

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Variabel**

##### **2.1.1 *Hardskill & Softskill***

Menurut Robbins (2017) *Hardskill* atau biasa disebut dengan kemampuan intelektual. Kemampuan intelektual merupakan keterampilan yang diperlukan sebagai penentu kegiatan dan cara berpikir, berimajinasi dan menyelesaikan masalah. Tetapi Tahuna & Asaloei (2017) mengungkapkan jika *hardskill* saling berkesinambungan dengan teknik kemampuan dimana diartikan dalam dua hal yaitu keterampilan teknis murni, kemampuan untuk mengembangkan fungsional teknologi ialah kemampuan perbaikan atau pemecahan masalah yang berarti kemampuan guna mengembangkan efektivitas teknologi ialah kemampuan penyelesaian masalah atau pemecahan masalah (Manara, 2014).

*Hardskill* disini dipelajari melalui proses pembelajaran formal dan non-formal. Keterampilan ini bertujuan untuk peningkatan kemampuan intelektual individu dalam bidang yang mereka geluti. Keterampilan ini sangat berperan sebagai cara meningkatkan kinerja karyawan perusahaan. Sehingga selaras dengan temuan riset Alqudah et al., (2022) dimana menunjukkan jika *hardskill* benar-benar memengaruhi kinerja. Selain itu, kemampuan *hardskill* atau sisi teknis ini digunakan untuk menyelesaikan tugas.

Menurut para ahli di atas, *hardskill* adalah kemampuan seseorang untuk menguasai sejumlah ilmu pengetahuan dan keterampilan teknis untuk meningkatkan kadar kecerdasan dalam bidang yang mereka minati.

Indikator *hardskill* menurut Riadi, (2020) adalah sebagai berikut :

1. Ilmu Pengetahuan,
2. Teknologi,
3. Keterampilan Teknis, dan
4. Keterampilan akademis.

Sedangkan *softskill* merupakan sebuah kemampuan seseorang mengenai cara berinteraksi kepada orang lain maupun kepada diri sendiri. Oleh sebab itu beberapa hal yang mencerminkan *softskill* meliputi suatu penilaian yang dipercaya, motivasi, tindakan, habits, watak dan sifat. Kriteria *softskill* yang hampir setiap individu punya dan segala tingkat yang berbeda hal tersebut dapat dipelopori oleh *mindset*, tutur kata, sikap dan perilaku. Akan tetapi, atribut ini bisa saja berubah apabila orang yang terhubung memiliki kemampuan untuk merubahnya dengan cara merubah pola hidup yang baru dan lebih produktif (Yuliana et al., 2021).

Menurut Astuti (2018) mengungkapkan *softskill* yang dimaksud ialah sebuah kemampuan dan ketangkisan hidup entah untuk diri sendiri ataupun kelompok dan terutama kepada Allah SWT. Memiliki *softskill* menjadikan kehadiran setiap orang akan lebih bermanfaat dalam hidup bermasyarakat. Kemampuan tentang cara berkomunikasi, kemampuan mengontrol emosional, kecakapan dalam berbahasa yang baik dan benar,

kemampuan bekerja sama dalam suatu kelompok, beretika dan bermoral, sopan dan santun.

Sedangkan Yuli (2017) mengungkapkan bahwa *softskill* merupakan suatu kemampuan individu apabila sedang berinteraksi dengan individu lain atau biasa disebut dengan *interpersonal skill*, kemampuan dalam memanage dirinya sendiri yang disebut *intrapersonal skill* sehingga dapat meningkatkan kemampuan dalam *teamwork*. Salovey dan Mayer (2017) mengungkapkan mengenai pengertian *softskill* ialah suatu tindakan personal maupun interpersonal yang meningkatkan kinerja setiap individu seperti penetapan keputusan, inovatif, dan komunikatif. Sedangkan Indikator *softskill* Menurut Muchlisin (2020) meliputi :

1. Kecerdasan,
2. Bakat, dan
3. *Attitude*.

Dari gagasan yang dijabarkan tersebut sehingga kita ringkas jika intinya *softskill* adalah pengetauan, bakat, dan keterampilan yang dimiliki setiap individu atau sering disebut (*Interpersonal Skills*) dan (*Intrapersonal Skills*) yang menjadikan setiap individu memiliki keunikan, sehingga mampu mengembangkan talenta secara maksimal.

### **2.1.2 *Emotional Intelligence***

Dalam penelitian Robbins (2018) kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) merupakan ketrampilan individu untuk menilai serta mengolah tanda atau simbol dan informasi emosional. Sedangkan

dalam penelitian Octavia (2020) mengartikan bahwa *emotional intelligence* sebagai kemampuan setiap orang dalam mengelola emosional atau output ekspresi dari dalam tubuh pada suatu kondisi tertentu dimana hal tersebut bisa mengendalikan diri, sehingga mampu memberikan signal positif untuk memecahkan suatu problem atau keadaan khusus (Luthfi et al., n.d.).

