

Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Kinerja Karyawan

¹Jumiyati Susamin, ²Dadar Supriatna
Universitas Kebangsaan Republik Indonesia, Bandung

Abstrak

Introduction: In today's global competition, companies increasingly recognize that employee performance depends not only on technical expertise but also on interpersonal and self-management abilities. This study investigates the role of hard skills and soft skills in shaping employee performance within the service industry. **Background Problems:** Despite the growing demand for high-performing employees, many organizations still struggle to balance technical competencies with non-technical capabilities. The central research question is: To what extent do hard skills and soft skills affect employee performance, both individually and simultaneously? **Novelty:** While previous studies have examined these variables in broader corporate settings, few have empirically tested their combined impact within a fast-growing food and beverage franchise context in Indonesia. This study provides context-specific evidence by focusing on Mixue Ice Cream & Tea employees in Bandung. **Research Methods:** This research employed a quantitative design with a sample of 30 employees selected through saturated sampling. Data were collected via questionnaires, observations, and interviews, and analyzed using multiple linear regression, including *t*-tests for partial effects and *F*-tests for simultaneous effects. **Finding/Results:** The results indicate that both hard skills and soft skills significantly and positively influence employee performance. Partial tests show that each variable contributes independently, while simultaneous analysis reveals a combined effect explaining 41% of performance variance. **Conclusion:** The study concludes that enhancing both technical expertise and interpersonal abilities is crucial to improving employee performance. Organizations should therefore prioritize integrated training and development programs that strengthen hard and soft skills to remain competitive in the service sector.

Kata Kunci: *hard skills, soft skills, employee performance*

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan global yang terus-menerus berkembang saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk mampu bertahan dalam persaingan yang ada serta mengembangkan setiap sumber daya manusia. Perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif, persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan harus mempunyai perencanaan sumber daya manusia, karena perencanaan sumber daya manusia adalah suatu keharusan untuk mengatasi keterbatasan waktu yang signifikan dan biasanya terjadi antara diketahuinya kebutuhan sumber daya manusia untuk mengisi pekerjaan dan mendapatkan orang dan kualifikasinya sesuai untuk mengisi kebutuhan itu (Zulkifli, Benhard, 2018).

Keberhasilan suatu instansi atau organisasi tidak saja ditentukan oleh modal dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga tersedianya sumber daya manusia yang handal.

Setiap instansi organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang sehat jasmani maupun rohani, memiliki mental yang baik, disiplin, semangat, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan tantangan dan kebutuhan dunia kerja (Zulkifli, Benhard, 2018)

Maka dibutuhkan karakteristik karyawan yang sesuai dengan harapan perusahaan. Salah satu karakteristik yang diharapkan yaitu kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai standar perusahaan agar dapat mendorong kinerja karyawan. Perusahaan dapat mengetahui seberapa besar kemampuan karyawannya sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk perusahaan terkait pengelolaan sumber daya manusia dan evaluasi untuk karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan (Daud et al., 2021).

Kualitas sumber daya karyawan yang tinggi akan bermuara pada lahirnya kinerja karyawan yang baik dan bagus dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Peran manajemen sumber daya manusia sangat menentukan bagi terwujudnya organisasi, atau perusahaan (Zuki, 2021). Melihat perkembangan perusahaan saat ini pengembangan *hard skill* dan *soft skill* sangat di butuhkan dalam dunia kerja. Untuk mendukung hasil kinerja karyawan yang baik, karyawan seharusnya bisa mengimplementasikan kemampuan dalam bekerja. Karena kemampuan dapat berkaitan dengan orang lain, diri sendiri maupun dengan perusahaan. *Hard skill* dan *soft skill* yang tidak bisa dipisahkan dalam mencapai hasil kinerja karyawan yang baik. Salah satu perusahaan yang mengedepankan kinerja karyawan yaitu Perusahaan Mixue. Terdapat banyak penelitian lain yang juga membahas pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, akan dilakukan studi literatur untuk mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan.

