

BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PARADIGMA
PENELITIAN DAN HIPOTESIS

2.1 KAJIAN PUSTAKA

2.1.1 Keterampilan Teknis (*Hard Skill*)

2.1.1.1 Definisi Keterampilan Teknis (*Hard Skill*)

Keterampilan Teknis *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.

Keterampilan Teknis atau *Hard skill* sangat erat kaitannya dengan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu. Misalnya seorang dokter harus menguasai bidang ilmu kedokteran, seorang penyanyi harus memiliki teknik vokal yang baik, dan pemain sepak bola yang mahir menggiring bola. Menurut Wahyuni Sri Astutik & Mochamad Aeng Yuda Pambud (2019) *Hard skill* atau Keterampilan Teknis dapat di nilai dari tes teknis atau tes praktis. *Hard skill* dalam penelitian ini adalah keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan tenaga penjualan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Dan menurut Fhalina Lisdiana (2019) Keterampilan Teknis (*Hard Skill*) seringkali dimaknai sebagai penetapan ukuran individu dalam hal kemampuan teknis yang bisa dilihat dari bukti-bukti yang dimilikinya, seperti sertifikat, penghargaan dan lain-lain. Hal ini berarti *Hard Skill* didapatkan seseorang lewat lembaga pendidikan untuk memperoleh kemampuan yang menunjangnya dalam

memecahkan masalah. Dan seperti yang dikatakan Menurut Zulkifli Rasid (2018) Keterampilan Teknis atau *Hard skill* yaitu penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Hard skill merupakan penguasaan keterampilan teknis dari hasil pembelajaran yang berhubungan dengan suatu bidang ilmu tertentu. Contohnya bidang ilmu kedokteran, science, teknologi, olahraga, seni dan bidang ilmu lainnya. Kita bisa melihat atau mengukur hard skill seseorang dari riwayat pendidikannya.

Menurut Feri Sulianta (2018:2) “Hard Skill, memaksudkan keahlian teknikal yang umumnya dipelajari orang-orang dalam berbagai pelatihan, training, serta keilmuan di perkuliahan atau lembaga pendidikan lainnya. Hard Skill biasanya identic dengan perannya dalam pekerjaan, misalnya analisis informasi, manajer finansial, programmer, chef, arsitek, dan sebagainya.”

Sementara Menurut Utomo (2015) 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. Dan Fachrunissa (2015) menyatakan bahwa mengemukakan bahwa : ”Keterampilan Teknis (*Hard Skill*) adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan”.

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. *Hard skill* adalah *skill* yang bisa menghasilkan sesuatu sifatnya *visible* (terlihat) dan *immediate* (segera). kemampuan *hard skill* adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan. Hard skill dapat di nilai dari tes teknis atau tes praktis.

Dan yang dikatakan menurut Alam (2015) Keterampilan Teknis (*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. Robbins yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2014) mengemukakan bahwa : “ *Hard Skill* atau Keterampilan Teknis sering juga disebut dengan kemampuan intelektual (*intellectuall ability*). Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menentukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah”.

Keterampilan Teknis (*Hard Skill*) merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Arhamuwil dan dikutip dalam Jurnal Ni Kadek Sirnawati (2014). Dan menurut Hardi 2010:3 *Hard Skill* menggambarkan perilaku dan keterampilan yang dapat dilihat dan yang menghasilkan sesuatu yang sifatnya *Visible* dan *Immediade*.

Tabel 2. 1 Definisi Keterampilan Teknis (*Hard Skill*)

NO	TAHUN PENELITIAN	PENELITI	DEFINISI
1	2019	Wahyuni Sri Astutik & Mochamad Aeng Yuda Pambud	<i>Hard skill</i> atau Keterampilan Teknis dapat di nilai dari tes teknis atau tes praktis. <i>Hard skill</i> dalam penelitian ini adalah keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan tenaga kerja agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
2	2019	Fhalina Lisdiana	Keterampilan Teknis (<i>Hard Skill</i>) seringkali dimaknai sebagai penetapan ukuran individu dalam hal kemampuan teknis yang bisa dilihat dari bukti-bukti yang dimilikinya, seperti sertifikat, penghargaan dan lain-lain. Hal ini berarti <i>Hard Skill didapatkan seseorang lewat lembaga pendidikan untuk memperoleh kemampuan yang menunjangnya dalam memecahkan masalah</i>
3	2018	Menurut Zulkifli Rasid	Keterampilan Teknis atau <i>Hard skill</i> , yaitu penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. <i>Hard skill</i> merupakan penguasaan keterampilan teknis dari hasil pembelajaran yang berhubungan dengan suatu bidang ilmu tertentu. Contohnya bidang ilmu kedokteran, science, teknologi, olahraga, seni dan bidang ilmu lainnya. Kita bisa melihat atau mengukur hard skill seseorang dari riwayat pendidikannya.
4	(2018:2)	Menurut Feri Sulianta	“Hard Skill, memaksudkan keahlian teknikal yang umumnya dipelajari orang-orang dalam berbagai pelatihan, training, serta keilmuan di perkuliahan atau lembagaedukasi lainnya. Hard Skill biasanya identic dengan perannya dalam pekerjaan, misalnya analisis informasi, manajer finansial, programmer, chef, arsitek, dan sebagainya.”

5	2015	Menurut Utomo	Keterampilan Teknis (<i>hard skill</i>) menggambarkan perilaku dan keterampilan yang dapat dilihat mata (<i>eksplisit</i>). <i>Hard skill</i> merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya.
6	2015	Fachrunissa	mengemukakan bahwa : "Keterampilan Teknis (<i>Hard Skill</i>) adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan"
7	2015:3	Basir	Keterampilan Teknis (<i>hard skill</i>) adalah kemampuan yang dapat dipelajari di sekolah atau universitas yang memiliki tujuan meningkatkan kemampuan intelektual yang berhubungan dengan subyek yang dipelajari. <i>Hard skill</i> atau Keterampilan Teknis menggambarkan perilaku serta keterampilan yang dapat dilihat mata. <i>Hard skill</i> adalah <i>skill</i> yang bisa menghasilkan sesuatu sifatnya <i>visible</i> (terlihat) dan <i>immediate</i> (segera). kemampuan <i>hard skill</i> adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan. <i>Hard skill</i> dapat di nilai dari tes teknis atau tes praktis.
8	2015	Alam	Keterampilan Teknis (<i>Hard skill</i>) 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
9	2014	Robbins yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan	mengemukakan bahwa : " <i>Hard Skill</i> atau Keterampilan Teknis sering juga disebut dengan kemampuan intelektual (<i>intellectuall ability</i>). Kemampuan intelektual (<i>intellectual ability</i>) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menentukan berbagai aktivitas mental

			berpikir, menalar dan memecahkan masalah”.
10	2014	Arhamuwil dan dikutip dalam Jurnal Ni Kadek Sirnawati	Keterampilan Teknis (<i>Hard Skill</i>) merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya.
11	2010	Hardi	Hard Skill menggambarkan perilaku dan keterampilan yang dapat dilihat dan yang menghasilkan sesuatu yang sifatnya <i>Visible</i> dan <i>Immediade</i>
<p>Dari Definisi menurut pandangan di atas, saya dapat menyimpulkan Konsep <i>Hard Skill</i> atau Keterampilan keras merupakan keahlian teknis ataupun kemampuan intelektual yang paling utama dalam bekerja yang berhubungan dengan bidang ilmunya untuk bekerja dengan sesuai dan mencapai tujuan perusahaan dengan baik.</p>			

