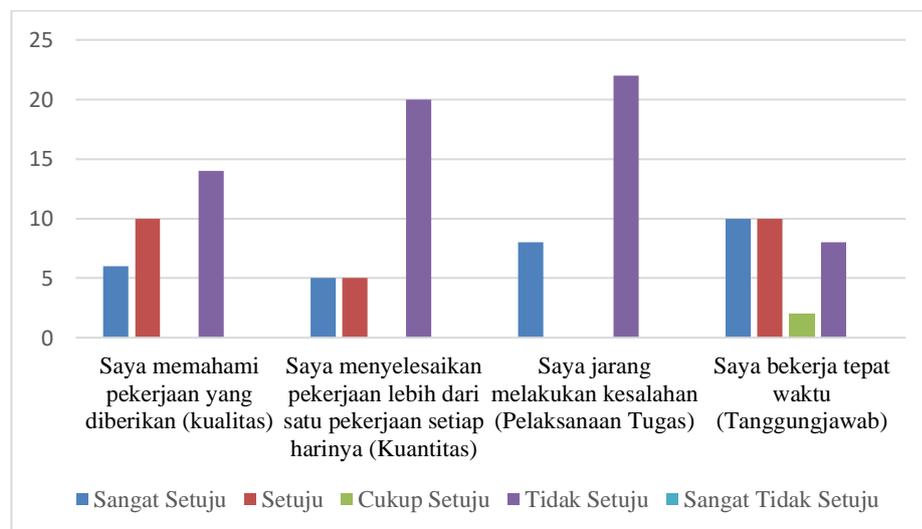
Pada masa yang akan datang persoalan-persoalan serta tantangan-tantangan yang akan dihadapi akan semakin berat dan kompleks. Untuk itu, dibutuhkan sumber daya pegawai yang handal dalam mengantisipasi berbagai persoalan. Realitas menunjukkan bahwa kondisi pegawai masih jauh dari yang diharapkan, dimana kualitas pegawai selama ini masih belum memuaskan karena rendahnya produktivitas kerja yang ditampilkan (Dwi Fenni Oktaviani, 2014)

Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan Kepada Daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi : Perumusan

kebijakan bidang komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian. Pelaksanaan kebijakan dibidang komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian.

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau adalah masih ada pegawai yang tidak memahami pekerjaannya sehingga pekerjaan yang dilakukan masih sering terjadi kesalahan dan terlambat untuk diselesaikan, seperti yang diungkapkan oleh informan VI, laporan kegiatan yang sering terlambat diserahkan, dan tidak bisa diselesaikan tepat waktu, hal ini di dukung dengan pra survey yang dilakukan kepada 30 orang pegawai yang berkaitan dengan kinerja dengan hasil sebagaimana gambar 1.1 berikut :

**Gambar 1.1**  
**Pra Survey Kinerja Diskominfo Provinsi Kepulauan Riau**



Sumber : Data Olahan Penelitian 2023

Berdasarkan pra survey penelitian pada gambar 1.1 untuk pernyataan tentang saya memahami pekerjaan yang diberikan maka 6 orang menjawab sangat setuju,

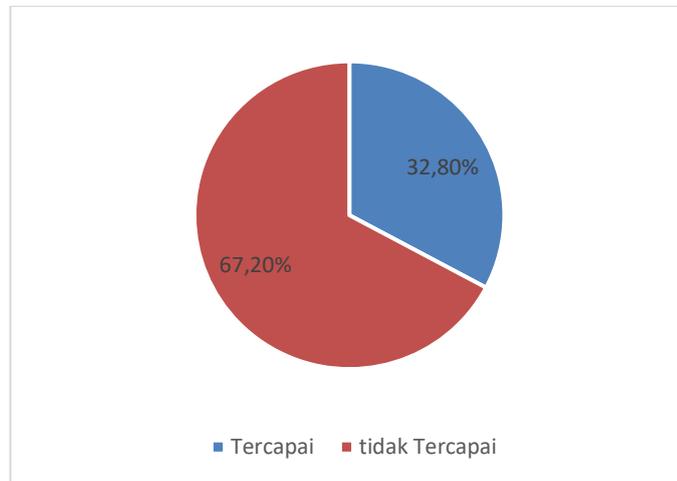
10 orang menjawab setuju dan 14 orang menjawab tidak setuju. Kemudian dalam pernyataan saya menyelesaikan pekerjaan lebih dari satu pekerjaan setiap harinya 5 orang menjawab sangat setuju kemudian 5 orang menjawab setuju, dan 20 orang menjawab tidak setuju. Pernyataan berikutnya yaitu saya jarang melakukan kesalahan 8 orang menjawab sangat setuju dan 22 orang menjawab tidak setuju, dan untuk pernyataan saya bekerja tepat waktu 10 orang menjawab sangat setuju, 10 orang menjawab setuju, 2 orang menjawab cukup setuju dan 8 orang menjawab tidak setuju. Dari hasil pra survey maka dapat dilihat bahwa kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau tidak sesuai karena kinerja masih rendah.

Kemudian fenomena yang terjadi juga masih dari kinerja dimana, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil selama ini diukur dengan sasaran kerja pegawai (SKP) yang berisi rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS, dan perilaku kerja atau tingkah laku, sikap/tindakan yang dilakukan PNS, namun penilaian ini dinilai kurang mampu mengukur kinerja sesungguhnya dari seorang pegawai karena masih sekedar formalitas, karena SKP hanya dijadikan sebagai persyaratan untuk kenaikan pangkat pegawai PNS saja.

Capaian Indikator kinerja Program rencana kerja yang dievaluasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika maka ditemukan bahwa Program Pengelolaan yang terdiri dari Persentase layanan publik yang diselenggarakan secara online dan terintegrasi capaian targetnya hanya 32,80 % atau dalam kategori sangat rendah. Kemudian Persentase layanan publik dan layanan administrasi yang terintegrasi dengan sistem penghubung layanan pemerintahan tidak tercapai atau dalam

kategori Sangat Rendah. (Laporan Kinerja Diskominfo Tahun 2022). Hal ini dapat dilihat dari diagram berikut :

**Gambar 1.1**  
**Diagram Pencapaian layanan publik dan layanan administrasi Diskomfo**



Sumber : Laporan Kinerja Diskominfo Tahun 2022

Berdasarkan rencana strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 – 2026 ditemukan fenomena dari analisa dan kebutuhan SDM dibandingkan dengan kondisi SDM Dinas Kominfo (per 31 Desember 2020) bahwa Dinas Kominfo masih kekurangan SDM baik fungsional, pelaksana maupun teknis. Begitu juga hingga tahun 2023 SDM belum terpenuhi. Berikut pendidikan pegawai di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau khususnya.

**Tabel I.1**  
**Jumlah PNS berdasarkan Latar belakang Pendidikan Dinas Komunikasi**  
**Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau**

Jabatan	Kualifikasi Pendidikan	Jumlah yang dibutuhkan	Jumlah yang ada	Kesesuaian anjab berdasarkan pendidikan		Keterangan
				Sesuai	Tidak sesuai	
Pranata Humas Ahli Muda	berijazah paling rendah Sarjana/Diploma empat (D4) bidang komunikasi serta kualifikasi lain yang ditentukan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika	8	3	√		Kurang pegawai 5 orang
Pranata Humas Ahli Pertama	berijazah paling rendah Sarjana/Diploma empat (D4) bidang komunikasi serta kualifikasi lain yang ditentukan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika	4	2	√		Kurang pegawai 2 orang
Penelaah Informasi dan Komunikasi Publik	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Ilmu Komunikasi/ Public Relation/ Hubungan Masyarakat/Jurnalistik/Ilmu Sosial/Ilmu Politik/Hubungan Internasional/ Desain Komunikasi Visual/Statistik	5	4	√		Kurang 1 orang
Analisis Humas	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Komunikasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	1	1		√	jumlah sesuai namun saat ini yang bekerja adalah Sarjana ekonomi
Analisis Publikasi	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Komunikasi/Desain Komunikasi Visual atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	2		√	Pendidikan SMA
Analisis Berita	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Komunikasi/ Kebijakan Publik/ Pemerintahan/Sosial dan Politik atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	2	√		
Pengendali Konten Internet	Sarjana (S - ! ) / Diploma Empat (D - IV) bidang	2	5		√	Pendidikan SMA

	Teknologi Informasi/Teknik Informatika/Sistem informasi/flmu Komputer/Teknik Elektro, atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan					
Analisis Konten Media Sosial	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang komunikasi/ Jurnalistik/Sosial dan Politik atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	1	√		Pendidikan sesuai hanya kurang jumlah pegawai
Penelaah Teknis Kebijakan	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat)	3	1		√	Pendidikan SMA
Analisis Kerja Sama	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Hukum/Ekonomi/Teknik/Sosial/Komunikasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	1	1		√	Pendidikan SMA
Analisis Pelayanan	S-1 (Strata-Satu)/ D-4 (Diploma-Empat) bidang Hukum/ Administrasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	2	√		
Pengolah Data dan Informasi	D-3 (Diploma-Tiga)	9	3		√	Hanya 1 Diploma 2 nya adalah SMA
Pengalih Media	D-3 (Diploma-Tiga) bidang Jurnalistik/Teknik Informatika/ Manajemen Teknik Informatika/ Telekomunikasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	2		√	Pendidikan SMA
Pengolah Bahan Informasi dan Publikasi	D-3 (Diploma-Tiga) bidang Komunikasi/Hukum atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	1		√	Pendidikan SMA
Pengelola Media Center dan Kemitraan Media	D-3 (Diploma-Tiga) bidang Komunikasi/ Manajemen Teknik Informatika/ Telekomunikasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	2	√		
Pengelola Situs atau Web	D-3 (Diploma-Tiga) bidang Teknik Informatika/ Manajemen Teknik Informatika/ Telekomunikasi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	2	1		√	Pendidikan SMA

Pengelola Data Keamanan dan Ketertiban	D-3 (Diploma-Tiga) bidang Teknik Infomatika/ Teknik komputer/administrasi Perkantoran atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	1	1		√	Pendidikan SMA
Pengadministrasi Perkantoran	D -3 Diploma tiga atau SLTA sederajat	1	1	√		
Pengadministrasi Analisis dan Kemitraan Media	SLTA/DI/ D-2 (Diploma-Dua)/D-3 (Diploma-Tiga) bidang Komunikasi/Manajemen Perkantoran/ Administrasi Perkantoran/ Tata Perkantoran atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	1	1		√	Pendidikan SMA
Staff	SLTA/DI/ D-2 (Diploma-Dua)/D-3 (Diploma-Tiga) bidang Komunikasi/Manajemen Perkantoran/ Administrasi Perkantoran/ Tata Perkantoran atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan	11	11	√		

