

PENGARUH *SOFT SKILL* DAN *HARD SKILL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TRAKINDO UTAMA CABANG MANADO

Marcella Soba^{*1}, Efendy Rasjid^{*2}

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

e-mail: ^{*1}marcellasoba98@gmail.com, ^{*2}rasjidefendy@gmail.com

ABSTRACT

Global competition requires companies to improve the performance of their human resources. Human resource performance is largely determined by the soft skills and hard skills it has. So that demanding humans can work with professionals, technological skills, fast, precise, and understated. The purpose of this study was to determine the Effect of Soft Skill and Hard Skill on Employee Performance at the PT. Trakindo Utama Manado Branch. The type of research is quantitative research and research methods using descriptive research methods. Research that takes samples from one population using a questionnaire as a data collection tool. The population taken is Employee at the PT. Trakindo Utama Manado Branch.. The employees in question amounted to 75 employees but the sample involved amounted to 34 respondents using the Proposional Random Sampling method. The analysis used is Descriptive Statistics Analysis, Total Scores, Multiple Linear Regression Analysis and Correlation. Results of research analysis Simultaneous correlation coefficient value $r = 0.732$ (73,2%) shows that Self Awareness and Leadership have a very strong and significant relationship to employee productivity improvement at the Ministry of Public Works and Housing Housing Directorate General of Water Resources Sulawesi River Region I. The coefficient of determination shows that increasing employee performance, 53,7% is influenced by Self Awareness and Leadership together, while the remaining 46,3% is influenced by other factors. The results of the analysis show that Soft Skill and Hard Skill have a significant influence on improving employee performance at the PT. Trakindo Utama Manado Branch. For that Soft Skill and Hard Skill need to be considered by leaders and companies by looking more closely at internal and organizational factors regarding Soft Skill and Hard Skill so that it can increase employee Performance.

Keywords : *Soft Skill, Hard Skill, Performance.*

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk siap menghadapi segala jenis persaingan dalam bisnis yang semakin ketat dengan perusahaan-perusahaan pesaing. Karena adanya persaingan yang dihadapi, maka setiap perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Tenaga kerja menjadi aset berharga bagi perusahaan, kondisi perusahaan akan sangat bergantung pada

tenaga kerja yang ada, jika tenaga kerja memiliki kinerja yang baik maka semakin baik pula perkembangan perusahaan. Namun jika tenaga kerja memiliki kinerja yang buruk maka akan berdampak buruk dan menghambat perkembangan perusahaan. Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan apabila di dukung oleh karyawan yang berkompeten dibidangnya. Setiap perusahaan pasti mempunyai kriteria kompetensi atau kemampuan tertentu yang diharapkan dari setiap karyawan. Kompetensi karyawan dapat dilihat dari *soft skill* dan *hard skill*.

Hendrian (2017:10), *Soft skill* adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri, yang mampu mengembangkan untuk kerja secara maksimal. (Rasjid Efendy 2017), menyebutkan terdapat 9 indikator *Soft Skill* yang menjadi Nilai Budaya Kerja Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado yaitu Bertanggung jawab, inisiatif, kerja keras, jujur, melayani, disiplin, santun, antusias, bekerja sama. Kinerja memiliki kaitan yang sangat erat dengan *soft skill*. Semakin baik seorang karyawan dalam menerapkan *soft skill* dalam bekerja, maka semakin tercapai tujuan perusahaan. Apabila karyawan tidak memiliki *soft skill* sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal. *Soft skills* sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri dan menggunakan inisiatifnya, mempunyai pemahaman tentang apa yang dibutuhkan untuk dilakukan dan dapat dilakukan dengan baik, berguna untuk mengatasi persoalan kecil yang muncul secara tiba-tiba dan terus dapat bertahan apabila masalah tersebut belum terselesaikan. Meskipun *soft skills* merupakan karakter yang melekat pada diri seseorang dan butuh kerja keras untuk mengubahnya. namun *soft skills* bukan sesuatu yang sulit, kemampuan ini dapat dioptimalkan dengan pelatihan dan diasah dengan pengalaman kerja. Konsep *soft skill* merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). *Soft skill* merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis yang lebih mengutamakan kemampuan intrapersonal dan interpersonal, (Widiastuty, 2014: 152).