2.1.1.1 Macam – Macam Keterampilan Teknis (*Hard Skill*)

- a. keahlian interpersonal yaitu keahlian untuk menangani konflik /masalah
Adanya kemampuan interpersonal yang tinggi, Keterampilan interpersonal mempunyai peranan yang sangat penting guna mencari kesuksesan.
ketrampilan interpersonal juga dapat digunakan sebagai sarana untuk memecahkan masalah dalam sebuah hubungan.
- b. Teknik keterampilan yaitu keahlian yang dimiliki seseorang karyawan dalam rangka mendukung proses pekerjaannya dengan tanggung jawab utama yang harus dijalankan.

2.1.1.2 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Keterampilan Teknis (*Hard Skill*)

Faktor yang mempengaruhi *Hard skill* (Nurwiyati 2014), wahyuni (2016) meliputi:

- a. Kemampuan teknis Kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode,tehnik-tehnik 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 tehnologi Ilmu yang belum banyak digunakan oleh sebagian masyarakat, dimana ilmu tehnologi ini dapat digunakan sebagai pendorong perubahan

2.1.1.3 Indikator Keterampilan Teknis (*Hard Skill*)

Menurut Hardi (2010: 43) dalam Wahyuni Sri Astutik (2019) indikator *Hard skill* meliputi:

- a. 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.
- b. 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. Makin baik suatu metode dan teknik makin efektif pula dalam pencapaiannya. Tetapi, tidak ada satu

metode dan teknik pun dikatakan paling baik/ dipergunakan bagi semua macam pencapaiannya.

d. 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

e. Kemampuan Menggunakan Teknologi

Kemampuan menggunakan teknologi dalam bekerja sebagai pendorong perubahan.

f. 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.

2.1.2 Keterampilan Non Teknis (*Soft Skill*)

2.1.2.1 Definisi Keterampilan Non Teknis (*Soft Skill*)

Permintaan dunia kerja terhadap kriteria calon pekerja dirasa semakin baik dunia kerja tidak hanya memprioritaskan pada kemampuan akademik Keterampilan Teknis (*Hard Skill*) yang tinggi saja, akan tetapi juga memperhatikan kecakapan

dalam hal nilai-nilai yang melekat pada seseorang atau sering dikenal dengan aspek Keterampilan Non Teknis (*Soft Skill*).

Menurut Ana Rokhyati (2017) Keterampilan Non Teknis atau *Soft skill* pada dasarnya merupakan ketrampilan personal, yaitu ketrampilan khusus yang bersifat non teknis, tidak berwujud dan kepribadian yang menentukan kekuatan seseorang sebagai pemimpin, pendengar, negosiator dan media konflik. Bisa juga dikatakan sebagai kemampuan interpersonal seperti kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dengan kelompok

Abdullah Aly (2017:2) mengemukakan bahwa : Keterampilan Non Teknis atau *Soft Skill* diartikan sebagai Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri”. Dan Hendrian (2017:10) mengemukakan bahwa : “Keterampilan Teknis adalah keterampilan seseorang ketika berhubungan dengan orang lain dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri yang mampu mengembangkan unjuk kerjasecara maksimal”. Berthal yang dialih bahasakan oleh Muhamad Chamdani (2017:25) mengemukakan bahwa : “*Soft Skill* sebagai prilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi”. *Soft skill* bersifat invisible sehingga orang lain tidak dapat langsung melihat dengan segera *Soft skills* seseorang. Misalnya kemampuan seseorang dalam beradaptasi atau kemampuan seseorang dalam memimpin hariyanto (2016). Menurut Elfindri yang dikutip oleh Amzar Yulianto (2015) mengemukakan bahwa : “Keterampilan Teknis atau *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”.

Menurut Saeful Zaman (2013) “Soft skills merupakan aktualisasi kecerdasan emosi, yang dasarnya terbagi ke dalam dua bagian, yaitu kompetensi intrapribadi dan interpersonal. Kompetensi intrapersonal, yaitu kemampuan kita untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiri. Terdiri dari : pemahaman tentang sukses, evaluasi diri, citra diri, goal setting, motivasi diri, pengendalian emosi, rasa percaya diri. Kompetensi interpersonal, yaitu kemampuan kita untuk bergaul dan berinteraksi dengan orang lain. Kompetensi ini terdiri dari : komunikasi empati, komunikasi asertif, membina hubungan diri & membina relasi positif.

Dan menurut Catur (2009) Keterampilan Non Teknis atau *Soft Skill* didefinisikan sebagai “perilaku pribadi dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia (Pembinaan, pembentukan tim, pengambilan keputusan, inisiatif). Dan menurut Jhon Doe *Soft Skill* sama pentingnya dengan *Hard Skill* dalam menghasilkan kinerja yang unggul, *Soft Skill* Sering dialihkan kepekerjaan yang berbeda, sedangkan keterampilan teknis biasanya lebih spesifik.