Sumber : Kominfo Provinsi Kepulauan Riau, 2023

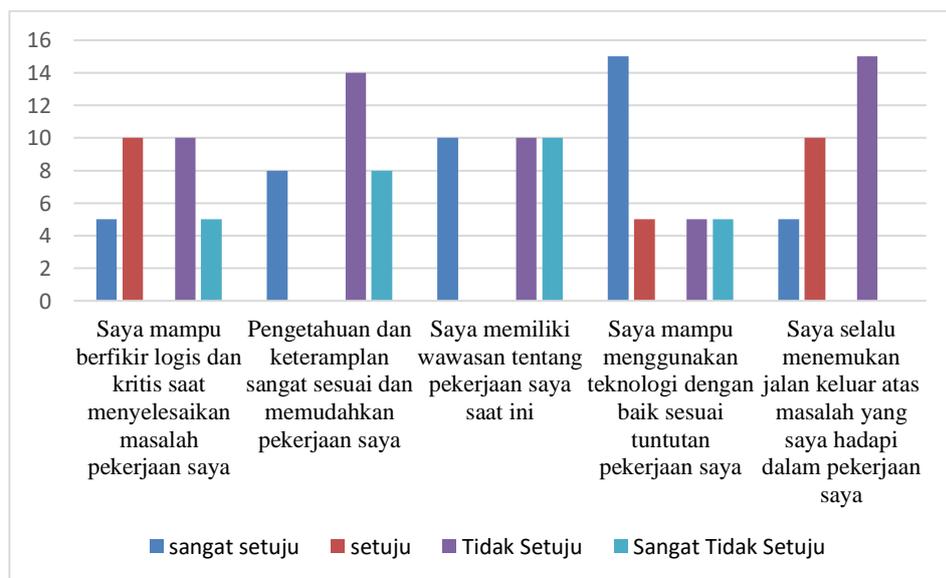
Berdasarkan data yang di dapatkan maka diketahui bahwa di kominfo kekurangan pegawai yang sesuai antara pendidikan dan jabatannya, bahkan sarjana komputer berjumlah 5 orang dan sarjana ilmu komunikasi sangat terbatas hanya 4 orang, dan sarjana Teknik juga 1 orang, hal ini berkaitan dengan kemampuan *hardskill* pegawai dimana kesesuaian Pendidikan akan berdampak pada kemampuan teknis pegawai, hal ini didukung oleh teori Hardi (Astutik, 2019) *hardskill* dapat dilihat dari Keterampilan teknis, dimana keterampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik.

Berkaitan dengan *hardskill* adalah masih ada pegawai yang belum memahami tentang tugas pokok fungsinya saat menjadi pegawai, hal ini dikarenakan adanya ketidak sesuaian antara kebutuhan sumber daya manusia

(SDM) dengan penyediaan tenaga kerja dari institusi pendidikan kejuruan berkaitan dengan kesiapan mental individu dalam menghadapi dunia kerja.

Berdasarkan data maka diketahui bahwa banyaknya kekosongan pegawai, pegawai yang saat ini berada masih tidak sesuai dengan jabatannya, sehingga kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan hal ini dilihat dari pegawai masih sering dijelaskan tugasnya secara berulang, hal ini tentu saja berkaitan dengan *hard skill* dimana perlu adanya pemahama verbal yaitu pegawai mampu memahami dengan apa yang dibaca atau didengar, hal ini di akibatkan oleh pendidikan yang tidak sesuai dengan jabatan atau tugas pokok. Hal ini mengakibatkan kualitas dan kuantitas kerja menjadi tidak optimal. Untuk mendukung pernyataan tersebut maka dilakukan pra survey kepada 30 orang dengan hasil sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Pra Survey *Hardskill* Diskominfo Provinsi Kepulauan Riau**



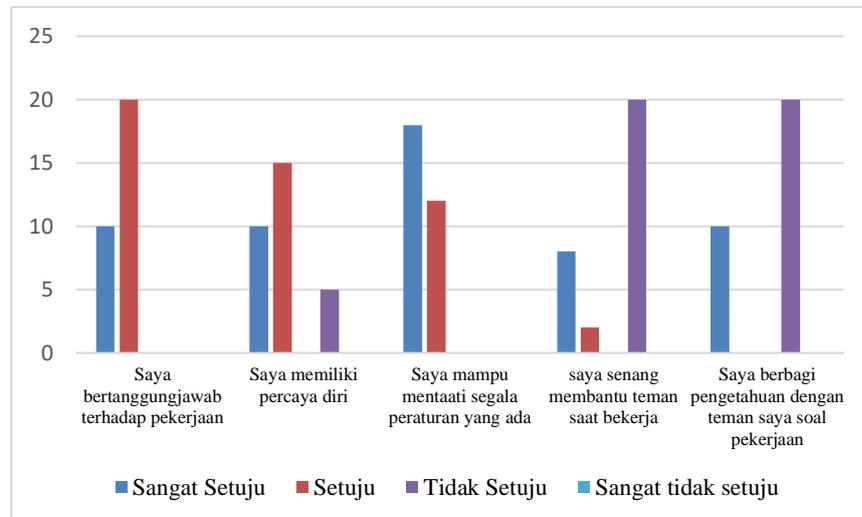
Sumber : Data Olahan Penelitian 2023

Jika dilihat dari hasil pra survey gambar 1.2 ditemukan bahwa untuk pernyataan saya mampu berfikir logis dan kritis saat menyelesaikan masalah

pekerjaan saya maka didapatkan responden yang menjawab sangat setuju ada 5 orang, setuju 10 orang, tidak setuju 10 orang dan sangat tidak setuju 5 orang. Kemudian untuk pernyataan pengetahuan dan keterampilan sangat sesuai dan memudahkan pekerjaan saya maka diketahui 8 orang menjawab sangat setuju, 14 orang tidak setuju dan 8 orang menjawab sangat tidak setuju, untuk pernyataan saya memiliki wawasan tentang pekerjaan saya saat ini maka ditemukan bahwa 10 orang menjawab sangat setuju, 10 orang menjawab tidak setuju dan 10 orang menjawab sangat tidak setuju, pernyataan berikutnya yaitu saya mampu menggunakan teknologi dengan baik sesuai tuntutan pekerjaan saya dimana responden menjawab sangat setuju 15 orang, setuju 5 orang, tidak setuju 5 orang dan sangat tidak setuju 5 orang. Pernyataan terakhir saya selalu menemukan jalan keluar atas masalah yang saya hadapi dalam pekerjaan saya yang menjawab sangat setuju 5, yang menjawab setuju 10 dan menjawab tidak setuju 15 orang. Dari hasil pra survey maka dapat dilihat bahwa *hard skill* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau cukup sesuai karena masih ada yang harus ditingkatkan.

Kemudian fenomena berkaitan dengan *soft skill* yaitu berkaitan dengan ditemukannya pegawai yang kurang empati, tidak adanya motivasi dalam diri, hal ini di dukung dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai yaitu VI dimana menurut beliau bahwa pegawai hanya bekerja jika ada pimpinan dan jika tidak ada pimpinan maka mereka cenderung lebih suka bersantai, dan jika ada diantara pegawai yang sedang sibuk bekerja, beberapa pegawai cenderung bersikap acuh tak acuh dan tidak mau saling membantu. Untuk mendukung hal tersebut penulis melakukan prasurvey kepada 30 orang pegawai yang hasilnya sebagaimana berikut ini :

**Gambar 1.3**  
**Pra Survey *Soft skill* Diskominfo Provinsi Kepulauan Riau**



Sumber : Data Olahan Penelitian 2023

Jika dilihat dari gambar 1.3 dimana berdasarkan pra survey *soft skill* ditemukan bahwa untuk pernyataan saya bertanggungjawab terhadap pekerjaan saya di dapatkan responden yang menjawab sangat setuju 10 orang dan setuju 20 orang, pernyataan saya memiliki percaya diri ditemukan bahwa 10 orang menjawab sangat setuju, 15 orang menjawab setuju dan 5 orang sangat setuju. Kemudian untuk pernyataan saya mampu mentaati segala peraturan yang ada dimana 18 orang menjawab sangat setuju dan 12 orang menjawab setuju, pernyataan saya senang membantu teman saat bekerja dimana 8 orang menjawab sangat setuju 2 orang menjawab setuju dan 20 orang menjawab tidak setuju, pernyataan terakhir saya berbagi pengetahuan dengan teman saya soal pekerjaan yang menjawab sangat setuju 10 orang dan tidak setuju 20 orang. Dari hasil pra survey maka dapat dilihat bahwa *Soft skill* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau belum sesuai karena masih ada yang harus ditingkatkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putu Lanang, et.al (2014), Ratna Purwaningsih, et.al (2015) dan Shinta Wahyu, et.al (2017). Menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu efikasi diri, lingkungan usaha, komunikasi, stress kerja, motivasi berprestasi, budaya organisasi, kompetensi, komitmen organisasi, *hard skill* dan *soft skill*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh rahayu widianti (2015) dengan judul pengaruh *hard skil* Dan *soft skill* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Telom Malang) yang menunjukkan bahwa hard skill dan soft skill secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan fenomena tersebut maka penelitian ini mengangkat judul :  
**“Pengaruh *Hard skill* Dan *Soft skill* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan diatas dapatlah penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *hard skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau?
2. Apakah *Soft skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau?
3. Apakah *hard skill* dan *Soft skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *hard skill* terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau
2. Untuk mengetahui pengaruh *Soft skill* terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau
3. Untuk mengetahui Pengaruh Hard skill Dan Soft skill Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari, sehingga selain berguna dalam mengembangkan pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti, juga berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

a) Bagi Lokasi Penelitian

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan alternatif pemikiran atau pertimbangan untuk meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

b) Bagi Peneliti

Sebagai salah satu bahan kajian empirik terutama menyangkut *hard skill* dan *Soft skill* terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan penyampaian informasi berdasarkan urutan data dan aturan logis dari penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 bab yaitu :

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

#### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori teori yang berkaitan dengan variable penelitian, dimana dalam penelitian ini terdiri dari teori manajemen, manajemen sumber daya manusia, *hard skill*, *soft skill* dan kinerja.