Hard skill adalah penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya menurut, (Kusuma, 2017:1). Kemudian dalam dunia kerja *Hard skill* merupakan suatu keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan yang bekerja. Hal ini dikarenakan, tanpa adanya keterampilan, kinerja karyawan tidak akan maksimal. Lebih lanjut dikemukakan oleh Nurhidayanti

(2014: 26), menambahkan indikator *hard skill* yaitu keterampilan teknis, ilmu pengetahuan, dan ilmu teknologi. Oleh karena itu setiap perusahaan perlu berusaha agar karyawan menerapkan *hard skill* dalam bekerja agar mereka bisa memiliki kinerja karyawan yang tinggi dan secara keseluruhan akan meningkat.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika karyawan telah mempunyai *soft skill* dan *hard skill* dalam melaksanakan tugasnya. Apabila karyawan telah memiliki *soft skill* dan *hard skill* maka tentunya kinerja dari karyawan akan meningkat dan tujuan organisasi akan tercapai. Masalah ini menarik untuk diangkat 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 tak hanya membutuhkan tenaga kerja yang pintar dan mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. Perusahaan dan instansi kini juga menginginkan tenaga kerja atau karyawan yang mampu bertanggung jawab, bersosialisasi, pekerja keras, cerdas, beradaptasi dengan lingkungan kerja, serta memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan kerja maupun atasan.

Dalam dunia kerja, *hard skill* dan *soft skill* sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Keduanya sangat penting dan saling melengkapi satu sama lain. Ada anggapan yang menyatakan bahwa *hard skill* lebih penting dari pada *soft skill*. Itu tidak serta merta salah, mengingat dengan adanya *hard skill* bisa diketahui apa yang harus dikerjakan dari awal sampai dengan selesai sesuai dengan bidang yang kita geluti. Namun di sisi lain, perusahaan yang menawarkan pekerjaan juga sangat mempertimbangkan peran *soft skill*. Mereka beranggapan bahwa keterampilan teknis masih bisa diajarkan melalui pelatihan dan tidak memakan waktu yang terlalu lama. Berbeda dengan karakter seseorang yang melekat sejak kecil dan cenderung sulit dirubah. Kemudian menurut Dianti (2017: 14), kemampuan yang dimiliki setiap orang memiliki kadar yang berbeda-beda. Singkatnya, untuk apa mempekerjakan orang yang pandai dan terampil tapi susah diatur, banyak mengeluh, sering terlambat dan tidak jujur. Lebih khususnya pada PT.Trakindo Utama Cabang Manado.

PT.Trakindo Utama Cabang Manado adalah perusahaan yang melaksanakan penjualan alat berat buatan *caterpillar*, menyediakan layanan jasa seperti perbaikan alat yang rusak yang dikerjakan oleh mekanik dan penyewaan alat berat. Hari kerja dari kantor ini dimulai pada hari senin-jumat dengan waktu kerja dari pukul 08.00-17.00 wita.

Dapat dilihat juga masalah – masalah yang ada di perusahaan yaitu karyawan kurang memiliki inisiatif dalam bekerja dengan menunggu perintah atasan barulah akan melakukan pekerjaan, karyawan sering melanggar aturan kantor dengan memakai pakaian yang tidak cocok dengan situasi kantor, masih kurangnya tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan pekerjaan, masih ada karyawan yang tidak mengakui apabila melakukan kesalahan dalam pekerjaan dan kurangnya kontribusi dari karyawan dalam berbagai kegiatan yang dibuat perusahaan. Masalah *hard skill* yang penulis lihat dilapangan yaitu, kurangnya pengetahuan yang mendalam tentang tugas yang diberikan atasan, masih ada karyawan yang kurang percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan, masih ada karyawan yang tidak teliti dalam mengerjakan pekerjaan menginput data. Pada akhirnya kinerja sangat mempengaruhi *soft skill* dan *hard skill* karyawan yang penulis lihat langsung dilapangan yaitu, Masih ada karyawan yang bekerja tidak memperhitungkan waktu yang ada serta selalu menunda-nunda pekerjaan, dan masih ada karyawan yang mengerjakan pekerjaan harus bergantung pada rekan kerja lainnya. Berdasarkan latar belakang identifikasi masalah dan indikator masing – masing variabel diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“Pengaruh Soft Skill dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Trakindo Utama Cabang Manado”**.

2. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (*variable independent*) dan variabel yang dipengaruhi (*variable dependent*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Soft skill* dan *Hard skill* sebagai variabel bebas (*independent*) terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent*).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Metode deskriptif (*Descriptif Methode*) Metode ini dimana peneliti menggambarkan fenomena atau gejala sosial yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian. Dalam hal

ini dengan mengamati dan mendeskripsikan serta melakukan analisis pengukuran terhadap tiga variabel utama yaitu, *Soft Skill* dan *Hard Skill* serta Kinerja karyawan.

b. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai *Soft Skill*, *Hard Skill*, dan Kinerja karyawan.

c. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan – bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan *Soft Skill* dan *Hard Skill* terhadap Kinerja karyawan, baik dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Berbagai pengertian mengenai data seperti yang dikemukakan oleh Yusri (2013:9), data adalah fakta atau keterangan mengenai sesuatu persoalan yang berbentuk bilangan atau juga berbentuk kategori, serta menurut Riduwan (2009:31), data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Skala pengukuran variable penelitian Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya (Susanti 2014:15), lebih lanjut dikatakan oleh Siregar (2011:128), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari karyawan pada PT.Trakindo Utama Cabang Manado Dalam hal ini yaitu data hasil kuesioner terhadap karyawan yang diolah langsung oleh Penulis.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk jadi dan telah diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. Susanti (2014:15), lebih lanjut dikatakan oleh Siregar (2011:128), data sekunder adalah data yang di terbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya. Data ini berupa gambaran umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah karyawan pada PT.Trakindo Utama Cabang Manado

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses *Soft Skill* Pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado

Soft Skill atau keterampilan lunak ialah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain atau mengatur diri sendiri untuk mengembangkan dirinya dalam melakukan pekerjaan berupa perilaku sopan, sabar, adaptasi, jujur, tanggung jawab, komunikatif, dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan pendapat Abdullah Aly (2017:2), mengemukakan bahwa *Soft Skill* diartikan sebagai Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri”.

Namun, atribut ini dapat berubah jika yang bersangkutan mau merubahnya dengan cara berlatih membiasakan diri dengan hal-hal yang baru. Kemampuan ini muncul dikarenakan yang bersangkutan secara mandiri mampu menggerakkan proses-proses internal untuk terus belajar berusaha, dan menemukan sesuatu yang memberi keuntungan bagi pekerjaannya ataupun bagi pengembangan diri. Sehingga dengan demikian, *Soft Skill* penting untuk dikuasai karena diperlukan oleh seseorang untuk mengembangkan dirinya dalam melakukan pekerjaan. Apabila fungsi *Soft Skill* tidak dijalankan dengan baik maka kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan baik pula dan penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan karyawan dapat lebih memprioritaskan tugasnya dan bertanggung jawab akan pekerjaannya. Dengan adanya *Soft Skill* maka akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi bagi karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi ternyata *Soft Skill* yang ada di PT. Trakindo Utama Cabang Manado belum maksimal dirasakan oleh karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini bisa dilihat dari hasil observasi lapangan dimana *Soft Skill* belum maksimal pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado antara lain mengenai inisiatif dan tanggung jawab, dimana hampir tiap hari ada karyawan yang terlambat selain itu juga meninggalkan tempat kerja lebih awal ataupun mangkir. Selain itu, masih ada karyawan yang kurang berkontribusi dengan berbagai kegiatan kantor. Hal ini sesuai dengan tanggapan para responden yang ada pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado khususnya pada bagian *Soft Skill* dan konsultasi, ditemukan masalah-masalah seperti : Kurangnya inisiatif karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, sering melanggar aturan berpakaian, masih ada karyawan yang kurang berkontribusi dengan berbagai kegiatan kantor, kurang mengakui kesalahan dalam melakukan pekerjaan seperti salah menginput

data. Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan indikasi bahwa karyawan kurang mendapatkan kepuasan selama mereka bekerja. Namun berdasarkan hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang baik ditemukan mengenai *Soft Skill* yaitu : Karyawan selalu melaksanakan pekerjaan dengan target yang jelas, masih ada karyawan yang selalu tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, patuh pada aturan yang dibuat oleh atasan, merespon dengan cepat setiap permintaan dari *customer*, adanya tanggung jawab secara bersama-sama dalam melakukan setiap pekerjaan. Oleh karena itu, agar pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai rencana maka pimpinan harus lebih memaksimalkan *Soft Skill* terhadap karyawannya lewat mengadakan berbagai seminar mengenai bagaimana seharusnya menerapkan *soft skill* yang ada pada karyawan agar setiap karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dan tidak menitik beratkan proses *Soft Skill* dengan laporan-laporan tertulis, karena dengan melakukan mengembangkan *Soft Skill* langsung maka pimpinan dapat mengetahui kondisi faktual yang terjadi dalam organisasi dan karyawan akan lebih bertanggung jawab akan pekerjaannya.

2. Proses *Hard Skill* (X₂) Pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado

Hard 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. Adapun pendapat dari Fachrunissa (2015:35), mengemukakan bahwa : "*Hard Skill* adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan". Lebih lanjut di kemukakan oleh Kusuma (2017:1), *Hard skill* adalah penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya.