Tabel 2. 2 Definsi Keterampilan Non Teknis (*Soft Skill*)

NO	TAHUN PENELITIAN	PENELITI	DEFINISI
1	2017	Ana Rokhayati	Keterampilan Non teknis atau <i>Soft Skill</i> pada dasarnya merupakan ketrampilan personal, yaitu ketrampilan khusus yang bersifat non teknis, tidak berwujud dan kepribadian yang menentukan kekuatan seseorang sebagai pemimpin, pendengar, negosiator dan media konflik. Bisa juga dikatakan sebagai kemampuan interpersonal seperti kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dengan kelompok
2	2017	Abdullah Aly	mengemukakan bahwa : <i>Soft Skill</i> diartikan sebagai Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri”.
3	2017	Hendrian	mengemukakan bahwa : “Keterampilan Teknis adalah keterampilan seseorang ketika berhubungan dengan orang lain dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri yang mampu mengembangkan unjuk kerjasecara maksimal”
4	2017	Berthal yang dialih bahasakan oleh Muhamad Chamdani	mengemukakan bahwa : “ <i>Soft Skill</i> sebagai prilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia seperti membangun tim, pembuatan keputusan, inisiatif dan komunikasi”.
5	2016	hariyanto	<i>Soft skills</i> bersifat invisible sehingga orang lain tidak dapat langsung melihat dengan segera <i>Softs kills</i> seseorang. Misalnya kemampuan seseorang dalam beradaptasi atau kemampuan seseorang dalam memimpin.
6	2015	Menurut Elfindri yang dikutip oleh Amzar Yulianto	mengemukakan bahwa : “Keterampilan Teknis atau <i>Soft Skill</i> merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang

			Pencipta. Dengan mempunyai <i>Soft Skill</i> 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”.
7	2009	Menurut Catur	Keterampilan Non Teknis atau <i>Soft Skill</i> didefinisikan sebagai “perilaku pribadi dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia (mis. Pembinaan, pembentukan tim, pengambilan keputusan, inisiatif).
8	2013	Menurut Saeful Zaman	“Soft skills merupakan aktualisasi kecerdasan emosi, yang dasarnya terbagi ke dalam dua bagian, yaitu kompetensi intrapribadi dan interpribadi. Kompetensi intrapersonal, yaitu kemampuan kita untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiri. Terdiri dari : pemahaman tentang sukses, evaluasi diri, citra diri, goal setting, motivasi diri, pengendalian emosi, rasa percaya diri
9	2001	Jhon Doe	Dan menurut Jhon Doe <i>Soft Skill</i> sama pentingnya dengan <i>Hard Skill</i> dalam menghasilkan kinerja yang unggul, <i>Soft Skill</i> Sering dialihkan kepekerjaan yang berbeda, sedangkan keterampilan teknis biasanya lebih spesifik
<p>Dari Definisi menurut pandangan di atas, saya dapat menyimpulkan <i>Konsep</i> keterampilan non teknis atau <i>Soft Skill</i> adalah suatu kemampuan atau keterampilan dari diri seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri). <i>Soft skill</i> juga bisa dikatakan sebagai suatu kemampuan yang mempengaruhi kita untuk bagaimana berinteraksi dengan orang lain, <i>soft skill</i> juga memuat beberapa komponen yaitu komunikasi yang efektif, berpikir yang kreatif dan kritis. Dan menurut saya Keterampilan Teknis atau <i>Hard Skill</i> dan Keterampilan Non Teknis atau <i>Soft Skill</i> harus berjalan beriringan dalam dunia pekerjaan.</p>			

2.1.2.2 Macam Macam Keterampilan Non Teknis (*Soft Skills*)

Macam Macam Keterampilan Non Teknis atau *softskill* menurut (Sutikno, 2009) dan contohnya secara umum dibagi kedalam dua kategori, yaitu kemampuan interpersonal atau kemampuan yang mampu mengatur dirinya sendiri. Contoh kemampuan interpersonal adalah tanggung jawab, pengendalian diri, integritas, dan kepercayaan diri.

Kategori yang kedua yaitu kemampuan interpersonal atau kemampuan untuk bersosialisasi. Contohnya adalah kemampuan beradaptasi dengan orang lain, berbagai ilmu pada orang lain, negosiasi, bekerja dalam tim, dan kemampuan memimpin. Jadi pengembangan *softskill* harus bersifat menyeluruh, karena kita tidak akan bisa bersosialisasi dengan baik dengan orang lain, jika bersosialisasi kepada sendiri saja tidak karuan.

Kemampuan memecahkan masalah dan juga berpikir secara kritis merupakan bagian dari *softskill*, dan hal inilah yang merupakan mahakarya dan inti dari sebuah *softskill*. Dapat disebut mahakarya karena kemampuan memecahkan masalah dan berpikir kritis adalah gabungan dari kemampuan interpersonal, dan juga kemampuan interpersonal. Kemampuan memecahkan masalah inilah yang membuat seseorang tidak akan hanya bekerja seperti mesin.

2.1.2.3 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Keterampilan Non Teknis (*Soft Skills*)

Menurut Sharma (2009) faktor yang mempengaruhi *soft skill* meliputi:

- a. Kemampuan komunikasi Kemampuan ini mengekspresikan perasaan dan pemikiran karyawan dan sebagai kemampuan dalam memproses penyampaian dan menerima pesan.
- b. Keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah Kemampuan mengidentifikasi dan menganalisis masalah dalam situasi sulit dan melakukan justifikasi Kemampuan memperluas dan memperbaiki keterampilan berfikir seperti menjelaskan, menganalisis dan mengevaluasi diskusi. Kemampuan mendapatkan ide dan mencari solusi alternatif. Kemampuan berfikir lebih luas Kemampuan untuk membuat kesimpulan berdasarkan pembuktian yang valid Kemampuan untuk menerima dan memberikan tanggungjawab sepenuhnya Kemampuan untuk memahami seseorang dan mengakomodasikan ke dalam suasana kerja kedalam suasana kerja yang beragam.
- c. Kerja dalam tim, Kemampuan untuk membangun hubungan, berinteraksi dan bekerja secara efektif dengan lainnya Kemampuan untuk memberikan kontribusi terhadap perencanaan dan mengkoordinasikan kerja group. Bertanggungjawab terhadap keputusan group
- d. pengelolaan informasi, Kemampuan untuk mengelola informasi yang relevan dari berbagai sumber Kemampuan untuk menerima ide-ide baru. Kemampuan untuk mengembangkan keinginan untuk menginvestigasikan dan mencari pengetahuan.
- e. Etika, moral dan profesionalisme, Kemampuan untuk memahami krisis ekonomi, aspek social budaya secara professional. Kemampuan analisis

untuk membuat keputusan pemecahan masalah terkait dengan etika. Kemampuan untuk mempratekan etika perilaku di samping mempunyai tanggung jawab terhadap masyarakat.