STUDI LITERATUR

Hard skill merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill* merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu (Iffah, Tjiptogoro, 2020): "*Hard skill* merupakan penguasaan dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis lain yang berhubungan dengan bidang pekerjaan tertentu yang dibutuhkan untuk profesi tertentu. *Hard skill* adalah kemampuan intelektual yang dapat dikembangkan pada dunia pendidikan berlandaskan apa yang dipelajarinya atau kepandaian yang ada sangkut pautnya dengan bidang teknis atau kemampuannya mampu terangsang syaraf penglihatan (Halimah dalam Dwi Wijayanti & Susilo Wibowo, 2020).

Hard skill, memaksudkan keahlian teknikal yang umumnya dipelajari orang-orang dalam berbagai pelatihan, *training*, serta keilmuan di perkuliahan atau lembaga edukasi lainnya (Feri Sulianta dalam Rosidi, 2020). *Hard skill* biasanya identik dengan

perannya dalam pekerjaan, misalnya analisis informasi, manajer finansial, programmer, chef, arsitek, dan sebagainya. Lima indikator utama untuk mengukur *hard skill*; kecerdasan angka, pemahaman verbal, kecepatan persepsi, penalaran induktif, dan penalaran deduktif (Angela & Pangestu, 2022).

Konsep *soft skill* merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Menurut Angela (2022): *soft skill* adalah keterampilan yang digunakan saat menjalin hubungan kerja sama dengan orang lain. *Soft skill* adalah keterampilan seseorang ketika berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skill*) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (*intrapersonal skill*) yang mampu mengembangkan unjuk kerja secara maksimal (Dewi et al., 2019). 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 (Angela & Pangestu, 2020). Terdapat lima indikator dalam *soft skill*; kesadaran diri, manajemen diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

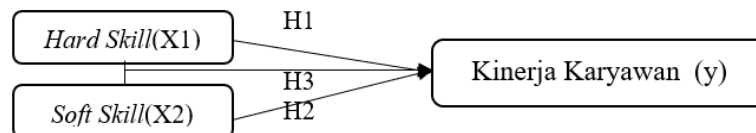
Kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan - kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut Husna et al., (2024). Kinerja karyawan adalah perilaku seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Adapun indikator kinerja karyawan menurut kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan keterampilan sosial (Fadhila & Sitohang, 2020).

METODE

Pada Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk menjawab penelitian yang bersifat eksploratori, deskriptif, eksplanasi dan prediksi. Ghazali (2021). Dalam buku Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti . Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Mixue Ice Cream & Tea Paskal Hyper Square di Kota Bandung, yang berjumlah 30 karyawan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, karena populasi memiliki jumlah yang besar sehingga peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut (Sugiyono, 2020b).

Sampel dilakukan karena adanya keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga dan jumlah populasi yang sangat banyak. Jadi, sampel yang diambil harus betul-betul mewakili populasi. Berdasarkan hal tersebut, maka sampel diambil sebanyak 30 responden. Secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (observasi, wawancara dan observasi) Sugiyono (2020). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner,

wawancara dan observasi (pengamatan secara langsung). Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma. Paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian Sugiyono (2021:72). Desain penelitian tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), hipotesis merupakan “jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan” Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H0: *Hard skill* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mixue

H1: *Hard skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mixue

H0: *Soft skill* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mixue

H1: *Soft skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mixue

H0: *Hard skill* dan *soft skill* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mixue

H1: *Hard skill* dan *soft skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Mixue

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	VI
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	11.725	6.389			1.835	.078		
Hard Skill	.420	.129	.482		3.255	.003	.992	1.008
Soft Skill	.227	.072	.468		3.157	.004	.992	1.008

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Interpretasi dari koefisien persamaan regresi pada Tabel 1 di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai constant sebesar 11,725 menunjukkan bahwa jika variabel *Hard skill* dan *Soft skill* sama dengan nol maka kinerja karyawan pada perusahaan bernilai

- 11,725 data asumsi.
- Koefisien regresi *Hard skill* sebesar 0,482 menunjukkan bahwa apabila *Hard skill* mengalami peningkatan, maka kinerja karyawan pada perusahaan akan meningkat sebesar 0,428.
 - Koefisien regresi *Soft skill* sebesar 0,468 menunjukkan bahwa apabila *Soft skill* mengalami peningkatan, maka kinerja karyawan perusahaan akan meningkat sebesar 0,468.