#### **BAB III        METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang diambil yang disertai dengan teknik pengambilan data, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian beserta teknik analisa data yang dilakukan.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi deskripsi mengenai analisis atau observasi, serta hasil dari penelitian yang dilakukan serta pembahasan menyeluruh mengenai penelitian yang dilakukan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

###### **2.1.1.1. Pengertian Manajemen**

Menurut Manullang (Ratminto, 2016) mendefinisikan manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Terry (Hasibuan, 2016) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber sumber lainnya.

Menurut Hasibuan (2016) manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya. Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan mempergunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis.

Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya. Pengertian Manajemen menurut Kreitner & Kinicki (2014) mengemukakan bahwa: “Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas kerja lainnya

sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien. Arti dari efisien itu sendiri adalah mendapatkan hasil output terbanyak dari input yang seminimal mungkin, sedangkan efektif adalah “melakukan hal yang benar”, yaitu melakukan sebuah pekerjaan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya”.

### **2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen**

Fayol (Batjalery, 2019) mengusulkan bahwa semua manajer paling tidak melaksanakan lima fungsi manajemen, yakni merancang, mengorganisasikan, memerintah, mengkoordinasikan, dan mengendalikan.

#### 1) Perencanaan

Perencanaan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan tersebut. Melalui perencanaan seorang manajer akan dapat mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan bagaimana cara untuk melakukannya.

#### 2) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses pemberian perintah, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana. Kegiatan-kegiatan yang terlibat dalam pengorganisasian mencakup tiga kegiatan yaitu (1) membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam kelompok-kelompok, (2) membagi tugas kepada manajer dan bawahan untuk

mengadakan pengelompokan tersebut, (3) menetapkan wewenang di antara kelompok atau unit-unit organisasi.

### 3) Pengarahan

Pengarahan adalah proses untuk menumbuhkan semangat (*motivation*) pada karyawan agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Melalui pengarahan, seorang manajer menciptakan komitmen, mendorong usaha-usaha yang mendukung tercapainya tujuan.

### 4) Pengendalian

Bagian terakhir dari proses manajemen adalah pengendalian (*controlling*). Pengendalian dimaksudkan untuk melihat apakah kegiatan organisasi sudah sesuai dengan rencana sebelumnya. Fungsi pengendalian mencakup empat kegiatan, yaitu (1) menentukan standar prestasi; (2) mengukur prestasi yang telah dicapai selama ini; (3) membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi; dan (4) melakukan perbaikan jika terdapat penyimpangan dari standar prestasi yang telah ditetapkan

Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli yang dikutip oleh Hasibuan (2016) diantaranya menurut G.R. Terry ialah “*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*”. Menurut Handoko (2016), manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan

personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*)

### **2.1.1.3 Unsur Manajemen**

Menurut Terry (2016) mengatakan, ada enam sumber daya pokok dari manajemen, yaitu : (1) *Man* (manusia); (2) *Materials* (materi); (3) *Machines* (mesin-mesin); (4) *Methods* (tata kerja); (5) *Money* (uang); dan (6) *Market* (pasar).

Menurut Firmansyah dan Mahardhika (2018) ada sejumlah unsur pokok manajemen yang membentuk kegiatan manajemen, yaitu: unsur man, money, material, machine, method, dan market. Keenam unsur ini memiliki fungsi masing-masing dan saling berinteraksi dalam mencapai tujuan organisasi terutama proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Unsur manajemen tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Man*, adalah sumber daya manusia yang melakukan kegiatan manajemen dan produksi. Adanya faktor SDM, kegiatan manajemen dan produksi dapat berjalan, karena pada dasarnya faktor SDM sangat berperan penting dalam kegiatan manajemen dan produksi.
2. *Money*, adalah faktor pendanaan atau keuangan, tanpa ada keuangan yang memadai kegiatan perusahaan atau organisasi takkan berjalan sebagaimana mestinya, karena pada dasarnya keuangan ialah darah dari perusahaan atau organisasi. Hal keuangan ini berhubungan dengan masalah anggaran (budget), upah karyawan (gaji), dan pendapatan perusahaan atau organisasi.
3. *Material*, berhubungan dengan barang mentah yang akan diolah menjadi barang jadi. Adanya barang mentah, maka dapat disajikan suatu barang yang bernilai sehingga dapat mendatangkan keuntungan.

4. *Machine*, adalah mesin pengolah atau teknologi yang dipakai dalam mengolah barang mentah menjadi barang jadi. Adanya mesin pengolah, maka kegiatan produksi akan lebih efisien dan menguntungkan.
5. *Method*, adalah tata cara melakukan kegiatan manajemen secara efektif dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran agar mencapai suatu tujuan akan dituju.
6. *Market*, adalah tempat untuk memasarkan produk yang telah dihasilkan

Didalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya maka manajer membutuhkan sarana yang dikenal sebagai unsur manajemen. Menurut Manullang (Ratminto, 2016), unsur – unsur manajemen tersebut adalah sebagai berikut (1) *Man* (manusia); (2) *Materials* (materi); (3) *Machines* (mesin-mesin); (4) *Methods* (tata kerja); (5) *Money* (uang); dan (6) *Market* (pasar).

## **2.1.2 Sumber Daya Manusia**

### **2.1.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Menurut Sayuti (2015) Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia

dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Nawawi (2016) membagi pengertian SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain. Menurut Veithzal Rivai (2018) SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan

Dapat disimpulkan bahwa SDM adalah orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan organisasi di berbagai level, baik level pimpinan atau top manajer, middle manajer maupun staf atau karyawan termasuk di dalamnya investor atau pemodal. Sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi". Oleh karena itu kesulitan sumberdaya manusia merupakan sumber masalah dalam organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja

### 2.1.2.2 Fungsi Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah komponen penting yang berfungsi sebagai penggerak kegiatan produksi pada sebuah organisasi atau perusahaan. Agar bisa selaras dengan visi dan misi perusahaan, SDM harus diseleksi. Oleh karena itu perusahaan perlu menerapkan manajemen SDM yang baik demi terwujudnya tujuan organisasi.

Marwansyah (2019) menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen atau seleksi, pengembangan SDM, kompensasi, keselamatan dan kesehatan kerja, hubungan industrial, dan penelitian sumber daya manusia.

Menurut Siagian (2018) ada 5 fungsi utama dari sumber daya manusia. Kelima fungsi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. SDM sebagai tenaga kerja Tenaga kerja adalah penduduk dalam usia kerja yang siap melakukan pekerjaan, antara lain mereka yang sudah bekerja, mereka yang sedang mencari pekerjaan, mereka yang bersekolah, dan mereka yang mengurus rumah tangga. SDM sebagai tenaga kerja merupakan fungsi dimana manusia dapat menjadi penghasil barang atau jasa yang berguna bagi dirinya sendiri maupun pihak lain yang membutuhkan.
2. SDM sebagai tenaga ahli Setiap manusia memiliki kemampuan dan kelebihan yang berbeda-beda. Seiring perkembangan zaman, individu-individu tersebut ada yang mampu mengembangkan kemampuan atau kelebihan yang mereka miliki hingga membawa mereka pada titik sebagai seorang ahli dalam bidang tertentu. Para ahli ini tentu bukan orang biasa,

Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor 39/PJ.23/1984 menyatakan bahwa tenaga ahli adalah orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus yang dalam memberikan jasa berdasarkan keahliannya tersebut tidak terikat oleh hubungan kerja (melakukan pekerjaan bebas/memberikan professional services), misalnya akuntan, dokter, pengacara, notaris, aktuaris, konsulen pajak, arsitek, desainer dan sebagainya.

3. SDM sebagai pemimpin Manusia adalah makhluk monodualistis yang artinya selain berperan sebagai makhluk individu, manusia juga berperan sebagai makhluk sosial. Aristoteles menyatakan bahwa manusia merupakan *zoon politicon*, yang intinya menyatakan bahwa manusia adalah makhluk yang secara alamiah akan membentuk kelompok atau komunitas, sehingga bisa dikatakan bahwa mereka tidak dapat hidup tanpa manusia lain. Kemampuan tiap manusia tidaklah sama, ada dari mereka yang kurang dalam beberapa hal, ada pula yang memiliki kelebihan dari manusia lain. Disinilah titik temunya, dalam suatu kelompok atau komunitas manusia tentu akan dibutuhkan sosok yang dapat memimpin atau menengahi kelompok atau komunitas tersebut. Manusia yang memiliki kelebihan dari manusia lain umumnya akan menjadi pemimpin dari mereka karena dia dianggap mampu melakukan lebih banyak hal yang belum tentu semua orang bisa melakukannya.
4. SDM sebagai tenaga usahawan Sebagai tenaga usahawan manusia harus bisa masuk ke dalam dunia produksi. Dalam dunia produksi ini manusia dapat menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhannya sendiri atau orang lain. Peran manusia dalam dunia produksi ini menunjukkan

bahwa ia berusaha untuk menghasilkan sesuatu dengan jerih payahnya, baik itu hasilnya sendiri maupun hasil kelompok, baik dengan tangannya sendiri maupun dengan alat, yang jelas outputnya merupakan hasil dari campur tangan usahanya.

5. SDM dalam pengembangan IPTEK IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) merupakan suatu sumber informasi yang dapat meningkatkan pengetahuan ataupun wawasan seseorang dibidang teknologi. IPTEK merupakan hasil pemikiran manusia yang tujuannya adalah untuk memudahkan pekerjaan manusia yang berhubungan dengan teknologi.

Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Hasibuan, 2016) adalah sebagai berikut.

- a. Perencanaan Sumber Daya Manusia
- b. Pengangkatan dan Pemberhentian Karyawan
- c. Pengupahan Tunjangan
- d. Penilaian Kinerja, Pengembangan Karir
- e. Pelatihan dan Pengembangan
- f. Penerapan Efektivitas Hubungan Kerja

### **2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **2.1.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Kinggundu (Rosida, 2017) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa, dan internasional yang efektif.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2016). Manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan kepada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2014).

Selanjutnya menurut Stoner (Siagian, 2014), “Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya”. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat (Hasibuan, 2016).

Menurut Mangkunegara (2014), “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara

maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Selanjutnya menurut Stoner (Siagian, 2014), Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Menurut Hasibuan (2014) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”. Hal tersebut senada dikatakan oleh dimana manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan- tujuan individu maupun organisasi.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitikberatkan perhatiannya kepada soal-soal karyawan di dalam suatu organisasi dan merupakan manajemen yang mengatur sumber daya manusia serta faktor produksi tenaga kerja dengan segala permasalahannya, agar dapat melaksanakan tugasnya secara lebih efektif dan efisien dengan memberikan sumbangan yang besar bagi pencapaian tujuan organisasi.