2.1.2.4 Indikator Keterampilan Non Teknis (*Soft Skills*)

Indikator menurut soft skills menurut John Doe dalam Catur (2009) meliputi :

- a. Kreatifitas atau Inovasi . Yaitu Kemampuan memperbaiki hal-hal yang sudah lama, kemampuan menciptakan dan menggunakan hal-hal baru (sistem, pendekatan, konsep, metode, desain, tehnologi, dan lain-lain).
- b. Pemikiran futuristik. Yaitu Kemampuan memproyeksikan hal-hal yang perlu dicapai atau hal-hal yang belum tercapai
- c. Penyelesaian masalah, yaitu Kemampuan mengantisipasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah
- d. Bekerjasama yaitu Kemampuan dalam bekerjasama dengan orang lain secara efektif dan produktif.
- e. Pengorganisasian, yaitu Kemampuan menggunakan logika, prosedur atau sistem untuk mencapai sasaran
- f. Manajemen diri, yaitu Kemampuan mengontrol-diri atau mengelola potensi dan waktu untuk mencapai hasil yang lebih bagus

2.1.3 Pengalaman Kerja

2.1.3.1 Definisi Pengalaman Kerja

Berdasarkan pengertian yang terdapat dalam kamus besar bahasa Indonesia pengalaman merupakan segala sesuatu yang pernah di alami (dijalani, dirasai, ditanggung, dsb) sedangkan kerja merupakan kegiatan melakukan sesuatu. dari

uraian tersebut dapat di ketahui bahwa pengalaman kerja merupakan kegiatan melakukan segala sesuatu yang pernah di alami oleh seseorang. pengalaman kerja akan dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melaksanakan kerja selanjutnya karena setidaknya orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan itu sehingga ia akan tahu tentang pekerjaan yang akan di hadapi.

pengertian pengalaman kerja menurut Raymon Ratu1 Rosalina A.M Koleangan (2020) adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

Dan menurut Rosinta Romauli Situmeang (2017) Pengalaman kerja merupakan modal dari karyawan itu sendiri terdiri dari suatu kemampuan yang di dapat dari suatu proses pembentukan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas yang diembannya.

Dan menurut (Beverly M. O. Pua, dkk 2017) pengalaman sebagai langkah untuk melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuannya dan penempatan sebagai upaya menciptakan efektifitas dan efisiensi kerja karyawan agar menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan perusahaan

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:55), orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi.). Menurut Marwansyah dalam Wariati (2015) pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan,

keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya. Pengalaman Kerja suatu dasar seorang karyawan menetapkan diri, mengambil resiko dan mampu menghadapi tantangan yang ada di perusahaan dengan tanggung jawabnya yang penuh dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Menurut Sutrisno dalam (Mulyano Rahayu dan Isniar Budiarti) Pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan yang didapat seseorang secara langsung melalui proses pekerjaan sehari-hari sesuai dengan jenis pekerjaannya. Karena, pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah memiliki jam kerja lebih banyak. Pekerja berpengalaman bekerja lebih baik karena mereka memiliki dasar pengetahuan yang lebih besar dan lebih mahir mengorganisir pengetahuan mereka. Untuk mencapai keberhasilan juga diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi (J.O. Kapahang., Ch. Kojo,2014).

Pengalaman kerja akan dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melaksanakan kerja selanjutnya karena setidaknya orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan itu sehingga ia akan tahu tentang pekerjaan yang akan di hadapi. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih mengerti apa yang harus di lakukan ketika menghadapi masalah. Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan selama periode tertentu (Aristarini 2014:3), dan menurut Foster 2001 bahwa pengukuran pengalaman kerja dapat dilihat dari lama waktu atau masa kerja tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki serta jenis pekerjaan.

Tabel 2. 3 Definisi Pengalaman Kerja

NO	TAHUN PENELITIAN	PENELITI	DEFINISI
1	2020	Raymon Ratu,Rosalina A.M Koleangan	pengertian pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.
2	2017	Rosinta Romauli Situmeang	Pengalaman kerja merupakan modal dari karyawan itu sendiri terdiri dari suatu kemampuan yang di dapat dari suatu proses pembentukan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas yang diembannya.
3	2017	Beverly M. O. Pua, dkk	orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. pengalaman sebagai langkah untuk melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuannya dan penempatan sebagai upaya menciptakan efektifitas dan efisiensi kerja karyawan agar menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan perusahaan
4	2016	Malayu S.P Hasibuan	orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi.
5	2015	Marwansyah dalam Wariati	pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya.
6	2014	J.O. Kapahang., Ch. Kojo(Pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan yang didapat seseorang secara langsung melalui proses pekerjaan sehari-hari sesuai dengan

			jenis pekerjaannya. Karena, pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah memiliki jam kerja lebih banyak. Pekerja berpengalaman bekerja lebih baik karena mereka memiliki dasar pengetahuan yang lebih besar dan lebih mahir mengorganisir pengetahuan mereka. Untuk mencapai keberhasilan juga diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi
7	2014	Aristarini	Pengalaman kerja akan dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melaksanakan kerja selanjutnya karena setidaknya orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan itu sehingga ia akan tahu tentang pekerjaan yang akan di hadapi. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih mengerti apa yang harus di lakukan ketika menghadapi masalah.
8	2001	Foster	bahwa pengukuran pengalaman kerja dapat dilihat dari lama waktu atau masa kerja tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki serta jenis pekerjaan.
<p>Dari Definisi menurut pandangan di atas, saya dapat menyimpulkan Konsep Pengalaman Kerja Menurut Pendapat saya adalah Pengalaman merupakan pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang dalam pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu dengan lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.</p>			

2.1.3.2 Faktor faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja

Menurut Ahmad (2007:57), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah sebagai berikut:

- a) Waktu
- b) Frekuensi
- c) Jenis tugas

d) Penerapan

e) Hasil

Dari uraian tersebut dapat di ketahui bahwa seorang karyawan yang berpengalaman akan memiliki gerakan yang mantap dan lancar, gerakanya berirama, lebih cepat menanggapi tanda-tanda, dapat meduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya, dan bekerja dengan tenang serta di pengaruhi faktor lainya yaitu : lama/masa kerja seseorang, tingkat pengetahuan atau keterampilan yang telah dimiliki dan tingkat penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan. oleh karena itu seorang karyawan mempunyai pengalaman kerja adalah seorang yang mempunyai kemampuan jasmani, memiliki pengetahuan, dan keterampilan untuk bekerja serta tidak akan membahayakan bagi dirinya bekerja.

2.1.3.3 Indikator Pengalaman Kerja

Menurut Fosterdalam Aristarini (2014) dalam Rosinta Romauli Situmeang (2017) mengemukakan beberapa indikator pengalaman kerja antara lain, yaitu:

1. Lama waktu / masa kerja, ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Dan membantu mengurangi kesalahan-kesalahan pada saat melaksanakan pekerjaan.