Law, et al., (2014) mendefinisikan mengenai pengertian *emotional intelligence* merupakan golongan dari kecerdasan social. Hal tersebut dikarenakan orang lain terlibat dalam interaksi sosial sehingga setiap orang mampu untuk memonitor ekspresi maupun emosional pada individu lain maka dari itu digunakan untuk tolak ukur dalam berpikir.

Sedangkan Mangkunegara (2014) mendefinisikan *emotional intelligence* sebagai keterampilan dalam memprediksi perasaan kita ataupun individu lain yang mana untuk mengenali jati diri atau kepribadian. Tidak memiliki perasaan yang merugikan atau mengarah dalam hal negatif, tidak memiliki perasaan yang berlebihan, khawatir yang berlebih, memiliki rasa sabar dan pantang putus asa. Adapun indikator *emotional intelligence* menurut Mangkunegara (2014) adalah sebagai berikut:

- a. Memahami perasaan sendiri
- b. Mampu mengekspresikan diri
- c. Tanggung jawab
- d. Tempramen.

### 2.1.3 *Interpersonal Communication*

*Interpersonal Communication* diartikan seperti sebuah interaksi sedikit orang atau banyak baik secara tatap muka maupun tidak akan tetapi mampu memberi *feedback*. Herwina et al (2019) menyatakan bahwa komunikasi yang menciptakan hubungan dengan orang lain disebut komunikasi interpersonal. Sedangkan menurut Maulana, (2018) bahwa Komunikasi antara individu dalam komunitas atau organisasi tertentu disebut komunikasi interpersonal. Ini terjadi dengan menggunakan alat bantu komunikasi khusus dan berbahasa yang mudah dimengerti yang mana berguna dalam pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Aulia, (2017) juga menunjukkan jika *interpersonal communication* adalah metode pertukaran informasi atau data antar individu yang mengirimkannya dan orang yang menerimanya baik secara verbal maupun nonverbal. Beberapa orang terhubung didalam sebuah komunikasi boleh saling bertukar informasi biasa tidak menggunakan media tertentu biasa disebut komunikasi primer. Jannah, (2021) menyatakan bahwa pegawai yang memiliki keterampilan dan kecakapan dalam berkomunikasi dengan baik akan lebih mudah mendapatkan dan meningkatkan tanggung jawab yang digeluti, akibatnya level produktivitas pegawai menjadi baik (Internasional et al., 2019).

Adapun indikator *Interpersonal Communication* menurut Joseph A. Devito (2018) adalah seperti dibawah ini:

- a. Keterbukaan
- b. Empati
- c. Perasaan positif
- d. Toleransi

Dalam *interpersonal Communication*, keterbukaan atau transparansi dapat didefinisikan bahwa kemauan seseorang untuk tetap terbuka saat berkomunikasi bersama orang lain. Tingkat keterbukaan mengikuti acuan bahwa pengirim pesan mampu mentransparansikan apa yang disampaikan kepada penerima pesan dan begitupun sebaliknya.

*Interpersonal communication* didefinisikan sebagai bentuk keterampilan individu untuk melihat pribadinya secara baik sekaligus bentuk penghargaan kepada orang lain. Perilaku yang baik memerlukan penghargaan terhadap usaha yang dilakukan untuk memotivasi orang lain dan kesadaran bahwa membutuhkan orang lain. Menurut Fajar et al., (2022) Komunikasi dimana dua individu atau lebih disebut *interpersonal communication*. Dalam proses komunikasi terdapat beberapa point dan level tertentu yaitu salah satunya adalah kepemimpinan yang memiliki level tinggi, sedang dan rendah, dimana level tinggi berkesempatan dalam pengambilan keputusan yang sudah dimusyawarahkan sehingga komunikasi berperan sangat penting.

#### **2.1.4 Kinerja Karyawan**

Sendawula et al., (2018) mengungkapkan jika kinerja karyawan ialah sebuah bentuk pencapaian atau luaran kerja setiap individu di tempat

kerja atas pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Dimana kemajuan organisasi begitu dipengaruhi oleh kualitas SDM, oleh karena itu apabila kinerja karyawan pada suatu organisasi buruk maka akan menghambat kinerja perusahaan untuk menggapai suatu cita-cita organisasi. SDM yang unggul akan memberikan rasa tanggungjawab yang besar dalam menjalankan pekerjaan dari instansi. Menurut Robbins (2017) kinerja adalah sebuah output yang dihasilkan pegawai dalam suatu perusahaan untuk mencapai titik temu yang telah ditentukan. Pendapat tersebut hampir sama dengan pendapat Mangkunegara (2016) Kinerja diartikan sebagai suatu capaian pekerjaan yang berkualitas dan memiliki kuantitas yang sudah diraih oleh pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan. Dari opini di atas boleh kita simpulkan jika kinerja karyawan adalah output kerja karyawan atau dapat disebut prestasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tertentu. Adapun indikator kinerja karyawan dari Robbins (2016) yaitu :