Hasil Uji-t (Parsial) dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Uji-t (Parsial)

		Correlations		
		Kinerja Karyawan	Hard Skill	Soft Skill
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan	1.000	.441	.425
	Hard Skill	.441	1.000	-.089
	Soft Skill	.425	-.089	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan	.	.007	.010
	Hard Skill	.007	.	.319
	Soft Skill	.010	.319	.
N	Kinerja Karyawan	30	30	30
	Hard Skill	30	30	30
	Soft Skill	30	30	30

Pengaruh Hard skill (X1) terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2 di atas, diketahui hasil analisis untuk variabel *Hard skill* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y), memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3.255 > t$ tabel $1,697$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *Hard skill* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Pengaruh Soft skill (X2) terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2 di atas, diketahui hasil analisis untuk variabel *Soft skill* (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y), memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3.157 > t$ tabel $1,697$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *Soft skill* (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Hasil Uji F (Simultan) dan Pembahasan

Tabel 3. Hasil Uji-F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	65.619	2	32.810	9.439	.001 ^b
Residual	93.848	27	3.476		
Total	159.467	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
b. Predictors: (Constant), Soft Skill, Hard Skill

Sumber: Hasil *output software* IBM SPSS 25 (2024)

Berdasarkan Tabel 3, diketahui F_{hitung} sebesar 9.439 dengan nilai signifikansi 0,001 sedangkan nilai F_{tabel} dengan tingkat kesalahan 5% dengan derajat Df (N1) = $k-1 = 3-1 = 2$ dan Df (N2) = $n - k = 30 - 2 = 28$. Nilai F atas kemudian dibandingkan dengan $F_{0,05 (2-28)}$. Dari tabel distribusi F dari mana diperoleh 3.34.

Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Pembahasan

Tabel 4. Hasil Uji-F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.619	2	32.810	9.439	.001 ^b
	Residual	93.848	27	3.476		
	Total	159.467	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
b. Predictors: (Constant), Soft Skill, Hard Skill

Berdasarkan Tabel 4, diketahui F_{hitung} sebesar 9.439 dengan nilai signifikansi 0,001 sedangkan nilai F_{tabel} dengan tingkat kesalahan 5% dengan derajat Df (N1) = $k-1 = 3-1 = 2$ dan Df (N2) = $n - k = 30 - 2 = 28$. Nilai F atas kemudian dibandingkan dengan $F_{0,05 (2-28)}$. Dari tabel distribusi F dari mana diperoleh 3.34.

Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Pembahasan

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.641 ^a	.411	.368	1.864	1.100	

a. Predictors: (Constant), Soft Skill, Hard Skill
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan Tabel 5 diatas, hasil dari perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25 dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi (*multiple R*) sebesar 0,641 artinya nilai tersebut terdapat hubungan atau korelasi antara *Hard skill* dan *Soft skill* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0,641
2. Nilai koefisien diterminasi (R^2) sebesar 0,411 artinya terdapat pengaruh *Hard skill* (X_1) dan *Soft skill* (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada Mixue Ice Cream & Tea Paskal Hyper Square Kota Bandung secara simultan sebesar ($R^2 \times 100\%$) atau 41% dan sisanya sebesar 59% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam Penelitian .