3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

2.1.4 Kinerja

2.1.4.1 Definisi Kinerja

Kinerja merupakan proses yang berkenaan dengan aktivitas sumber daya manusia dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan, menyangkut aktivitas dari unsur-unsur yang terlibat dalam suatu proses yang menghasilkan output, serta menjadi sistem dan standar yang dipergunakan organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Pengertian Kinerja menurut jurnal Nurdiana Mulyatini, Suryana Sumantri, Umi Narimawati (2019) “performance is everything that people do in an organization that is relevant to the goals of the organization”. Yang diartikan kinerja adalah segala sesuatu yang dilakukan orang dalam organisasi yang relevan dengan tujuan organisasi.

Pengertian *Employee performance* menurut Jurnal Lita Wulantika dan Mentari Zhalzabella Putri (2018:287) “*Employee performance is one of the dimensions that can be used to measure, evaluate the strength of employees in surviving and carry out their duties and obligations to the organization where they take shelter*”. Yang diartikan Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensinya yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan dan menjalankan tugasnya dan kewajiban kepada organisasi tempat mereka bernaung.

Menurut Wibowo (2016) “Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan , kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Mengingat pentingnya proses kinerja untuk menjamin tercapainya tujuan yang diharapkan dan mengingat prestasi kerja, diperlukan diperlukan pengelolaan terhadap kinerja dengan manajemen kinerja”.

Pada dasarnya kinerja menurut Zulkifli Rasid Zulkifli Rasid (2017) merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya, kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dalam suatu periode waktu tertentu, sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam dalam mencapai tujuan organisasi dan dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Sedangkan, Edison (2016:190) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja. Menurut Bachrun (2012), “Kinerja adalah hasil kerja dari pekerja bagaimana seorang pekerja

telah bekerja dan selanjutnya hasil kerja yang diperoleh dibandingkan dengan target yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut Bangun (2012:231), kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Pengertian kinerja menurut Moheriono (2012:95) yaitu “kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kemudian Marwansyah (2010:228), mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian/ prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Menurut Siagian (2007:227), mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

Tabel 2. 4 Definisi Kinerja

NO	TAHUN PENELITIAN	PENELITI	DEFINISI
1	2016	Wibowo	“Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Mengingat pentingnya proses kinerja untuk menjamin tercapainya tujuan yang diharapkan dan mengingat prestasi kerja, diperlukan pengelolaan terhadap kinerja dengan manajemen kinerja”.
1	2017	Zulkifli Rasid Zulkifli Rasid	merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya, kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dalam suatu periode waktu tertentu, sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi dan dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.
2	2016	Sedangkan, Edison	mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja

3	2012	Menurut Bachrun	“Kinerja adalah hasil kerja dari pekerja bagaimana seorang pekerja telah bekerja dan selanjutnya hasil kerja yang diperoleh dibandingkan dengan target yang telah ditentukan sebelumnya”.
4	2012	Bangun	kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratanpersyaratan pekerjaan
5	2012	Moeheriono	yaitu “kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.
6	2010	Kemudian Marwansyah	mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian/ prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apayang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).
7	2007	Siagian	mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.
8	2001	Baldauf, et al.	Kinerja karyawan adalah sebuah evaluasi dari kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi, Baldauf, et al. (2001).

Dari Definisi menurut pandangan di atas, saya dapat menyimpulkan Konsep Kinerja adalah hasil yang dicapai dan tingkat keberhasilan seseorang dalam bekerja. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik

2.1.4.2 Indikator Kinerja

Menurut Baldauf, et al dalam Ana Rokhayati, Roni Kambara, Mahdani Ibrahim (2017) Indikator Kinerja Karyawan:

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. Ketepatan Waktu, merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.
4. Efektifitas, merupakan tingkatan di mana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada.
5. Kemandirian, perilaku yang ditunjukkan pada diri sendiri tanpa adanya pengarahan dari orang lain. Orang yang mandiri pasti akan melakukan atau mengerjakan sesuatu dengan kemampuannya sendiri serta tidak bergantung pada orang lain

6. Komitmen, komitmen dapat juga berarti penerimaan yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut.

2.1.4.3. Faktor Kinerja

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa: "Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Sedangkan menurut Keith Davis dalam Anwar prabu Mangkunegara (2009:67) dirumuskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah :

Human Performance = Ability + Motivation

Motivation = Attitude + Situation

Ability = Knowledge + Skill

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (Ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + Skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110 – 120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man on the right place, the right man on the right job).

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 5 Resume Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Raymon Ratu1,Rosalina A.M Koleangan dan Christoffel Kojo (2020)	Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Lemong Di Manado	Pengalaman kerja dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan rumah makan dabu-dabu lemong di Manado. Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan rumah makan dabu-dabu lemong di Manado. Kompetensi sumber daya	Menggunakan Variabel Pengalaman Kerja sebagai Variabel X dan Variabel Kinerja sebagai Variabel Y yang mempengaruhi	Tidak terdapat Variabel Hard Skill dan Soft Skill dalam Variabel penelitian ini.

			manusia berpengaruh terhadap kinerja rumah makan dabu-dabu lemong di Manado.		
2	Faizal Alam Islami Dan Augusty Tae Ferdinand. (Diponegoro Journal Of Management, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012)	Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill Dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga (Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan PT. Bumiputera Wilayah Semarang)	1. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Hard Skill Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan 2. Soft Skill Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan .	Menggunakan Hard Skill Dan Soft Skill Sebagai Variable X Yang Mempengaruhi Kinerja Sebagai Variabel Y	Di Penelitian Kali Ini X1 Dan X2 Lebih Dominan X1 Yang Mempengaruhi Y Karena Terdapat Permasalahan Yang Membuat Kinerja Menurun
3	Zulkifli Rasid dan Bernhard Tewel (2018)	Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Perum Damri Manado	Dari hasil uji regresi yang dilakukan pada hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa hard skill dan soft skill berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Perum DAMRI Manado. Hal ini disebabkan karena dari hasil penelitian diperoleh nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Perum DAMRI Manado.	Dalam penelitian ini persamaan menggunakan Hard Skill dan Soft Skill sebagai variable X yang mempengaruhi Kinerja sebagai variabel Y	Di penelitian ini Zulkifli Rasid dkk, hanya 3 variabel, dan tidak memakai Variabel X yaitu Pengalaman Kerja