### **2.1.3.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Mangkunegara (2014) adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggungjawab secara strategis,

etis dan sosial. Para manajer dan departemen sumber daya manusia mencapai maksud mereka dengan memenuhi tujuannya.

Menurut Notoatmodjo (2015) mengatakan bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Oleh sebab itu, sumber daya tersebut harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi

Menurut Hasibuan (2016) ada lima macam tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

- a. Membuat Kebijakan dan Pertimbangan. Tujuan yang pertama adalah membuat kebijakan dan pertimbangan. Manajemen sumber daya manusia memiliki tugas untuk membuat sebuah perusahaan memiliki pekerja dengan motivasi serta kinerja yang tinggi. Sehingga departemen yang mengurusnya harus turun tangan dalam membantu membuat kebijakan untuk para sumber daya manusia dimana memberi pertimbangan yang nantinya akan ditimbang-timbang oleh pihak manajer.
- b. Membantu Perusahaan Mencapai Tujuan. Tujuan yang kedua adalah dengan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan atas sasaran. Disini departemen sebagai manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengimplementasikan dan menjaga kebijakan serta prosedur yang telah dibuat

terhadap sumber daya manusia. Mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga penerapan.

- c. Memberi Dukungan. Tujuan ketiga berhubungan juga dengan tujuan kedua yaitu mendukung perusahaan. Tujuan ini dapat berbentuk dukungan yang berupa penciptaan kondisi baik dari sisi manajer atau juga sumber daya manusia berupa karyawan.
- d. Menyelesaikan Masalah. Berikutnya dalam tujuan manajemen sumber daya manusia adalah menyelesaikan masalah. Masalah disini ialah menangani berbagai krisis dan situasi yang dapat datang dan mendatangkan resiko negatif bagi semua pihak. Baik bagi sumber daya manusia yaitu karyawan atau juga pihak perusahaan yaitu manajer.
- e. Media Komunikasi Terbaik. Manajemen sumber daya manusia juga memiliki tujuan berupa media komunikasi yang menghubungkan antara pekerja, manajer, dan perusahaan. Biasanya tidak jarang pekerja yang menghindari untuk langsung berbicara dengan manajer atau staff pegawai, sehingga departemen dapat memegang peran untuk membantu dalam hal penyampaian.

### **2.1.3.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Rivai (2014) Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, yang pertama adalah fungsi manajerial diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Kedua, fungsi organisasional

diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja.

Menurut Mangkunegara (2014) terdapat enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengadaan tenaga kerja terdiri dari:
  - 1) Perencanaan sumber daya manusia
  - 2) Analisis jabatan
  - 3) Penarikan pegawai
  - 4) Penempatan Kerja
  - 5) Orientasi kerja (*job orientation*)
- b. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
  - 1) Pendidikan dan pelatihan (*training and development*)
  - 2) Pengembangan (karier)
  - 3) Penilaian prestasi kerja
  - 4) Pemberian balas jasa mencakup:
- c. Balas jasa langsung terdiri dari:
  - 1) Gaji/upah
  - 2) Insentif
- d. Balas jasa tak langsung
  - 1) Keuntungan (*benefit*)
  - 2) Pelayanan/kesejahteraan (*services*)
- e. Integrasi mencakup:
  - 1) Kebutuhan karyawan
  - 2) Motivasi kerja

- 3) Kepuasan kerja
  - 4) Disiplin kerja
  - 5) Partisipasi kerja
- f. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup
- 1) Komunikasi kerja
  - 2) Kesehatan dan keselamatan kerja
  - 3) Pengendalian konflik kerja
  - 4) Konseling kerja

Dessler (2019) menyatakan ada aktifitas spesifik yang terlibat dalam setiap fungsi MSDM yakni, sebagai berikut:

1. Perencanaan. Menentukan sasaran dan standar-standar, membuat aturan dan prosedur menyusun rencana-rencana dan melakukan peramalan.
2. Pengorganisasian. Memberikan tugas spesifik kepada setiap bawahan, membuat divisi-divisi, mendelegasikan wewenang kepada bawahan, membuat jalur wewenang dan komunikasi, mengoordinasikan pekerjaan bawahan.
3. Penyusunan staff. Menentukan tipe orang yang harus dipekerjakan, merekrut calon karyawan, memilih karyawan, menetapkan standar prestasi, memberikan kompensasi kepada karyawan, mengevaluasi prestasi, memberikan konseling kepada karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan
4. Kepemimpinan. Mendorong orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan, mempertahankan semangat kerja, memotivasi bawahan

5. Pengendalian. Menetapkan standar, standar kualitas, memeriksa untuk melihat bagaimana prestasi yang dicapai dibandingkan dengan standar-standar ini, melakukan koreksi jika dibutuhkan

#### **2.1.4 Hard skill**

##### **2.1.4.1 Pengertian Hard skill**

Hardi (Azhar, 2020) Hard Skill menggambarkan perilaku dan keterampilan yang dapat dilihat dan yang menghasilkan sesuatu yang sifatnya *Visible* (bisa dilihat) dan *Immediate* (secara langsung). Kemudian menurut Robbins (2016) mengemukakan bahwa : “*Hard skill* sering juga disebut dengan kemampuan intelektual (*intellectual ability*).

Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menentukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah”. Suhardjono (2016) mengemukakan bahwa : “*Hard skill* berhubungan dengan *technical skill* yang diterjemahkan dalam dua hal yaitu: *Pure technical knowledge or functional skill*, yang artinya pengetahuan teknis murni atau keterampilan fungsional.

*Skill to improve the efficiency of technology, that is improvement or problem solving skill*”, yang artinya keterampilan untuk meningkatkan efisiensi teknologi, yaitu peningkatan keterampilan atau keterampilan dalam memecahkan masalah”.

Alam (2015) mengemukakan bahwa : “*Hard skill* adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan dibutuhkan untuk profesi tertentu dan mengembangkannya sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis”.

Fachrunissa (2015) mengemukakan bahwa : ”*Hard skill* adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan”. Keterampilan Teknis *Hard skill* Skill secara umum mengacu pada kemampuan teknis yang dimiliki oleh seorang calon pekerja seperti kemampuan menggunakan suatu alat, mengolah data, mengoperasikan komputer, atau mengetahui pengetahuan tertentu.

Keterampilan Teknis atau *Hard skill* sangat erat kaitannya dengan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu. Menurut Wahyuni, et, al (2019) *Hard skill* atau Keterampilan Teknis dapat di nilai dari tes teknis atau tes praktis. Menurut Feri Sulianta (2018) “*Hard skill* , memaksudkan keahlian teknikal yang umumnya dipelajari orang-orang dalam berbagai pelatihan, training, serta keilmuan di perkuliahan atau lembagaedukasi lainnya.

Utomo (2015) menjelaskan keterampilan teknis (*hard skill* ) menggambarkan perilaku dan keterampilan yang dapat dilihat mata (eksplisit). *Hard skill* merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Menurut Basri (2015) Keterampilan Teknis (*hard skill* ) adalah kemampuan yang dapat dipelajari di sekolah atau universitas yang memiliki tujuan meningkatkan kemampuan intelektual yang berhubungan dengan subyek yang dipelajari. *Hard skill* atau Keterampilan Teknis menggambarkan perilaku serta keterampilan yang dapat dilihat mata.

#### **2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Hard skill***

Kemampuan *hard skill* dapat digunakan untuk mengembangkan sebuah bisnis yang dijalankan. Hal ini dikarenakan, sebagian besar pekerjaan yang ada dalam ranah bisnis memerlukan posisi profesional yang mengharuskan adanya latar pendidikan dan keahlian di suatu bidang. Faktor yang mempengaruhi *Hard skill* Nurwiyati (2014) meliputi:

a. Kemampuan teknis

Kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode,teknik-teknik dalam menyelesaikan pekerjaan

b. Ilmu pengetahuan

keterampilan yang dilakukan secara sadar untuk meneliti, menyelidiki, menngkatkan Ilmu pengetahuan diperoleh dari pendapatan formal maupun non formal

c. Ilmu teknologi

Ilmu yang belum banyak digunakan oleh sebagian masyarakat, dimana ilmu tehnologi ini dapat digunakan sebagai pendorong perubahan.

#### **2.1.4.3 Indikator *Hard skill***

Menurut Hardi (Wahyuni et al, 2019) indikator *Hard skill* meliputi:

1. Kemampuan menghitung.

Salah satu ilmu yang berkaitan dengan usaha untuk melatih kecerdasan dan keterampilan seseorang dalam bekerja yang memerlukan perhitungan. Memupuk dan mengembangkan kemampuan berfikir logis dan kritis dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan.

2. Kemampuan teknis

Keterampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Teknik adalah suatu cara kerja yang sistematis dan umum. Ia berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3. Ilmu pengetahuan dan wawasan

Ilmu pengetahuan, yaitu seluruh usaha sadar untuk menyelidiki, menemukan, dan meningkatkan pemahaman manusia dari berbagai segi kenyataan dalam alam manusia. Segi-segi ini dibatasi agar dihasilkan rumusan-rumusan yang pasti. Ilmu memberikan kepastian dengan membatasi lingkup pandangannya, dan kepastian ilmu-ilmu diperoleh dari keterbatasannya. Wawasan adalah cara pandang mengenai suatu hal

4. Kemampuan Menggunakan Teknologi

Kemampuan menggunakan teknologi dalam bekerja sebagai pendorong perubahan.