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa hard skill dan soft skill memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Mixue Ice Cream & Tea Paskal Hyper

Square Kota Bandung. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial hard skill memberikan kontribusi sebesar 21,2% terhadap peningkatan kinerja karyawan, sedangkan soft skill memberikan kontribusi sebesar 19,8%. Secara simultan, kedua variabel ini berpengaruh sebesar 41% terhadap kinerja karyawan, sementara sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi teknis yang dimiliki karyawan, seperti keterampilan dalam menjalankan tugas sesuai standar perusahaan, serta keterampilan nonteknis berupa komunikasi, kerjasama, dan pengendalian diri, sama-sama berperan penting dalam mendorong tercapainya kinerja yang optimal. Dengan demikian, perusahaan perlu memberikan perhatian seimbang terhadap pengembangan hard skill melalui pelatihan teknis maupun peningkatan soft skill melalui program pengembangan diri, pembinaan hubungan interpersonal, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh penguasaan keterampilan teknis, melainkan juga oleh kemampuan karyawan untuk beradaptasi, berkomunikasi, dan bekerja sama secara efektif. Oleh karena itu, manajemen perusahaan disarankan untuk menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia yang komprehensif dengan menekankan keseimbangan antara aspek hard skill dan soft skill agar mampu meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

REFERENSI

- Angela, A., & Pangestu, E. R. (2020). Pengaruh Pengalaman Kerja, Soft Skill, Dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat 36.
- Angela, A., & Pangestu, E. R. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Soft Skill, Dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pusat. 19-61.
- Daud, K. A. R. P., Sendow, G. M., & Saerang, R. T. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu, Kepribadian, Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Industri Kapal Indonesia (Persero) Unit Dok dan Galangan, Bitung. *Jurnal EMBA*, 9(2), 724-735.
- Dewi, M. A., Saepudin, A., Mulyanto, I. H., & Arofah, K. (2019). Model Internalisasi Soft Skill Bela Negara Bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Melalui Kegiatan Terintegratif Dan Berkelanjutan. *Jurnal Pertahanan & Bela Negara*, 9(3), 1. <https://doi.org/10.33172/jpbh.v9i3.633>
- Fadhila, I. N., & Sitohang, F. M. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Insentif, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1-18.
- Feri Sulianta dalam Rosidi, M. Q. (2020). PENGEMBANGAN SKILL MAHASISWA JURUSAN BIMBINGAN DAN PENYULUHAN ISLAM FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI MELALUI PELATIHAN KONSELING.
- Ghozali, I. (2021). Ghozali 2021. *Narratives of Therapists' Lives*, 138-139.
- Halimah dalam Dwi Wijayanti, V., & Susilo Wibowo, T. (2020). Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam)

- Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Majalah Ekonomi*, 25(1), 1-7.
- Husna, L. U., Prasetya, B. P., Iii, A. K. T., Mangkubumen, J. D., Kraton, K., & Yogyakarta, K. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT . Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. 2(2).
- Iffah, Tjiptogoro, M. (2020). HARD SKILL VERSUS SOFT SKILL DALAM PENCAPAIAN KINERJA KARYAWAN PROYEK INFRASTRUKTUR MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA mendukung kinerja proyek secara optimal . Beberapa penelitian terdahulu hanya proyek infrastruktur . Terdapat 19 penelitian terkait deng. 9(2), 29-42. <https://doi.org/10.34005/akademika>.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020a). Kualitatif, dan R dan D. In Bandung: Alfabeta (Vol. 2, Issue 2).
- Sugiyono. (2020b). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Sugiyono, S. (2020c). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif. Enterpretatif, Interaktif, Dan Konstruktif (Cocok Untuk Mahasiswa S1, S2, S3, Dosen Dan Peneliti. Bandung: CV Alfabeta.
- Zuki, K. (2021). Sumber Daya Manusia dalam Organisasi dan Manajemen: Konsep dan Dimensi Peningkatan Produktivitas Kerja. Deepublish.
- Zulkifli, Benhard, & C. (2018). PENGARUH HARD SKILL DAN SOFT SKILL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUM DAMRI MANADO. 6(2), 3.