4	Rahayu Widayanti (Jurnal Dinamika 2012 . Vol 3. No. 1)	Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Kandatel Malang)	1. Hard Skill (X1) Dan Soft Skill (X2) Secara Bersama Berpengaruh Secara Nyata Terhadap Kinerja Karyawan. 2. Hard Skill (X1) Dan Soft Skill (X2) Secara Parsial Berpengaruh Secara Nyata Terhadap Kinerja Karyawan.	Menggunakan Lingkungan Hard Skill Dan Soft Skill Sebagai Variable X	Tidak Terdapat Variable Pelatihan Kerja X Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Di Perusahaan Konstruksi
5	Ana Rokhayati, Roni Kambara (2017)	Pengaruh Soft Skill Dan Perencanaan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kualitas Pelatihan Sebagai Variabel Modertor (Studi Empiris Pada PT. Krakatau Tirta Industri Cilegon)	Soft skill terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Perencanaan Karir terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Krakatau Tirta Industri	Dalam penelitian ini Menggunakan Soft Skill Sebagai Variable X Dan Kinerja sebagai variabel Y yang mempengaruhi	Dalam Penelitian ini hanya memakai variabel Soft skill dan Kinerja saja. Sedangkan penelitian yang akan ditulis penulis memakai variabel Hard Skill dan Pengalaman Kerja.
6	Anggi Pasca Arnu (2019)	Pengaruh Hardskill Dan Softskill Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Karawang	bahwa variabel Hardskill (X1) mempunyai pengaruh langsung sebesar 21,6 %, pengaruh tidak langsung melalui hubungannya dengan Softskill	Menggunakan Hard Skill Dan Soft Skill Sebagai Variable X Yang Mempengaruhi Kinerja Sebagai Variable Y	Tidak Menggunakan Variable Pengalaman Kerja Sebagai Variable X

			(X2) sebesar 9% Sehingga total pengaruhnya adalah sebesar 30,6%. Variabel Softskill (X2) mempunyai pengaruh langsung sebesar 14,6%, pengaruh tidak langsung melalui hubungannya dengan Hardskill (X1) sebesar 9% dan sehingga total pengaruhnya sebesar 23,6%.		
7	Dini Alfanny (2018)	Pengaruh Hard Skill, Soft Skill terhadap Kinerja Tenaga Penjual (Studi pada Karyawan Auto 2000 Medan)	thitung Hard skill (X1) (2, 877) > t tabel (1,693) berarti variabel hard skill berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Thitung Soft skill (X2) (2,962) > t tabel (1,693) berarti variabel Soft skill berpengaruh positif terhadap variabel kinerja kerja,	Menggunakan Soft Skill dan Hard skill Sebagai Variable X	Tidak Menggunakan Pengalaman Variable Sebagai Variable X
8	Beverly M. O. Pua, Victor P. K. Lengkong, Djemly Woran (2017)	Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Secara simultan atau bersama-sama pengalaman kerja dan penempatan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja	Menggunakan Pengalaman Kerja, penempatan kerja sebagai Variable X dan Kinerja sebagai variabel X yang	Tidak Menggunakan Hard Skill dan Soft Skill Variable Sebagai Variable X

		Pada Pt. Air Manado	karyawan pada PT. Air Manado. Pengalaman Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Manado. Penempatan Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Air Manado	mempengaruhi .	
9	Rosinta Romauli Situmeang (2017)	Pengaruh Pengawasan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mitra Karya Anugrah	Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel, pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji-F menunjukkan bahwa variabel pengawasan dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan	Menggunakan Pengalaman Kerja, pengawasan kerja sebagai Variable X dan Kinerja sebagai variabel X yang mempengaruhi .	Tidak menggunakan Hard Skill dan Soft Skill dalam Variabel X

10	Rosli Ibrahim (2017)	The Effect Of Soft Skills And Training Methodology On Employee Performance	Terdapat Pengaruh Dari Soft Skill Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Dengan Didukung Oleh Beberapa Factor Yang Berkaitan Dengan Psikologis Karyawan	Menggunakan Soft Skill Sebagai Variable X	Tidak Menggunakan 1 Variable Sebagai Variable X
11	Titia Herawati (2016)	Pengaruh Prosedur Kerja Dan Manajemen Diri Terhadap Keselamatan Kerja Pada Karyawan Pt. Alam Jaya Pratama Di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kukar	Sedangkan hasil analisis regresi antara manajemen diri dengan keselamatan kerja signifikan dengan $\beta = 0.199$, $t_{hitung} = 2.006 > t_{tabel} = 0.677$ dan $p = 0.048 < 0.050$. Artinya semakin tinggi manajemen diri maka tinggi pula keselamatan kerja.	Memakai pengertian Manajemen diri dalam analisa penelitian indikator penulis	Perbedaan judul variable bebas dan variable terikat

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran berikut akan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka berfikir merupakan gambaran hubungan 57 antar variabel penelitian. Sugiyono (2013:388) mengemukakan bahwa : “Kerangka berfikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting, dengan demikian kerangka berfikir harus mampu menggambarkan keterkaitan antara variabel peneliti secara jelas berdasarkan teori-teori yang

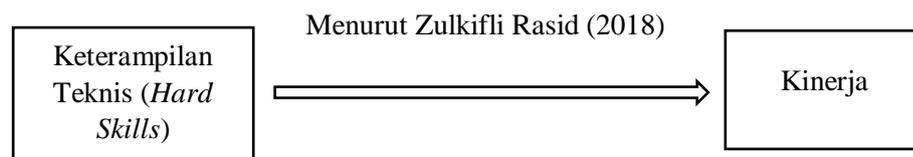
mendukung”. Kerangka pemikiran pada intinya berusaha menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, dalam hubungan tersebut yang idealnya dikuatkan oleh teori atau penelitian sebelumnya. Variabel dalam penelitian ini yaitu Keterampilan Teknis atau *Hard Skill* dan Keterampilan Non Teknis atau *Soft Skill* dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

2.2.1 Pengaruh Keterampilan Teknis (*Hard Skill*) Terhadap Kinerja

Karyawan

Hard skill atau kemampuan teknis seperti kemampuan verbal, matematis dan klasifikasi gambar yang baik mampu membuat karyawan bisa terus berkembang dan meningkatkan prestasi kerja. Hard skill cenderung lebih nyata dan relative berada dipermukaan sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Oleh karenanya dengan *Hard Skill* individu yang baik maka diharapkan kinerja karyawan meningkat lebih baik lagi dalam melaksanakan pekerjaannya. *Hard Skill* yang harus dimiliki oleh seorang pekerja yaitu keahlian teknis, berpikir analitis, manajerial, komunikasi tertulis, perencanaan dan pemikiran konseptual.

Menurut Zulkifli Rasid (2018) Hasil pengujian tentang pengaruh hard skill terhadap kinerja karyawan sebagaimana diuraikan sebelumnya membuktikan bahwa kinerja karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.