Hard Skill memiliki peran yang sangat penting untuk dikembangkan, maksud dari peran tersebut adalah seseorang akan melakukan sebuah pekerjaan dengan baik dan benar sesuai dengan *hard skill* yang dia miliki. . Banyak organisasi menetapkan kriteria *hard skill* sebagai ukuran kemampuan atau gambaran dari kualitas karyawan yang dimiliki organisasi pada konsumennya. Dengan tujuan konsumen memberikan *judge* positif terhadap organisasi, bahwa karyawan dianggap memenuhi kualitas yang seharusnya. Ini berarti organisasi ingin memperlihatkan bahwa karyawannya berkompeten dalam pengetahuan dan teknologi, serta mampu menanggapi lingkungan yang senantiasa berubah. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan dibutuhkan untuk profesi

tertentu dan mengembangkannya sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis.

Namun berdasarkan hasil observasi ternyata *Hard Skill* yang ada di PT. Trakindo Utama Cabang Manado belum maksimal dirasakan oleh karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini bisa dilihat dari hasil observasi lapangan dimana *Hard Skill* belum maksimal pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado antara lain mengenai kemampuan hard skill karyawan yang ada. Hal ini sesuai dengan tanggapan para responden yang ada pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado khususnya pada bagian *Hard Skill* dan konsultasi, ditemukan masalah-masalah seperti : Masih ada karyawan belum mampu menentukan prosedur yang terbaik dalam melakukan pekerjaan ,masih ada karyawan yang kurang memahami dengan cepat tugas yang diberikan pimpinan, masih ada karyawan yang belum maksimal dalam mengolah atau memproses data yang diterima menjadi informasi yang akurat. Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan indikasi bahwa karyawan kurang mendapatkan kepuasan selama mereka bekerja. Namun berdasarkan hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang baik ditemukan mengenai *Hard Skill* yaitu kemampuan mengoperasikan peralatan kantor yang ada ataupun berbagai alat berat yang di produksi oleh *caterpillar*, memiliki pengetahuan yang baik terlebih dalam menghitung secara matematik dan mampu menghasilkan informasi kedalam bentuk laporan, table dan garifk. Maka untuk meningkatkan *Hard Skill* karyawan maka sebaiknya karyawan yang ada harus memperhatikan tingkat kemampuan diri agar dapat melaksanakan berbagai pekerjaan dengan maksimal, dan selalu berlatih dalam mengoptimalkan pekerjaan yang awalnya kurang dipahami menjadi semakin dipahami . Agar setiap tujuan perusahaan dapat tercapai dengan didorong dengan karyawan yang memiliki kemampuan dalam bidangnya.

3. Proses Kinerja Pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado

Untuk mencapai sebuah kinerja karyawan, seorang karyawan harus memiliki kemampuan serta kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu agar dapat berjalan seperti yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan pengertian kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Mahmudi (2015: 21). bahwa Kinerja pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi .Kinerja karyawan yang baik merupakan kinerja karyawan yang mengikuti tata cara serta prosedur yang ditetapkan. Penyelesaian pekerjaan harus dengan tepat waktu serta banyaknya

perkerjaan yang diberikan. Kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado belum maksimal karena sebagian besar karyawan lebih memilih menunda pekerjaan untuk diselesaikan pada esok harinya dari pada diselesaikan pada hari itu juga. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan belum efisien dan membuang-buang waktu dengan menggunakan *computer* untuk membuka *internet* saja ataupun hanya menghabiskan waktu dengan bermain *handphone* sehingga tidak menyelesaikan pekerjaan yang pada kenyataannya bisa diselesaikan pada hari itu juga.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan maka pimpinan harus lebih dimaksimalkan lagi serta hubungan komunikasi yang terjalin juga harus efektif yang artinya penerima pesan harus memahami pesan atau informasi yang disampaikan sehingga proses pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

4. Pengaruh *Soft Skill* (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Karyawan dengan faktor internal dan organisasional yang mendukung *Soft Skill* akan memberikan hasil (*outcomes*) baik untuk individu maupun organisasi secara keseluruhan. Persepsi terhadap *Soft Skill* dapat meningkatkan nilai kerja secara individual. Untuk menganalisis hubungan variabel *Soft Skill* dengan variabel kinerja dibuat hipotesis bahwa kinerja (Y) dipengaruhi oleh besaran *Soft Skill* (X_1). Artinya peningkatan (penambahan) *Soft Skill* akan diikuti oleh peningkatan kinerja, disini kinerja berlaku sebagai variabel terikat (*dependent variable*) dan *Soft Skill* sebagai variabel bebas (*independent variable*).