5. Kritis.

Punya pemikiran yang kritis juga dapat membantu Anda menjadi pribadi yang lebih terorganisasi, Mudah Menemukan Jalan Keluar atas Masalah yang Dihadapi. Memiliki pemikiran kritis juga bisa menghasilkan produk yang lebih berkualitas

Kemudian indikator *hard skill* menurut Robbins (2016) yaitu :

1. Kecerdasan angka dimana melihat kemampuan melakukan aritmatika dengan cepat dan akurat

2. Pemahaman verbal Indikatornya adalah kemampuan memahami dengan apa yang dibaca atau didengar
3. Kecepatan persepsi dilihat dari Kemampuan mengidentifikasi kemiripan Perbedaan visual secara cepat dan akurat
4. Penalaran induktif adalah kemampuan mengidentifikasi masalah secara logis
5. Penalaran deduktif merupakan Kemampuan menggunakan logika. Menilai implikasi dari sebuah argumen
6. Visualisasi spasial adalah kemampuan membayangkan sebuah objek bila posisinya akan diubah
7. Daya ingat adalah kemampuan untuk menyimpan

Indikator pengukuran hard skill yang dikemukakan oleh Nurhidayanti

(Irawati, 2020) sebagai berikut:

1. Keterampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Teknik adalah suatu cara kerja yang sistematis dan umum yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan.
2. Ilmu pengetahuan yaitu seluruh usaha untuk menyelidiki, menemukan, dan meningkatkan pemahaman manusia dari berbagai segi kenyataan dalam alam manusia. Segi-segi ini dibatasi dan dipelajari agar dapat dihasilkan rumusan-rumusan yang pasti. Ilmu memberikan kepastian dengan membatasi lingkup pandangannya, dan kepastian ilmu-ilmu diperoleh dari keterbatasannya. Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut

tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu.

3. Ilmu teknologi adalah suatu perilaku produk, informasi dan praktek-praktek baru yang belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Secara umum teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, produk yang digunakan dan dihasilkan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja dan struktur atau sistem dimana proses dan produk itu dikembangkan dan digunakan

### **2.1.5 *Soft skill***

#### **2.1.5.1 Pengertian *Soft skill***

Aji (2013) mengemukakan bahwa : “*Soft skill* adalah kunci menuju hidup yang lebih baik, sahabat lebih banyak, sukses lebih besar, kebahagiaan yang lebih luas, tidak punya nilai, kecuali diterapkan dalam kehidupan sehari-hari baru bernilai. *Soft skill* yang dimiliki oleh setiap orang dengan jumlah dan kadar yang berbeda-beda yang dipengaruhi oleh kebiasaan berfikir, berkata, bertindak dan bersikap”.

Robbins (2016) mengemukakan bahwa : *Soft skill* sering juga disebut keterampilan lunak adalah keterampilan yang digunakan dalam hubungan dan bekerjasama dengan orang lain” Elfindri (Amzar Yulianto, 2015) mengemukakan bahwa : “*Soft skill* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk 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”.

Abdullah Aly (2017) mengemukakan bahwa : *Soft skill* diartikan sebagai Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri”. Hendrian (2017) mengemukakan bahwa : “*Soft skill* adalah keterampilan seseorang ketika berhubungan dengan orang lain (interpersonal skill) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (intrapersonal skill) yang mampu mengembangkan unjuk kerjasecara maksimal”. Berthal (Muhamad Chamdani, 2017) mengemukakan bahwa : “*Soft skill* sebagai prilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi”.

Maka dapat disimpulkan *soft skill* adalah salah satu hal penting yang harus dikembangkan di dalam kehidupan ataupun dalam dunia kerja. Walaupun di sekolah atau universitas kamu berhasil mendapatkan nilai tinggi, jika tidak berhasil mengasah kemampuan ini dengan baik, kamu berpotensi mengalami kesulitan.

#### **2.1.5.2 Penggolongan *Soft skill***

Menurut Putri (2015) mengemukakan bahwa pada dasarnya *Soft skill* terbagi menjadi dua jenis, yaitu :

1. Kualitas personal :

a. Dapat bertanggung jawab

Tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melakukan fungsi yang diberikan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan arahan, tanggung jawab diyakini sebagai komponen karakter pribadi profesional yang memiliki peranan penting terhadap prestasi kerja.

b. Kepercayaan diri

Kepercayaan diri secara bahasa adalah percaya pada kapasitas kemampuan diri dan terlihat sebagai kepribadian yang menunjukkan positif. Salah satu ciri kepercayaan diri adalah adanya perasaan kuat atau merasa yakin akan kemampuannya.

c. Mampu bersosialisasi

Sosialisasi sebagai proses dimana seseorang internalisasikan normanorma kelompok tempat hidup sehingga berkembang menjadi satu pribadi yang unik. Sosialisasi juga merupakan proses dari seseorang dalam memperoleh kepercayaan sikap, nilai dan kebiasaan dalam kebudayaan.

d. Mampu mengatur diri sendiri (*self-management*)

Manajemen diri adalah suatu prosedur yang menuntut seseorang untuk mengarahkan atau mengatur tingkah lakunya sendiri, strategi pertama dan utama dalam manajemen diri atau self management adalah berusaha mengetahui diri sendiri dari segala kelebihan dan kekurangan (kelemahan). Dengan mengenali diri sendiri, seorang individu dapat mengetahui apa yang sesungguhnya dibutuhkan dalam hidup ini.

e. Integritas/kejujuran

Menurut nilai-nilai Kemenkeu, integritas diartikan sebagai berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral. Integritas adalah apa yang kita katakan, apa yang kita lakukan dan apa yang kita katakan kita lakukan. Seseorang dikatakan tidak memiliki integritas apabila tidak melakukan apa yang dikatakan. Salah satu aspek dari kejujuran adalah adanya konsistensi antara apa yang dikatakan dengan apa yang dilakukan.

2. *Interpersonal skill*

a. *Leadership* (kepemimpinan)

Kepemimpinan didefinisikan sebagai proses mempengaruhi orang lain, baik seseorang atau sekelompok orang, agar berperilaku untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Definisi ini menunjukkan : pertama, ada kegiatan mempengaruhi ialah usaha-usaha untuk membuat orang lain bertindak atau berperilaku. Dalam konteks ini ada orang yang mempengaruhi yang disebut pemimpin (leader), dan ada orang-orang lain (seorang atau sekelompok) yang dipengaruhi yang disebut pengikut (*follower*). Kedua, ada sasaran yang ingin dicapai yang terdiri atas sasaran antara dan sasaran akhir. Sasaran antara ialah agar pengikut menampilkan perilaku tertentu member kontribusi sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan yang merupakan tujuan kepemimpinan (*leadership goals*) sebagai hasil (*outcome*) dan ketiga ada situasi, yaitu berhubungan dengan latar

belakang pemimpin, pengikut dan lingkungannya yang terakhir ini sangat ditekankan oleh para teorisi situasional atau kontingensi.

b. Kemampuan bernegosiasi

Negosiasi atau perundingan adalah proses mencapai kepuasan bersama melalui diskusi dan tawar menawar. Seseorang berunding untuk menyelesaikan perselisihan, mengubah perjanjian atau syarat-syarat, atau menilai komoditi atau jasa, atau permasalahan yang lain. Perunding yang baik akan tahu bagaimana menanggulangi konflik. Dengan kata lain bahwa negosiasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh dua pihak atau kelompok atau lebih dengan cara berunding untuk mencapai persetujuan yang sesuai dengan karakteristik tertentu melalui beberapa tahapan yang saling bertentangan satu sama lain.

c. Mampu bekerja sama dalam tim

Secara teoritis, kerja tim adalah kemampuan untuk bekerja sama untuk menuju suatu visi dan misi yang sama, kemampuan mengarahkan pencapaian individu ke arah sasaran organisasi. Dalam kerja sama tim, setiap anggota harus memperlihatkan kompetensi yang kuat untuk berkolaborasi dengan karakter, potensi, bakat, pengetahuan, dan motivasi dari masing-masing individu secara efektif. Kerja sama tim harus berlandaskan pada visi yang berfokus pada tujuan, semangat yang tinggi, sikap ingin tahu, rasa percaya diri yang tinggi. Sebuah kerja sama tim harus memiliki landasan moral dan etika yang kuat.

d. Mau berbagi ilmu dengan orang lain

Berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) merupakan salah satu metode dalam *knowledge management* yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada anggota suatu organisasi, instansi atau perusahaan untuk berbagi ilmu pengetahuan, teknik, pengalaman, dan ide yang mereka miliki kepada anggota lainnya. Berbagi pengetahuan hanya dapat dilakukan bilamana setiap anggota memiliki kesempatan yang luas dalam menyampaikan pendapat, ide, kritikan, dan komentarnya kepada anggota lainnya.

e. Dapat melayani *klien* atau pelanggan

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. *Soft skill* yang perlu diasah dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori, yaitu :

- a) Keterampilan komunikasi lisan dan tulisan (*communication skill*)
- b) Keterampilan bernegosiasi (*organizational skill*)
- c) Kepemimpinan (*Leadership*)
- d) Kemampuan berfikir kreatif dan logis (*logic and creative*)
- e) Ketahanan menghadapi tekanan (*effort*)

f) Kerja sama tim dan interpersonal (*group skill*) dan etika kerja (*ethics*)

*Soft skills* merupakan kualitas diri yang bersifat kedalam dan keluar. Bentuk *soft skills* dapat di ketahui mengarah pada beberapa contoh *soft skills* berikut ini: kejujuran, tanggung jawab, berlaku adil, kemampuan bekerja sama, kemampuan beradaptasi, kemampuan berkomunikasi, toleran, hormat terhadap sesama, kemampuan mengambil keputusan, dan kemampuan memecahkan masalah. Sebab itu apapun profesinya anda harus mempunyai *soft skills* yang kuat (Muqowim, 2020).

Brian (2014) *Soft skill* 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

Disimpulkan bahwa *soft skill* merupakan suatu karakteristik yang terdapat dalam diri seseorang. Dimanan *soft skill* sangat bermanfaat sebagai pengendalian dalam berperilaku dan mengenali diri bertindak yang baik saat berhubungan dengan masyarakat yang beraneka ragam, sehingga saat bersosialisasi mengetahui bagaimana cara menjalin kerja sama yang baik dengan orang lain.

### 2.1.5.3 Indikator *Soft skill*

Indikator *Soft skill* menurut Robbins (2016) sebagai berikut:

1. Kesadaran diri, bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan,
2. Manajemen diri, memiliki rasa percaya diri dalam menyelesaikan masalah,
3. Motivasi diri, memiliki kemampuan mengatur diri sendiri dan kemampuan mentaati segala peraturan yang berlaku,
4. Empati, kemampuan dalam membina sosialisasi yang baik antar karyawan,
5. Keterampilan sosial, berbagi pengetahuan dengan orang lain mengenai pekerjaan

Kemudian menurut Hardi (Wahyuni, et al, 2019) indikator untuk mengukur *Soft skill* antara lain Kreativitas, Sensitivitas, Intuisi yang terarah. Kompetensi secara umum dikategorikan menjadi tiga kelompok besar yaitu:

1. Kemampuan berpikir yang ditunjukkan oleh kemampuan dalam: a. Logika b. Analisis c. sintesa.
2. Kemampuan/sikap kerja yang berorientasi : a. *End result o b. Produktivitas. c oriented, d.Improvment Ability*
3. Kemampuan sosial pribadi meliputi: a.*Adaptibility. b. Endurance and tolerance For stres. c. Comunication, d. Teamwork, e. Leadership*

Berdasarkan pendapat di atas maka peneliti menggunakan pengukuran *Soft skill* yang dikemukakan Kaswan (2016) yaitu:

1. Karakter/Sikap.

Artiya karakter atau sikap seseorang dalam mempercayai dirinya sendiri serta dalam melakukan interaksi dengan orang lain di dalam pekerjaan. Pertumbuhan karakter menentukan ketinggian perkembangan pribadi.