Gambar 2. 1 Pengaruh Keterampilan Teknis terhadap Kinerja Karyawan

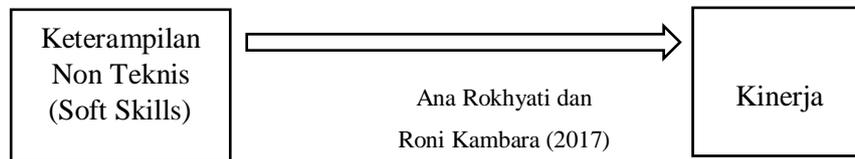
2.2.2 Pengaruh Keterampilan Non Teknis (*Soft Skill*) Terhadap Kinerja Karyawan

Keterampilan Teknis atau *Soft skill* merupakan kompetensi dasar yang menggambarkan bagaimana seseorang berperilaku agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, dimana kompetensi ini menekankan pada perilaku produktif yang harus dimiliki serta diperagakan oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat berprestasi dan membuat kinerja seseorang baik .

Keterampilan Teknis merupakan hal yang dibutuhkan seseorang ketika berada dalam sebuah organisasi dan memiliki peran yang amat penting, karena menyangkut kemampuan dasar seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Tanpa kompetensi, seseorang akan sulit menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan standar yang disyaratkan, oleh karenanya dapat dikatakan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik.

Tanpa kompetensi, seseorang akan sulit menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan standar yang disyaratkan, oleh karenanya dapat dikatakan bahwa kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Hasil penelitian dari Ana Rokhyati (2017) ini mendukung beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa *soft skill* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan karena *Soft skill* merupakan hal yang dibutuhkan seseorang ketika berada dalam sebuah organisasi dan memiliki peran

yang amat penting, karena menyangkut kemampuan dasar seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.



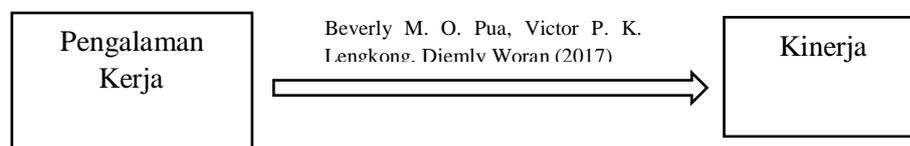
Gambar 2. 82 Pengaruh Keterampilan Non Teknis terhadap Kinerja Karyawan

2.2.3 Pengaruh Pengalaman kerja terhadap Kinerja

Dalam melakukan aktifitasnya setiap perusahaan selalu berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut, sekaligus tercapai efisiensi dan produktivitas yang tinggi. Semakin pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi serta datangnya era pasar bebas sekarang ini, dunia bisnis semakin dipenuhi dengan persaingan yang cukup ketat. Selain pendidikan formal yang harus dimiliki, individu juga perlu memiliki pengalaman, karena tingkat pengalaman kerja karyawan akan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. Pengalaman kerja, yaitu pengalaman seseorang tenaga kerja untuk melakukan pekerjaan tertentu, pengalaman pekerjaan ini dinyatakan dalam pekerjaan yang harus dilakukan dan lamanya melakukan pekerjaan itu. Dengan pengalaman yang luas akan membantu karyawan lebih cepat dalam mengatasi masalah dan mengambil keputusan di dalam organisasi maupun perusahaan dengan baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mempunyai pengalaman sama sekali.

Dengan demikian pengalaman kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan karena hasil kerja karyawan yang mempunyai pengalaman dalam berkerja akan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki pengalaman

kerja sebelumnya. Pengalaman kerja dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dengan arah hubungan yang positif. Artinya semakin banyak pengalaman kerja, maka kinerja karyawan semakin tinggi. Sebaliknya semakin sedikit pengalaman kerja, maka kinerja karyawan juga semakin rendah. Sejalan dengan hal tersebut, terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap perubahan kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengalaman kerja. Hasil penelitian dari Beverly M. O. Pua, Victor P. K. Lengkon, Djemly Woran (2017) yang di dalamnya menyatakan bahwa menurut Zahro Suyadi dan Djaja, (2018) menunjukkan bahwa secara parsial, pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2. 114 Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan

2.2.4 Pengaruh Keterampilan Teknis (*Hard Skill*), Keterampilan Non Teknis (*Soft skill*) dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan

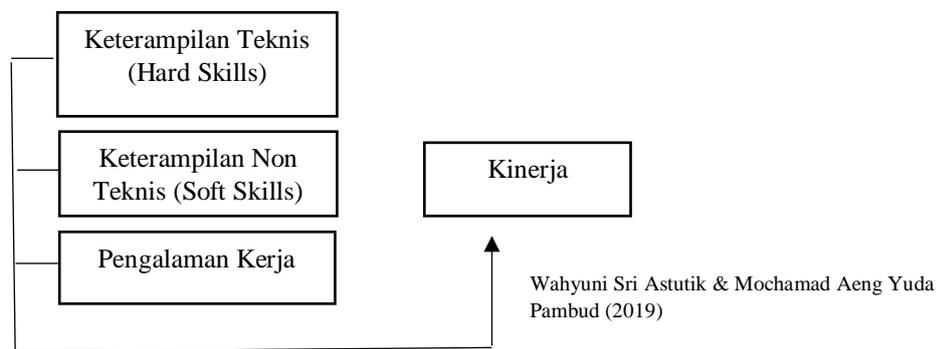
Soft Skill dan *Hard Skill* merupakan dua hal yang saling melengkapi. Keduanya sangat penting bagi kesuksesan di lingkungan kerja. Dunia kerja saat ini membutuhkan sumber daya yang terampil, sebagai seorang pegawai dituntut untuk mempunyai keahlian *Hard Skill* yang tinggi, *Hard skill* merupakan keahlian yang dimiliki pegawai sebagai persyaratan untuk memenuhi kebutuhan kantor, selain

harus memiliki keahlian, di era persaingan yang ketat ini juga dituntut untuk memiliki *Soft skill* yaitu ketrampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skill*) dan ketrampilan seseorang dalam mengatur dirinya sendiri (*intrapersonal skill*), dan pengalaman kerja juga mempengaruhi terhadap kinerja seseorang dalam bekerja. Baik *Hard skills* maupun *Soft skills* dan Pengalaman kerja merupakan prasyarat kesuksesan seorang pegawai atau karyawan dalam menempuh kehidupan.

Penelitian Wahyuni Sri Astutik & Mochamad Aeng Yuda Pambud (2019) ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2016) bahwa hard skill mempengaruhi Kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hard skill, soft skill dan pengalaman kerja mempengaruhi terhadap kinerja karyawan. Faktor hard skill menjadi wadah atau tempat keterampilan, sedangkan soft skill sebagai isi atau konten sedangkan pengalaman merupakan jalan atau historis yang pernah dilalui, sehingga ketiga faktor tersebut sangat berhubungan satu sama lain sebagai kesatuan individu.