Walaupun program *Soft Skill* telah dilakukan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado, namun permasalahan terkait dengan karyawan itu sendiri masih saja terjadi. Hal tersebut terlihat pada kinerja karyawan yang belum maksimal sepenuhnya. Dalam lingkungan internal kantor masih terlihat penanganan belum maksimal, karyawan kurang inisiatif dalam melakukan pekerjaan, pekerjaan yang dilakukan belum maksimal. Hal ini merupakan indikasi bahwa kurangnya *Soft Skill* yang ada di tempat kerja. Hal ini sesuai dengan hasil analisis dimana analisis korelasi dan regresi sederhana membuktikan bahwa *Soft Skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada di PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Nilai koefisien korelasi $r = 0,585$ menunjukkan bahwa *Soft Skill* memiliki hubungan yang cukup terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado, nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,343$ menunjukkan

bahwa variasi kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado 34,3% dipengaruhi oleh *Soft Skill*. Sedang sisanya 65,7% dipengaruhi faktor lain. Hal ini membuktikan bahwa *Soft Skill* karyawan yang diberikan masih rendah dan perlu dimaksimalkan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado.

Berdasarkan hasil jawaban responden melalui kusioner ternyata *Soft Skill* yang ada di PT. Trakindo Utama Cabang Manado belum sepenuhnya baik dalam penerapannya karena ditemukan indikator-indikator masalah seperti : (1) Kurangnya inisiatif karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan rata-rata jawaban 1.2, (2) Sering melanggar aturan terlebih tentang cara berpakaian dengan rata-rata jawaban sebesar 1.2, (3) Masih ada karyawan yang kurang berkontribusi dengan berbagai kegiatan kantor dengan rata-rata jawaban sebesar 1.2, (4) Masih ada karyawan yang tidak mengakui apabila salah menginput data 1.3, (5) Masih ada karyawan yang kurang jujur dengan keterbatasan diri dalam melakukan pekerjaan dengan rata-rata jawaban sebesar 1.2. Dari hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang baik yang ditemukan mengenai *Soft Skill* yaitu: (1) Karyawan selalu melaksanakan pekerjaan dengan target yang jelas, dengan rata-rata jawaban sebesar 3.2, (2) Ada karyawan yang tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, dengan rata-rata sebesar 3.3, (3) Patuh pada aturan mengenai keselamatan dalam bekerja (*safety*) dengan rata-rata sebesar 3.3, (4) Merespon dengan cepat setiap permintaan dari customer, dengan nilai rata-rata 3.5, (5) Adanya tanggung jawab secara bersama-sama dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai target, dengan nilai rata-rata 3.5.

Dari hasil analisis total skor untuk variabel *Soft Skill* berjumlah: 1748 termasuk diantara interval cukup baik dan baik jadi dapat dikatakan termasuk dalam kategori interval "Kurang baik". Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 48,96% hal ini menunjukkan bahwa *Soft Skill* yang dilakukan oleh karyawan masih terletak di kuadran II yaitu di interval kurang baik, artinya masih perlu dimaksimalkan dalam menunjang kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Sedangkan untuk hasil uji parsial *Soft Skill* dengan $t_{hitung} = 4,088$ lebih besar dari $t_{tabel} 2,039$ yang berarti *Soft Skill* berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Hal ini sesuai dengan pendapat Wibowo (2007 : 126), bahwa *Soft Skill* yang baik akan mampu

meningkatkan kinerja organisasi dan individu yang dapat mengembangkan bakatnya secara penuh. Departemen atau tim menjadi lebih antusias, aktif dan sukses. Karyawan menguasai pemahaman dan ketrampilan baru dan dengan memberi kesempatan melihat sesuatu dengan cara berbeda, merefleksikan apa yang dilihat dan mengembangkan ketrampilan.

Dengan demikian pimpinan PT. Trakindo Utama Cabang Manado perlu meningkatkan *Soft Skill* karyawan yang ada yaitu dengan mengikuti seminar dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja dan kemampuan yang dimiliki karyawan agar karyawan memiliki kemampuan dalam bekerja tim dan memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan tujuan, visi dan misi instansi, menempatkan karyawan sesuai dengan ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki agar karyawan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tujuan, visi dan misi instansi serta pimpinan harus menjadikan *Soft Skill* sebagai prioritas bagi seluruh karyawan yang ada sehingga karyawan yang merasa dirinya dibelum maksimal dalam melakukan pekerjaan akan merasa memiliki keinginan untuk memberikan yang terbaik bagi instansi melalui sikap, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki setiap karyawan. Untuk itu pimpinan harus meningkatkan *Soft Skill* dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan wewenang kepada karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