Karakter yang baik, dengan kejujuran dan integritas sebagai intinya, sangat penting bagi kesuksesan dalam setiap pekerjaan dan wilayah kehidupan seseorang

2. Komitmen.

Merupakan kepercayaan dan kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya demi mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Dalam organisasi kesuksesan diambil oleh mereka yang berupaya sekuat tenaga mencurahkan semua kemampuan dan waktunya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Tanggung jawab Artinya tanggung jawab terhadap diri sendiri dan pada pekerjaan yang dilakukan dan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan dan tidak menyalahkan orang lain atas kesalahan yang dilakukan.

3. Kemampuan berkomunikasi. Merupakan keahlian yang harus dimiliki oleh karyawan untuk saling berhubungan dengan orang lain dan memadukan pekerjaan yang dilakukannya agar tercapainya kinerja yang diharapkan. Dengan adanya komunikasi yang baik karyawan dapat mengungkapkan ide serta pemikirannya.

4. Kemampuan beradaptasi

Kemampuan beradaptasi merupakan kapasitas menyesuaikan diri agar sesuai dengan lingkungan/situasi yang berubah.

5. Kepemimpinan

Kepemimpinan didalam pekerjaan sesuatu yang sangat penting dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Seorang pemimpin harus bertanggung jawab terhadap orang yang dipimpin begitu

halnya dengan kepemimpinan diri, harus dapat menetapkan dengan jelas arah tujuan yang akan kita capai. Baik itu kepemimpinan diri sendiri maupun kepemimpinan di dalam perusahaan, sebab kepemimpinan merupakan penentu dari kebijakan yang dilaksanakan dalam perusahaan serta kepemimpinan diri sendiri termasuk kepribadian dan kepemimpinan atasan sebagai sarana untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik

## **2.1.6 Kinerja**

### **2.1.6.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2014) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya menurut Amstron & Baron (Fahmi, 2013) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, serta gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sedarmayanti (2017) Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa

yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Menurut Rivai (2014) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2017) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Menurut definisi Arif (Mahmudi, 2013) kinerja adalah kemauan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan tindakan dan meningkatkannya sesuai dengan tanggung jawabnya sesuai dengan hasil yang diharapkan. Selain itu, Mangkunegara (2014) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan definisi tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa produktivitas adalah hasil dari seseorang atau sekelompok orang yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan selama pelaksanaan pekerjaan dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kinerja karyawan dan kinerja karyawan selama periode pencapaian tujuan organisasi.

### 2.1.6.2 Penilaian Kinerja

Menurut Mengginson (Mangkunegara, 2014) Evaluasi kinerja atau penilaian prestasi adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Sikula (Mangkunegara, 2014) mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status atau obyek orang atau pun sesuatu.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai pada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang.

Menurut Mangkunegara (2014) kegunaan dari sistem peringkat penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Membantu organisasi dalam mengkoordinasikan pekerjaan unit-unit kerja dalam membantu menyesuaikan pekerjaan perorangan dengan tujuan yang lebih besar.
2. Membantu mengidentifikasi kendala-kendal keberhasilan yang mengganggu produktivitas organisasi.
3. Memberikan cara untuk mendokumentasikan dan mengkomunikasikan hal-hal yang menyangkut kinerja sesuai dengan persyaratan hukum.

4. Memberikan informasi waktu yang tepat kepada para manager, sehingga mereka dapat mencegah timbulnya masalah.
5. Memberikan umpan balik yang berkala dan berkesinambungan yang dapat meningkatkan motivasi karyawan.
6. Praktis dan sederhana pelaksanaannya.
7. Waktu yang diperlukan untuk melaksanakan cukup praktis.

Adapun keuntungan dan kerugian menggunakan sistem evaluasi kinerja menurut Mangkunegara (2014) keuntungan adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah hubungan antara tujuan perorangan dan tujuan unit kerja.
2. Mengurangi kemungkinan terjadinya ketidaksepakatan selama pertemuan evaluasi berjalan sesuai proses perencanaan kinerja.
3. Lebih memungkinkan menempatkan manajer dan karyawan dipihak yang sama, tidak seperti sistem penilaian maupun peringkat.
4. Merupakan pendekatan terhadap evaluasi kinerja yang paling mudah dibela secara hukum.

Sedangkan kerugian dari penggunaan sistem evaluasi kinerja menurut Mangkunegara (2014) adalah sebagai berikut:

1. Memakan waktu yang relatif banyak, karena perlunya menginvestasikan waktu di muka untuk melakukan perencanaan kinerja.
2. Meminta manajer dan pegawai mengembangkan keahlian dalam menuliskan tujuan serta standar yang penting dan dapat diukur.
3. Dapat menimbulkan lebih banyak pekerjaan administrasi ketimbang sistem penilaian maupun sistem peringkat.
4. Dapat disalahgunakan atau digunakan sambil lalu saja oleh para manajer.

### **2.1.6.3 Tujuan Penilaian/Evaluasi Kinerja**

Menurut Sunyoto (Mangkunegara, 2014) tujuan dari evaluasi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Menurut Mangkunegara (2014) kegunaan penilaian prestasi kerja (kinerja) karyawan adalah:

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.

4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performance yang baik.
7. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*)

#### **2.1.6.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Davis (Mangkunegara, 2014) Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality, terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan

sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Menurut Simamora (Mangkunegara, 2014) kinerja sangat diperoleh oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari:
  - a. Kemampuan dan keahlian
  - b. Latar belakang
  - c. Demografi
2. Faktor psikologis yang terdiri dari:
  - a. Persepsi
  - b. *Attitude*
  - c. *Personality*
  - d. Pembelajaran
  - e. Motivasi
3. Faktor organisasi yang terdiri dari:
  - a. Sumber daya
  - b. Kepemimpinan
  - c. Penghargaan
  - d. Struktur
  - e. *Job design*

Pendapat simamora diatas dapat dipahami bahwa faktor individual, faktor psikologis, dan faktor organisasi sangat penting karena sub faktor dari ketiga faktor tersebut mempunyai keterkaitan bagi sebuah kinerja pegawai/karyawan baik

itu secara individu maupun kelompok sehingga akan mempengaruhi pegawai/karyawan untuk bekerja lebih baik.

Menurut William (Mangkunegara, 2014) faktor-faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasi.

#### 1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktifitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan kata lain tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka pimpinan mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi, konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran dan kecerdasan emosi. Pada umumnya individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal dengan kecerdasan emosi yang baik.

#### 2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang,

pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkaris dan fasilitas kerja yang relative memadai. Sekalipun jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosi yang yang baik, sebenarnya tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator) tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

#### **2.1.6.5 Indikator Kinerja**

Mangkunegara (2014) menjelaskan pengukuran kinerja menggunakan aspek sebagai berikut :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melakukan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan/instansi

Kemudian di tambahkan pula indikator menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4. Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku .

5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

7. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

#### 8. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

#### 9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan

Menurut Wibowo (2017), ada beberapa indikator kinerja, yaitu :

1. Tujuan : Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah mana kinerja harus dilakukan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi
2. Standar : Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan
3. Umpan Balik : Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan "real goals" atau tujuan sebenarnya. Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan
4. Alat atau Sarana : Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat

dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.

Tanpa alat atau sarana tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

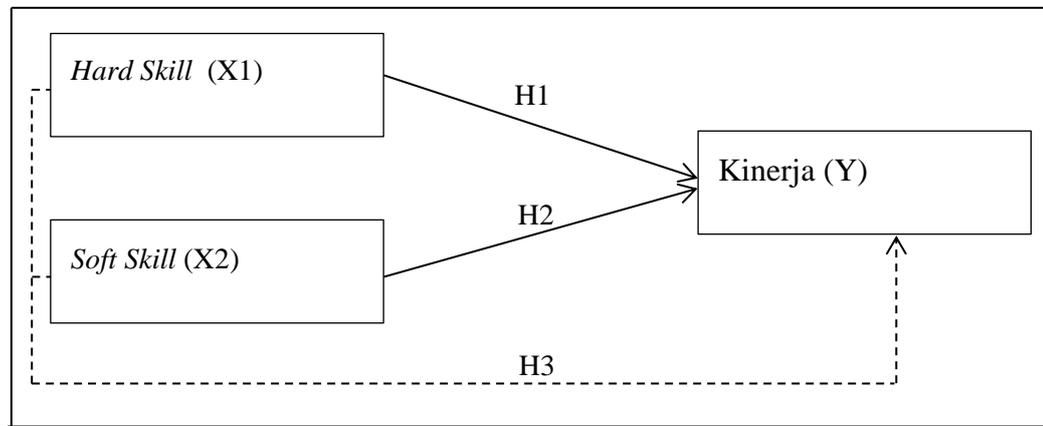
5. Kompetensi : Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
6. Motivasi : Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukandan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintesis.
7. Peluang : Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir menurut Sugiyono (2018) merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting :

Gambar 2.1

## Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang disesuaikan dengan penelitian, 2023

Keterangan :

—————> : Uji Parsial adalah uji yang digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien regresi/parsial. Pengujian secara parsial ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan terikat

-----> : Uji Simultan adalah untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan asumsi sementara dalam penelitian, berdasarkan dari pemaparan teori dalam penelitian ini maka dapat diketahui hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Diduga *hard skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

H2 : Di duga *Soft skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

H3 : Di duga *hard skill* dan *Soft skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

## 2.4 Penelitian Terdahulu

### 2.4.1 Nasional

S. Anugrahini Irawati Faidal Joan Oki Aprilyanto. 2020. Pengaruh Soft skill Dan Hard skill Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah MadyaPratama Lamongan Vol 6 No 1 Des 2020. Penelitian ini membahas permasalahan tentang *Soft skill* , *Hard skill* dan Kinerja Karyawan yang ada pada PT Cahaya indah Madya Pratama. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui apakah pelatihan *Soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Madya Pratama. (2) Untuk mengetahui apakah pelatihan *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Madya Pratama. (3) Untuk mengetahui apakah *Soft skill* dan *hard skill* secara simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Madya Pratama. (4) Untuk mengetahui di antara dua variabel *Soft skill* dan *hard skill* manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Cahaya Indah Pratama. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan teknik Cluster Stratified Random Sampling. Jumlah sampel untuk digunakan sebagai responden sebanyak 55 karyawan. Data diperoleh dari proses wawancara, observasi dan penyebaran kuisisioner kepada responden, data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS untuk menjawab hipotesis. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa secara parsial variabel kompetensi

dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien *Soft skill* sebesar 0,487, variabel *Hard skill* sebesar 0,691 dan secara simultan variabel kompetensi dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai adjusted R square sebesar 0,738 dan Fhitung sebesar 77,159.