Karyawan yang mempunyai Hard skill dan Soft skill tinggi terasa masih kurang apabila tanpa pengalaman kerja. Pengalaman sangat penting sebagai tolok ukur bagaimana karyawan selama ini bekerja. Pengalaman kerja juga juga dapat memperlihatkan bagaimana karyawan bertahan terhadap masalah-masalah yang dihadapi selama bekerja. Adanya semboyan bahwa pengalaman merupakan guru yang terbaik. Karyawan yang memiliki Hard skill yang tinggi di dukung dengan Soft skill yang baik dan dilengkapi dengan pengalaman akan semakin membuat tenaga penjualan dapat menyelesaikan pekerjaan terutama target penjualan dapat

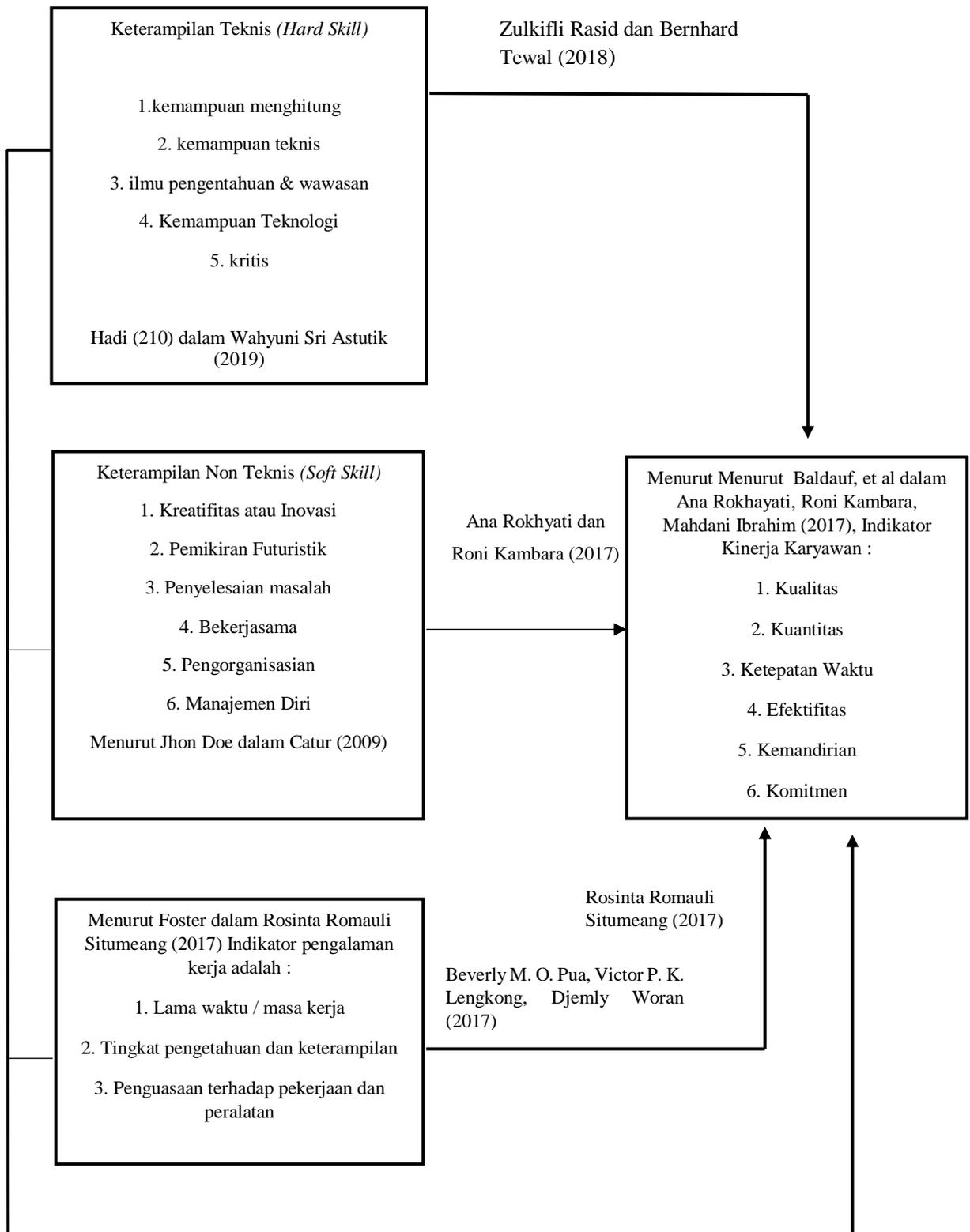
tercapai bahkan melebihi target. Pencapaian target perusahaan mempunyai dampak volume penjualan akan stabil dan cenderung meningkat. Penelitian ini sesuai dengan teori Weibaker (1990: 27) dalam Dian Imaya (2005: 44) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengalaman yang dimiliki seseorang tenaga penjual berpengaruh positif terhadap kinerja.



Gambar 2. 146 Pengaruh Keterampilan Teknis dan Keterampilan Non Teknis Terhadap Kinerja

Contoh Paradigma Penelitian

Dari uraian diatas penulis akan menggambarkan bagan paradigma penelitian dalam penelitian ini untuk mempermudah pemahaman terhadap permasalahan pokok yang akan dianalisis sebagai berikut:



Gambar 2. 209 Paradigma Kerangka Pemikiran

Wahyuni Sri Astutik & Mochamad Aeng Yuda Pambud (2019)

2.3 HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :
“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.

Maka dengan demikian akan dibentuk hipotesis dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, namun dari ke rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, untuk mengungkap tujuan penelitian yang pertama tidak di dedusi kedalam hipotesis (karena belum bisa di uji), tetapi berupa uraian variabel (hasil penelitian). Sedangkan untuk tujuan penelitian ke 2 dan berikutnya dapat di dedusi kedalam hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Diduga Terdapat Keterampilan Teknis (*Hard Skill*) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Mecha Angga Cipta

H2 : Diduga Terdapat Keterampilan Non Teknis (*Soft Skill*) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT.Mecha Angga Cipta

H3 : Diduga Terdapat Pengalaman Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT.Mecha Angga Cipta

H4 : Diduga Terdapat Keterampilan Teknis (*Hard skill*), Keterampilan Non Teknis (*soft skill*) dan Pengalaman Kerja berpengaruh secara Simultan terhadap kinerja karyawan PT.Mecha Angga Cipta