1. Kualitas Kerja, tolak ukurnya adalah penggerjaan yang sesuai deadline, pekerjaan yang tepat dan rapi.
2. Kuantitas Kerja, tolak ukurnya ialah banyaknya pekerjaan yang telah diselesaikan dengan waktu tertentu..
3. Ketetapan Waktu, tidak melebihi masa tempo yang sudah ditetapkan
4. Efektivitas, penggunaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan yang dapat menunjang pekerjaan untuk lebih mudah diselesaikan..

5. Kemandirian, yaitu suatu bentuk kesadaran bahwa tugasnya harus diselesaikan tanpa menunggu perintah dari atasan.

## 2.2 Pengembangan Hipotesis

### 2.2.1 *Hardskill dan Softskill terhadap Kinerja Karyawan*

Menurut Z. Rasid., B. Tewal., C (2018) kemampuan yang spesifik dalam suatu bidang tertentu seperti desain, coding, akuntansi, penerjemah, *copywriter*, dll adalah contoh dari *hardskill*. Dimana kemampuan itu dapat dikembangkan dan sangat dibutuhkan pada setiap industri atau suatu organisasi, dan mampu menjadi jalan untuk karier setiap individu untuk memilih sesuai dengan passion mereka. Berbeda dengan pendapat Sendawula et al., (2018) dimana hasil risetnya menunjukan bahwa *Hardskill* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, *Hardskill* maupun keterampilan teknis terdiri dari berbagai bidang yaitu keterampilan berkomunikasi, teknologi, dan dalam bidang lainnya yang mampu mengembangkan produktivitas atau pencapaian kinerja. *Hardskill* biasanya terlihat lebih relate dan relative hadir sebagaimana karakter manusia, maka dari itu dengan dimilikinya *Hardskill* yang baik setiap orang mampu berpengaruh dalam pengembangan kinerja yang lebih baik dan maksimal. *Hardskill* yang biasanya menjadi kriteria dalam perekutan karyawan yaitu ahli dalam suatu bidang, berpikir kritis, memiliki kemampuan *public speaking* yang bagus, dan pandai berkomunikasi. Akan tetapi ilmu teknis yang tidak diimbangi dengan *softskill* maka tidak akan bisa menghasilkan suatu hal yang istimewa.

*Softskill* diartikan dari penelitian adalah kecerdasaan seseorang yang bersifat interpersonal maupun intrapersonal yang biasanya menjadi suatu kelebihan tertentu pada setiap individu. Akan tetapi *softskill* harus dikembangkan dengan cara berpartisipasi dalam pelatihan teknis agar mampu mengembangkan diri. Sedangkan menurut Gunawan et al., (2019) *softskill* merupakan sebuah keistimewaan yang diberikan tuhan pada setiap orang dan tidak sama dengan individu lain dimana *softskill* dapat menjadi nilai unggul apabila individu tersebut mampu memahami peluang yang sesuai dengan bidang mereka.

Meskipun *softskill* sangat penting perlu dipahami bahwa untuk mengembangkan *softskill* agar sesuai dengan kriteria yang diperlukan dalam sebuah industry, berdasarkan riset NACE (*National Association of Colleges and Employers*) yang dilakukan pada tahun 2005 menyatakan apabila penggunaan tenaga kerja dibutuhkan ialah 80% *softskills* dan 20% *hardskills*.

Dapat disimpulkan dari berbagai penelitian sebelumnya jika *hardskill* dan *softskill* dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

**Hipotesis 1 : *Hardskill* dan *Softskill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kinerja Karyawan***

### **2.2.2 *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan**

Dalam dunia industri sekarang ini sering kali melihat masalah antar karyawan, atasan dan bawahan dalam suatu perusahaan, yang penyebabnya sering kali bermula dari keegoisan masing-masing individu.

Menurut hasil penelitian Aditya, Tintin (2017) mengungkapkan jika pelaku UMKM kuliner di Kecamatan Sukasari, Bandung memiliki kemampuan dasar kecerdasan emosional, pemahaman jati diri yang relate dan kepercayaan diri, tiga keterampilan emosional yang merupakan keterampilan inti yang penting.