Muh. Fachrul Hidayat, Akbar Azis, Wahdaniah, Arlistria Muthmainna. 2022. Pengaruh *Hard skill* Dan *Soft skill* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Economy Deposit Journal (E-DJ) E-ISSN: 2685-0915 , P-ISSN: 2685-080X. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh *Hard skill* Dan *Soft skill* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner angket kepada seluruh pegawai negeri sipil yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene, sebanyak 30 orang. Populasi penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene yang sebanyak 76 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling dan diperoleh 30 responden yang bersatus pegawai negeri sipil sebagai sampel. Hipotesis dalam penelitian ini antara lain *Hard skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, *Soft skill* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, *Hard skill* dan *Soft skill* berpengaruh secara bersama- sama terhadap Kinerja Pegawai. Hasil penelitian ini adalah *Hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *Soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *Hard skill* dan *Soft skill* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja

pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Hard skill* dan *Soft skill* dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Novita Sari Siahaan, Humisar Sihombing. 2017. Pengaruh *hard skill* dan *Soft skill* terhadap kinerja karyawan pt. Telkom sumatera. Jurnal plans. Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis ISSN: 1978-7057 E-ISSN: 2527-306X. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, maka ditarik beberapa kesimpulan antara lain: 1. *Hard skill* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Sumatera. Hal ini dapat dilihat dari pengujian hipotesis secara parsial (uji t), yaitu: Nilai t hitung variabel *Hard skill* (X1)  $3,428 >$  dari ttabel yaitu 0,313 dan nilai signifikan  $0,001 < 0,1$ . Hal ini berarti *Hard skill* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Sumatera, H1 diterima. 2. Variabel *Soft skill* memiliki pengaruh positif dan lebih dominan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Sumatera. Hal ini dapat dilihat dari pengujian hipotesis secara parsial (uji t), yaitu: Nilai t hitung variabel *Soft skill* (X2)  $4,188 >$  dari ttabel yaitu 0,313 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,1$ . Hal ini berarti *Soft skill* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Sumatera, H2 diterima. 3. Variabel *Hard skill* (X1) dan *Soft skill* (X2) secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Telkom Sumatera.

#### **2.4.2 Internasional**

Sarfilianty Anggiani (2017) *Skill Influence On Employee Performance (Empirical Study Of Frontlines Three Star Hotels In Jakarta)*. *International Journal of Management and Applied Science*, ISSN: 2394-7926 Volume-3, Issue-12, Dec.-

2017. Penelitian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Tujuan penelitian adalah (1) menganalisis pengaruh *hard skill* terhadap kinerja pegawai; (2) menganalisis pengaruh *Soft skill* terhadap kinerja pegawai; dan (3) menganalisis variabel yang dominan mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan *hard skill* dan *Soft skill* sudah dimiliki berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel *Soft skill* ditemukan sebagai variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah (1) lini depan perlu mengelola dan meningkatkan kemampuan *Soft skill* melalui lebih banyak program pelatihan yang berhubungan dengan kecerdasan emosional; dan (2) Garis depan harus diperbarui dengan teknis keterampilan terutama untuk teknologi dan fasilitas informasi baru

Cening Ardina. 2020. *The Influence of Hard skill and Soft skill Competencies on the Competitiveness of Managerial Accounting Diploma-4 Students. Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 544 Proceedings of the International Conference on Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)*. Penelitian tentang akuntansi manajerial ditujukan kepada mahasiswa diploma-4 Politeknik Negeri Bali menganalisis: (1) persepsi industri terhadap *hard skill* siswa kompetensi; (2) persepsi industri siswa yang lembut kompetensi keterampilan; (3) persepsi industri siswa daya saing; (4) pengaruh kompetensi keterampilan; (5) pengaruh kompetensi *Soft skill* terhadap daya saing; (6) pengaruh *hard skill* dan *Soft skill* kompetensi secara simultan pada daya saing; dan (7) *hard skill* dan model integrasi kompetensi *Soft skill* meningkat daya saing. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah

teknik analisis kualitatif dan kuantitatif (multiple linear regresi). Persepsi industri terhadap *Soft skill* mahasiswa kompetensi sangat baik dan persepsi siswa daya saing juga sangat baik. Kompetensi *hard skill* memberi pengaruh yang positif dan signifikan bagi siswa daya saing. Kompetensi *Soft skill* memberi kesan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap daya saing siswa juga. Keras kompetensi keterampilan dan *Soft skill* secara bersamaan memberikan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap daya saing siswa. Meningkatkan daya saing diploma akuntansi manajerial-4 siswa, pola integrasi antara *hard skill* dan *Soft skill* kompetensi harus saling melengkapi, mengingat *hard skill* dan kompetensi *Soft skill* harus memenuhi kebutuhan industri dewasa ini.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

#### **3.2 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. **Data Primer**

Menurut Sugiyono (2019) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner yang dibagikan kepada seluruh responden. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, atau dengan kata lain

data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung seperti hasil pengisian angket (kuesioner).

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Kemudian gambara umum lokasi penelitian, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk usulan penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Sugiyono, 2017) adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.
2. Studi Pustaka adalah Studi kepustakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017) kemudian Populasi adalah objek-objek yang mempunyai kuantitatif tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2017). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau berjumlah 164 orang, yang nantinya akan diambil 114 melalui Teknik quota sampling. Berikut jumlah populasi yang diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Populasi**

No	Jabatan	PNS	PTT	THL
1.	Bidang Sekretariat	10 Orang	7 Orang	9 Orang
2.	Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	8 Orang	16 Orang	12 orang
3.	Bidang Statistik dan Persandian	6 Orang	2 Orang	4 Orang
4.	Bidang E-Government dan Teknologi Informasi Komunikasi	9 Orang	5 Orang	28 Orang
5.	Bidang Komunikasi dan Kehumasan	9 Orang	14 Orang	25 Orang
Jumlah		42 Orang	44 Orang	78 Orang
Sampel		37 orang	38 orang	69 orang

Sumber : Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, 2023

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang diwakili oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2017). Adapun teknik quota sampling, menurut Sugiyono (2017) Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Quota sampling artinya teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2016:85), dimana diambil 114 sampel.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk menetapkan indikator dalam melihat variabel penelitian. Adapun operasional variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel *Hard skill* (X1), *Soft skill* (X2) dan untuk variabel dependen dapat diketahui yaitu kinerja (Y). Berikut penjelasan operasional variabel dalam penelitian ini :

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	No Pernyataan
1	<i>Hard skill</i> (X1)	<i>Hard Skill</i> menggambarkan perilaku dan keterampilan yang dapat dilihat dan yang menghasilkan sesuatu yang sifatnya <i>Visible</i> (bisa dilihat) dan <i>Immediade</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan menghitung.</li> <li>2. Kemampuan teknis .</li> <li>3. Ilmu pengetahuan dan wawasan</li> <li>4. Kemampuan Menggunakan Teknologi</li> </ol>	Likert	1,2 3,4 5,6 7,8

		(secara langsung) Sumber : Hardi (Azhar, 2020)	5. Kritis. Sumber Hardi (Wahyuni et al, 2019)		9,10
2	<i>Soft skill</i> (X2)	<i>Soft skill</i> sering juga disebut keterampilan lunak adalah keterampilan yang digunakan dalam hubungan dan bekerjasama dengan orang lain” Robbins (2016)	1. Kesadaran diri 2. Manajemen diri 3. Motivasi diri, 4. Empati 5. Keterampilan sosial, Robbins (2016)	Likert	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
3	Kinerja (Y)	Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2014)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggungjawab Mangkunegara (2014)	Likert	1,2 3,4 5,6 7,8

Sumber : Data olahan penelitian, 2023

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu berdasarkan Variabel X dan Variabel Y dengan menggunakan teknik pengolahan data. Pengolahan data menurut Misbahuddin & Hasan (2013) meliputi kegiatan:

1. *Editing*. Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan lapangan dan bersifat koreksi.
2. *Coding* (Pengkodean). *Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.
3. Pemberian skor atau nilai dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Skala ini menggunakan 5 kategori:
  - a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5
  - b. Jawaban baik diberi bobot 4
  - c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3
  - d. Jawaban tidak baik diberi bobot 2
  - e. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1
4. Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Terkait dengan sifat penelitian yaitu membuat analisis deskriptif dan analisis regresi. Analisis deskriptif merupakan pengumpulan, penyusunan, penyajian ringkasan data penelitian yang diringkas dengan baik dan teratur baik

dalam bentuk tabel atau presentasi grafik, sebagai dasar untuk berbagai pengambilan keputusan, (Sugiyono, 2017). Analisis berupa penyajian data dengan tabel maupun distribusi frekuensi, grafik garis maupun batang, penjelasan kelompok melalui modus, mean, dan variasi kelompok dengan rentang dan simpangan baku, digunakan untuk menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.

Untuk mencari keterkaitan antara variabel-variabel pada model dalam penelitian ini, data yang terkumpul akan dianalisis dengan regresi linear untuk analisa variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen, analisa regresi bertujuan untuk mengetahui koefisien korelasi, koefisien determinasi dan koefisien regresi.

### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

Adapun teknik analisa yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu dengan menganalisis data sampel dan hasilnya akan diberlakukan untuk populasi. Menurut (Sugiyono, 2017) dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi

#### **3.7.1.1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk signifikansi 5% dari *degre of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid. (Ghozali, 2018)

### **3.7.1.2 Uji Reliabilitas**

Realiabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji stastik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>$  0.60.

### **3.7.2 Pengujian Asumsi Klasik**

Untuk meyakini bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, makna akan dilakukan pengujian asumsi normalitas, heteroskedastitas, dan uji multikolinieritas.