5. Pengaruh *Hard Skill* Terhadap Kinerja Karyawan

Hard Skill disinyalir sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Islami (2012 :27), merumuskan *Hard Skill* adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Maka dari itu *Hard Skill* berkaitan dengan kemampuan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan dalam hal pemanfaatan teknologi. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek-aspek diri individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat *Hard Skill* karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi ternyata *Hard Skill* yang ada di PT. Trakindo Utama Cabang Manado belum maksimal dirasakan oleh karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini bisa dilihat dari hasil observasi lapangan dimana *Hard Skill* belum maksimal pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado antara lain tingkat mengenai

kemampuan *hard skill* karyawan yang ada. Hal ini sesuai dengan tanggapan para responden yang ada pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado khususnya pada bagian *Hard Skill* dan konsultasi. Hal ini sesuai dengan hasil kuesioner yang dijalankan kepada 34 responden ditemukan indikator-indikator masalah yaitu : 1) Masih ada karyawan belum mampu menentukan prosedur yang terbaik dalam melakukan pekerjaan dengan rata-rata jawaban sebesar 1.6, (2) karyawan belum mampu menentukan prosedur yang terbaik dalam melakukan pekerjaan rata-rata jawaban sebesar 1.4, (3) Karyawan belum bisa mengolah setiap data para teknisi dalam pekerjaan dengan maksimal, dengan rata-rata jawaban sebesar 1.7, (4) Karyawan belum maksimal dalam memproses setiap data yang masuk menjadi informasi dalam pekerjaan, dengan rata-rata jawaban sebesar 1.6.

Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan indikasi bahwa karyawan kurang mendapatkan kepuasan selama mereka bekerja. Namun dari hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang baik yang ditemukan mengenai kemampuan *Hard Skill* karyawan yaitu (1) mampu memngoperasikan peralatan kantor dengan rata-rata jawaban sebesar 3.4, (2) menghitung secara matematik dengan rata-rata jawaban sebesar 3,0 (3) Menghasilkan informasi yang akurat ke dalam laporan teknisi dengan rata-rata jawaban sebesar 3,9 (4) Mengolah atau memproses data masuk kedalam bentuk informasi, *table*, dan grafik dengan rata-rata jawaban sebesar 3.8

Dari hasil analisis korelasi dan regresi sederhana juga membuktikan bahwa *Hard Skill* sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada di PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Nilai koefisien korelasi $r = 0,667$ menunjukkan bahwa *Hard Skill* memiliki hubungan positif yang kuat dengan kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,446$ menunjukkan bahwa variasi kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado 44,6% dipengaruhi oleh *Hard Skill*, sedang sisanya 55,4% dipengaruhi faktor lain.

Hal ini terlihat bahwa *Hard Skill* masih perlu ditingkatkan dalam mencapai kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Sedangkan untuk uji parsial *Hard Skill* dengan t hitung $= 5,076$ lebih besar dari t tabel 2,039 yang berarti *Hard Skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado secara signifikan.

Total skor untuk variabel *Hard Skill* (X_2) berjumlah $= 847$ termasuk diantara interval "Kurang Baik" pada Kuartil II jadi dapat dikatakan termasuk pada interval

“Kurang Baik” pada Kuartil II. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden *Hard Skill* adalah 49,82% hal ini masih perlu ditingkatkan *Hard Skill* dalam menunjang peningkatan kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado.

Berdasarkan dari hasil analisis tersebut terlihat bahwa *Hard Skill* masih perlu ditingkatkan dalam mencapai kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Sedangkan untuk uji parsial *Hard Skill* dengan t hitung = 5,076 lebih besar dari t tabel 2.039 yang berarti *Hard Skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado secara signifikan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh Nurhidayanti (2014: 26), bahwa ada beberapa indikator yang terkait dengan *Hard Skill*, yaitu Keterampilan teknis, Ilmu pengetahuan, Ilmu teknologi Hal serupa dengan studi yang dilakukan oleh Fransisca (2016) menunjukkan hubungan yang signifikan antara *Hard Skill* karyawan dengan kinerja, baik untuk instansi kecil maupun besar. *Hard Skill* merupakan salah satu ukuran kualitas dari karyawan dalam organisasi dan akan menjadi prediksi yang tidak baik apabila *Hard Skill* itu tidak diimplementasikan dengan baik dalam organisasi dimana karyawan itu bekerja.

Untuk meningkatkan *Hard Skill* karyawan maka sebaiknya karyawan yang ada harus memperhatikan tingkat kemampuan diri agar dapat melaksanakan berbagai pekerjaan dengan maksimal, dan selalu berlatih dalam mengoptimalkan pekerjaan yang awalnya kurang dipahami menjadi semakin dipahami. Agar setiap tujuan perusahaan dapat tercapai dengan didorong dengan karyawan yang memiliki kemampuan dalam bidangnya. Untuk itu *Hard Skill* karyawan harus dapat diperhatikan agar kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado meningkat.

6. Pengaruh *Soft Skill* Dan *Hard Skill* terhadap Kinerja Karyawan

Kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang berada di dalamnya. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif, dan mampu mengembangkan inovasi, serta merasa puas dengan pekerjaannya, maka kinerjanya akan menjadi semakin baik. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Soft Skill* karyawan dan *Hard Skill*.