Kecerdasan intelektual merupakan tingkatan ketrampilan atau kepekaan dalam berpikir kognitif seseorang (seperti daya ingat dan pemecahan masalah), dimana penilaianya dengan serangkaian tes kecerdasan yang terstandar. Pada tahun 1912 salah seorang psikolog menciptakan sebuah karya buku dengan istilah *Intellectenzquotient*. Sepertihalnya kita seringkali mendengar yaitu semakin cerdas seseorang, semakin tinggi IQ-nya, maka semakin sukses pula ia ketika bekerja. Namun, selama waktu terakhir, banyak instansi di seluruh negara mulai memikirkan apakah ada sebutan lain dimana dapat mempengaruhi *employee performance* melebihi istilah tersebut. Desiana awalnya menyebutkan emosi quotient atau kecerdasan emosional (Sandra et al., 2016).

Setiap pegawai harus mempunyai *Emotional Intelligence* yang unggul dalam hal hubungannya beban kerja, pegawai diharuskan bisa memahami bahwa mereka mengalami stres untuk menghindari efek negatifnya. Berbagai pakar menggambarkan emosi intelijen sebagai kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi dan mengekspresikan emosi mereka, sanggup mendorong kemauan diri, mengerti bagaimana

emosional mempengaruhi interaksi mereka pada individu lain, dan sanggup mengontrol emosional mereka.

Melihat deskripsi yang telah dijabarkan bisa kita simpulkan jika *Emotional Intelligence* mempengaruhi untuk meningkatkan kinerja karyawan yang tinggi.

**Hipotesis 2 : *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan**

### **2.2.3 *Interpersonal Communication* terhadap Kinerja Karyawan**

*Interpersonal Communication* atau sering dikenal sebagai komunikasi antarpribadi yang mana artinya ialah ketika seorang pengirim pesan atau komunikator menyampaikan pesannya secara langsung kepada satu orang atau kelompok yang bertujuan supaya yang menerima informasi mampu memahami pesan secara langsung apa yang disampaikan serta memberikan *feedback* pada saat itu juga. Selaras dengan Mulyana (2014) mengungkapkan arti *interpersonal communication* sebagai komunikasi yang dilakukan seseorang secara langsung yang membuat setiap pihak mampu mengerti respon lawan bicaranya secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Oleh karena itu agar dapat mencapai kinerja dan prestasi karyawan sesuai tujuan organisasi, *interpersonal communication* perlu memiliki kriteria yaitu *openness*, *empathy*, *supportive*, *positiveness*, *equality* (Sabuhari et al., 2021).

Selaras dengan pendapat Sugiyono (2016) yang menyatakan *interpersonal communication* adalah suatu perjalanan antara komunikator

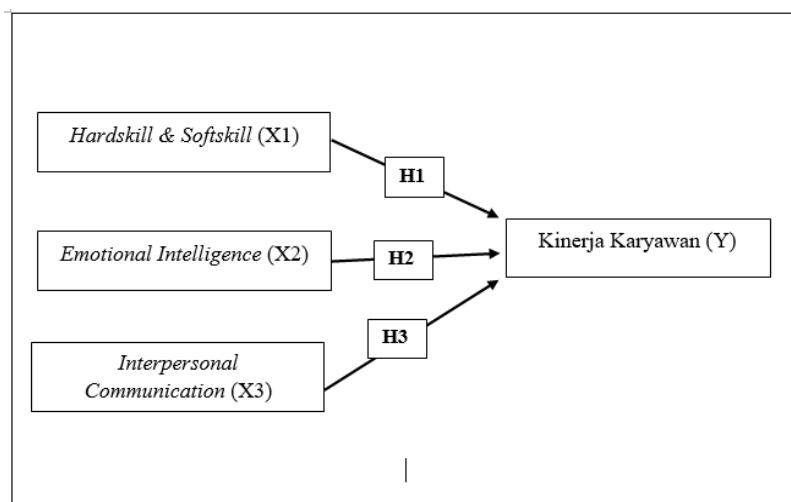
dan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka ataupun tidak secara tatap muka, apabila orang-orang didalamnya berkomunikasi bisa bertukar informasi tanpa menggunakan media tertentu.

Sehingga dilihat dari hasil penelitian dahulu untuk karyawan dapat bekerja dengan baik mereka harus memahami *interpersonal communication* yang baik juga.

**Hipotesis 3 : *Interpersonal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan**

### 2.3 Model Penelitian

Beberapa teori mengenai hubungan *Hardskill & Softskill, Emotional Intelligence, dan Interpersonal Communication* dengan Kinerja Karyawan memiliki peran atas suksesnya sebuah perusahaan karena hal yang paling penting ialah kualitas sumber daya manusianya. Dari pembahasan diatas dapat dibuat model kerangka fikir antar hubungan setiap variabel penelitian:



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pikir**

*Sumber : Utari Sofyan (2021), Anthonius (2021), Abdallah (2021)*