#### **3.7.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam

penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan pengujian berikut:

a. Uji Kolmogorov Smirnov

Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai signifikan  $> 0.05$  maka distribusi normal
2. Jika nilai signifikan  $< 0.05$  maka distribusi tidak normal

Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

b. Histogram

Pengujian dengan model histogram memiliki ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal. Jika data melenceng ke kanan atau melenceng ke kiri berarti data tidak terdistribusi secara normal. Grafik *Normality Probability Plot*.

Dalam uji ini, ketentuan yang digunakan adalah:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

### 3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah regresi linier berganda dengan model analisis sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja

X1 = *hard skill*

X2 = *Soft skill*

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2,$  = Koefisien Regresi

$e_i$  = Kesalahan pengganggu (error) sebesar 5%

### 3.7.3 Uji Hipotesis

#### 3.7.3.1 Uji (Uji t)

Yaitu suatu uji digunakan untuk mengetahui secara parsial pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan t- hitung dengan t- table.

a. Penentuan Nilai Kritis (t- tabel)

Untuk menguji hipotesis menggunakan uji – t dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5%, dengan sampel (n).

b. Kriteria Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

$H_a$  : Ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

1. Jika nilai t hitung  $>$  t table  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima hal ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen
2. Jika nilai t hitung  $<$  t tabel,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen

### 3.7.3.2 Uji f

Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Menurut Sulistyono (2018) Uji F adalah pengujian untuk mengetahui variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel independen (Y). Kriteria penguji untuk penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , tingkat signifikan  $<$  dari  $\alpha = 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak (ada pengaruh signifikan).
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka tingkat signifikan  $>$  dari  $\alpha = 0.05$ , maka  $H_0$  diterima (tidak ada pengaruh signifikan).

### 3.7.3.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat  $Y$  dapat diterangkan oleh variabel bebas  $X$ .

Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ), artinya variasi dari  $Y$  tidak dapat diterangkan oleh  $X$  sama sekali. Sementara bila  $R^2 = 1$ , artinya variasi dari  $Y$  secara keseluruhan dapat diterangkan oleh  $X$ . Dengan kata lain bila  $R^2 = 1$ , maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh  $R^2$  nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu. *R square* merupakan nilai koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel  $x$  terhadap variabel  $y$ .

### 3.8 Jadwal Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian adalah serangkaian daftar tabel yang menunjukkan tahapan secara lengkap dari persiapan, pelaksanaan, dan penyusunan

laporan dengan memberkan keterangan waktu di dalamnya, berikut jadwal penelitian dalam penelitian ini :

**Tabel 3.3**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan			
		Mei	Juni	Juli	November
1	Penyusunan Proposal Penelitian				
2	Seminar Proposal Penelitian				
3	Perbaikan Hasil Seminar Proposal				
4	Pengumpulan.Administrasi Penelitian				
5	Pengumpulan Data				
6	Analisis dan Pengolahan Data				
7	Penyusunan.Skripsi				
8	Sidang.Skripsi				

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, S.N. (2013). “Kemampuan Soft skill Guru Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan SMA Negeri Se-Kabupaten Purworejo”. Fakultas IlmuKeolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta
- Alam. (2015). *Analisa Pengaruh Hard Skill, Soft skill dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan PT.BUMIPUTERA Wilayah Semarang)*. Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomik dan Bisnis. Skripsi
- Aly, A. (2017). *Pengembangan Pembelajaran Karakter Berbasis Soft skills Di Perguruan Tinggi*. Surakarta: Skripsi.
- Amzar Y,W. (2015). Pengaruh Keaktifan Siswa Berorganisasi Terhadap Peningkatan *Soft skills* dan Prestasi Belajar Siswa. *Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin UNY*, Vol 3. No 5. 2015.
- Azhar, N.S (2020) *Keterampilan Teknis, Keterampilan Non Teknis Dan Pengalaman Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Mecha Angga Cipta Di Purwakarta)*. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Agustina (2022) Analisis Motivasi Kerja Dalam Memediasi Pemberian Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada PT. BPR Tanggo Rajo Perseroda Di Kuala Tungkal). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)* Vol. 11 No. 03, Bulan Tahun 2022
- Basri.H.R. (2015). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: CV.Pustaka Setia
- Batlajery, And Alfons (2019) ‘*Analysis Of The Effect Of Public Relation And Sales Promotion On Decision Making Processes For Buying Water Refills In Merauke*’, 10(3), Pp. 759–765
- Budiningsih (2020) Hard Skill Versus Soft Skill Dalam Pencapaian Kinerja Karyawan Proyek Infrastruktur Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. *Akademika | Vol 9 | No. 2 | 2020*
- Brian Aprinto, SPHR. (2014) Dkk, *Pedoman Lengkap Soft Skill kunci sukses dalam karier, bisnis, dan kehidupan pribadi*. Jakarta : PPM manajemen, 2014.
- Cening. (2020). *The Influence of Hard skill and Soft skill Competencies on the Competitiveness of Managerial Accounting Diploma-4 Students. Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 544 Proceedings of the International Conference on Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)*
- Dessler, Gary. (2019). *Manajemen SDM : buku 1*. Jakarta: Indeks

- Fachrunissa. (2015). *Soft skill dan Hard Skill*. Softhardskill.blogspot.co.id/. 21 Mei 2023
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasinya*. Alfabeta. Bandung.
- Feri, S. (2018). *Panduan Lengkap Pengembangan Soft skill*. ANDI. Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta : BPF.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hendrian, H. (2017). *Hard Skills Dan Soft skills Matematik Siswa*. Bandung: Refika. Aditama.
- Hikmah (2023) Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja : Pengaruh Dan Penerapan Pada Karyawan Pt Bank Sulselbar Makassar. *Jurnal APAJI*. e-ISSN 2686-0058
- Irawati. 2020. Pengaruh Soft skill Dan Hard skill Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah MadyaPratama Lamongan. *Eco-Entrepreneurship, Vol 6 No 1 Des 2020*
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. In 1 (pp. 1–272).
- Kusmiran, E. (2015). *In Soft skill Caring dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Mahmudi, (2013), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi. IlmuManajemen YKPN, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. In *Remaja Rosdakarya*. <https://doi.org/10.1038/cddis.2011.1>
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik (Edisi)*. Bumi Askara.
- Muqowim,(2020) *Pengembangan Soft Skill Guru*, PT. Pustaka Insan Madani,. Yogyakarta,
- Notoatmodjo. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka cipta.
- Fachrul, (2022). Pengaruh *Hard skill Dan Soft skill Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene*. *Economy Deposit Journal (E-DJ) E-ISSN: 2685-0915 , P-ISSN: 2685-080X*
- Nurwiyati, D. (2014). *Peningkatan Keterampilan dan Keaktifan Berbicara Melalui Media Pembelajaran Kartu Kuartet pada Mata Pelajaran Bahasa Inggris Siswa Kelas 4 SD Negeri 2 Gebang Kabupaten Kendal Tahun Ajaran*

2013/2014. Skripsi

- Novita dan Humisar (2017). Pengaruh *hard skill* dan *Soft skill* terhadap kinerja karyawan pt. Telkom sumatera. *Jurnal plans. Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis ISSN: 1978-7057 E-ISSN: 2527-306X*
- Purnami.(2013).”Implementasi Metode Experiential Learning Dalam Pengembangan Softskill Mahasiswa Yang Menunjang Integrasi Teknologi, Manajemen dan Bisnis”. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Magister Manajemen Bisnis, Sekolah Pascasarjana, Universitas Pendidikan Indonesia. ISSN 1412-565 X Vol. 14No. 1, April*
- Putri, R.O. (2015). *Strategi Ontegrasi Soft skill dalam Pembelajaran Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Muhammadiyah 1 Wates*. Yogyakarta : UNY.
- Purwoastuti., Endang., & Siwi, Elisabeth Walyani. 2015. *Perilaku dan Sooft skills Kesehatan*. Yogyakarta:Pustaka Baru Pres
- Ratminto, A. S. W. &. (2016). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Rivai. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*,. Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi. Indeks Kelompok Gramedia*.
- Rosida, A. T. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Anugrahini. (2020). *Eco-Entrepreneurship*, Vol 6 No 1 Des 2020.
- Sarfilianty, A (2017) *Skill Influence On Employee Performance (Empirical Study Of Frontlines Three Star Hotels In Jakarta)*. *International Journal of Management and Applied Science*, ISSN: 2394-7926 Volume-3, Issue-12, Dec.-2017.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan. Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Askara.
- Sinarwati, NK. (2014). Apakah Pembelajaran Kooperatif Tipe STAD Mampu Meningkatkan Soft-Skill dan Hard-Skill Siswa? *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Humanika (JINAH, Undiksha, Singaraja*, 2 (1): 1217 1
- Sugiyono. (2013a). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D* (pp. 283–393). <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

- Sugiyono. (2013b). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardjono dan Supardi. (2016). Penelitian Tindakan. Kelas Edisi Revisi, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sutrisno, E. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia,. In *Kencana Prenada Media Group, JakartaAsean Economic Bulletin*. <https://doi.org/10.1355/AE17-3F>
- Stepanus. 2014. "Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai". Jurnal Studia Dinas Kehutanan, Kab.Barito Selatan. ISSN: 2337-6112 Vol.1 No.1
- Terry, G. 2014. Dasar-Dasar Manajemen, penerjemah G.A. Ticoalu. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Utomo. 2015. Menumbuhkan Minat Kewirausahaan Sosial. Jurnal Among Makarti. Vol 7, No 2.
- Wahyuni & Mochamad (2019) Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Hard Skill, *Soft skill* Dan Pengalaman Kerja Pada PT. Erajaya (erafone) Di Malang Tahun 2019. Vol.14 No.4 Nopember 2019
- Wibowo (2017). Manajemen Kinerja. Edisi Ke-5. Jakarta. Rajawali Press

## CURRICULUM VITAE



Nama : Rima Melati  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 04 Juli 2001  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Email : [rimamelati408@gmail.com](mailto:rimamelati408@gmail.com)  
Alamat : Jl. Dompok Lama Gg. Hairi Habib No.03  
Pekerjaan : Honorer (THL)  
Nama Orang tua  
Ayah : Sapuan  
Ibu : Nurjanah

### Pendidikan

SDN 013 BUKIT BESTARI TANJUNGPINANG

SMP NEGERI 2 TANJUNGPINANG

SMA NEGERI 4 TANJUNGPINANG