Walaupun program *Soft Skill* telah dilakukan, namun permasalahan terkait dengan sumberdaya manusia masih saja terjadi. Hal tersebut terlihat pada kinerja karyawan yang

belum maksimal sepenuhnya. Dalam lingkungan internal manajemen masih terlihat karyawan kurang inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan, sering melanggar aturan berpakaian, kurang berkontribusi dengan berbagai kegiatan kantor, kurang mengakui kesalahan dalam melakukan pekerjaan seperti salah menginput data pada sistem. Hal tersebut merupakan indikasi bahwa karyawan kurang *soft skill* dari karyawan. Permasalahan lain juga terlihat dari tingkat kemampuan *hard skill*, dimana Masih ada karyawan belum mampu menentukan prosedur yang terbaik dalam melakukan pekerjaan, masih ada karyawan yang kurang memahami dengan cepat tugas yang diberikan pimpinan, masih ada karyawan yang belum maksimal dalam mengolah atau memproses data yang diterima menjadi informasi yang akurat

Hal ini sesuai dengan hasil analisis yang membuktikan bahwa *Soft Skill* dan *Hard Skill* sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Nilai koefisien korelasi $r = 0,732$ menunjukkan bahwa *Soft Skill* dan *Hard Skill* memiliki pengaruh kuat dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Nilai koefisien determinasi $r^2 = 0,537$ menunjukkan bahwa variasi Kinerja pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado 53,7% dipengaruhi oleh besarnya *Soft Skill* dan *Hard Skill*, sedang sisanya 46,3 % dipengaruhi faktor lain.

Namun berdasarkan hasil analisis melalui kuesioner ternyata kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado belum maksimal sepenuhnya karena ditemukan beberapa indikator masalah yaitu : (1) Masih ada karyawan yang kurang teliti dalam menginput data *customer* ataupun teknisi dengan rata-rata jawaban sebesar 1,8 (2) Masih ada karyawan yang kurang disiplin selalu datang terlambat dan pulang lebih awal dengan rata-rata jawaban sebesar 1,9 , (3) karyawan belum bisa tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang ada dengan rata-rata jawaban sebesar 2,0 (4) masih ada karyawan yang selalu menunda-nunda pekerjaan dengan rata-rata jawaban sebesar 2,0. Dari hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang baik yang ditemukan mengenai kinerja karyawan yaitu: (1) Hasil kerja akurat dengan rata-rata jawaban sebesar 4,0, (2) Adanya keinginan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dengan rata-rata jawaban sebesar 4,0, (3) Adanya keinginan untuk mempertahankan salah satu anggota untuk terus menjadi bagian dari organisasi dengan rata-rata jawaban sebesar 3,9, (4) merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi dengan rata-rata jawaban sebesar 4,1

Sedangkan uji F digunakan untuk menguji keseluruhan variabel yaitu mengetahui pengaruh *Soft Skill* dan *Hard Skill* secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan. Dari hasil analisis pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 17,994 sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan 3,30. Dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($17,994 > 3,30$), maka H_0 diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari *Soft Skill* dan *Hard Skill* secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan dinyatakan diterima.

Dari hasil analisis total skor untuk variabel kinerja (Y) berjumlah : 1680 termasuk diantara kategori interval "cukup baik" yang terletak pada interval III, namun mendekati pada kuartil IV "baik". Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 61,76% hal ini menunjukkan bahwa kinerja sudah baik namun perlu ditingkatkan sampai mencapai hasil yang maksimal pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado.

Uraian diatas sejalan dengan pendapat Abdullah Aly (2017:2), mengemukakan bahwa *Soft Skill* diartikan sebagai Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri. Seseorang dengan penguasaan *soft skills* yang baik akan mencerminkan kemampuan yang melebihi dari kapasitas sebagai tenaga kerja. *Hard Skill* disinyalir sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Islami (2012 :27), merumuskan *Hard Skill* adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Maka dari itu *Hard Skill* berkaitan dengan kemampuan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan dalam hal pemanfaatan teknologi. Hal ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek-aspek diri individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat *Hard Skill* karyawan dalam melakukan pekerjaan. Apabila karyawan bergabung dalam suatu organisasi, ia membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja. *Hard Skill* menunjukkan kesesuaian harapan seseorang.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu adanya perhatian khusus terhadap kedua variabel tersebut karena semakin baik *Soft Skill* dan *Hard Skill* akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado. Karyawan yang diberdayakan akan memiliki kemampuan dalam menangani permasalahan, menyelesaikan pekerjaan sesuai

dengan waktu, tujuan dan visi misi instansi, merasa memiliki akan suatu instansi dengan memberikan yang terbaik bagi instansi melalui sikap, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki masing-masing karyawan yang ada. Karyawan yang merasa puas juga akan hadir setiap hari di PT. dan mampu menangani konflik yang terjadi ditempat kerja. Untuk itu *Soft Skill* dan *Hard Skill* harus lebih ditingkatkan agar kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado meningkat pula.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Soft skill* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, artinya semakin baik *Soft Skill* tentu akan mampu meningkatkan kinerja karyawan pada PT.Trakindo Utama Cabang Manado.
2. *Hard skill* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, artinya semakin baik *Hard Skill* tentu akan mampu meningkatkan kinerja karyawan pada PT.Trakindo Utama Cabang Manado.
3. *Soft Skill* dan *Hard Skill* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, artinya semakin baik *Soft Skill* dan *Hard Skill* pada karyawan, tentu akan mampu meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Trakindo Utama Cabang Manado.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan harus lebih berinisiatif agar tidak perlu lagi menunggu harus diperintah oleh pimpinan tetapi sudah mengetahui lebih dahulu apa yang sebaiknya harus dilakukan sebagai seorang karyawan.
2. Pimpinan sebaiknya memberikan sanksi terhadap karyawan yang melakukan pelanggaran sesuai peraturan yang ada dan memberikan *reward* terhadap karyawan yang selalu patuh terhadap aturan yang ada
3. Pimpinan harus mengajak berbicara dengan karyawan apa yang menyebabkan karyawan tersebut menutup diri dan tidak mau mengakui

4. Apabila memiliki keterbatasan dalam bekerja kemudian memberikan dorongan kepada karyawan apabila dalam melaksanakan pekerjaan harus bekerja dengan keterbukaan agar setiap pekerjaan bisa berjalan dengan maksimal kemudian Sebagai pimpinan sebaiknya harus memberikan *feedback* dari hasil kerja karyawan.
5. Menjadi perhatian sangat khusus bagi karyawan yang kurang mengerti dengan pekerjaan menggunakan SAP (*System Application and Product in Data Processing*) yaitu dengan memberi pelatihan khusus atau *training* mengenai sistem yang saat ini digunakan Trakindo.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Aly 2017. *Pengembangan Pembelajaran Karakter Berbasis Soft Skills Di Perguruan Tinggi 1*
- Alam. 2012. " *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:
- Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian Jakarta: RinekaCipta*
- Arikunto,. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Basir, 2011. " *Soft Skill vs Hard skill Kantor Akuntan Publik Syarief Basir dan Rekan. . Jakarta Timur*:
- Dianti, 2017. *Pengaruh Soft Skill Dan Prestasi Belajar Terhadap Persiapan Memasuki Dunia Kerja Pada Siswa Teknik Gambar Dan Bangunan Kelas XI SMK N 2 Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2016/2017*.
- DuBrin, 2015. *Human Relation Interpersonal Job Oriented Skill*. Englan
- Edison dkk., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta CV.
- Fachrunnisa. 2015. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Hard skill Universitas Riau*.
- Fahmi, 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hamida. 2012. " *Peningkatan Soft skills Tanggung Jawab dan Disiplin Terintegrasi Melalui Pembelajaran Praktik Patiseri*". Jurnal Pendidikan Karakter, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hendrian, 2017. *Hard Skills dan Soft Skills Matematik Siswa*. Bandung: Refika Aditama.
- Kusuma. 2017 *Peningkatan Kualitas Hard Skill Dan Soft Skill Melalui Pengembangan Program Teaching Factory (Tefa) Di Smk Model Pgri 1 Mejayan*
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jogjakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara. 2005 . *Evaluasi Kinerja*. Bandung : Refika Aditama
- Mangkunegara, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Ke 13*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Rasjid Efendy. 2017 . *Indikator Soft Skill. 9 Nilai Budaya Kerja Jurusan Administrasi Bisnis : Politeknik Negeri Manado*

- Riduwan. 2005. *Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/ Swasta*, Alfabeta, Bandung.
- Riduwan, 2009. *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai dan Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Rajagrafindo Persada. Jakarta..
- Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Robbins. 2014. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta : Ufuk Timur.
- Santoso Gempur. 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Prestasi* : Pustaka Publisher.
- Siregar. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* . Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Manajemen* : Penerbit Alfa Beta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*; Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis* : Andi Publisher
- Sutikno 2009. *Pentingnya Soft Skill Terintegrasi Dalam Kehidupan Perkuliahan Dalam Rangka Menyongsong Era Pasar Bebas. Program Mahasiswa (PKM) : Universitas Negeri Malang*.
- Susanti I. N. Miilia. 2014. *Statistika Deskriptif & Induktif*. Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta
- Yusri. 2009. *Statistika Sosial*. Graha Ilmu. Yogyakarta.