

ABSTRACT

The Influence Of Hardskills & Softskills, Emotional Intelligence, Interpersonal Communication On Employee Performance

Fitriyanti¹, Fariha Azzahra²

Background : Competition in the retail world is currently very tight due to the increasing number of competitors, so companies are required to improve the performance of human resources through skills and abilities, both hard skills and soft skills, to support the company's operations running well. Apart from that, improving employee performance also needs to be seen from the comfort of the work environment through Emotional Intelligence as the basic ability of employees to create comfort in the work environment. However, there are other factors that support performance, namely Interpersonal Communication.

Purpose: Based on the background and problem formulation explained, the aim of this research is to describe and analyze the influence of hard skills and soft skills on employee performance, describe and analyze the influence of emotional intelligence on employee performance, describe and analyze the influence of interpersonal communication on employee performance.

Methods: This research uses a quantitative approach which aims to test the hypothesis formulated. Determining the number of samples used the Slovin formula with a purposive sampling technique and obtained a sample of 95 respondents. Analyzed using the Partial Least Square (PLS) statistical analysis technique.

Conclusion: So, Hardskills and Softskills, Emotional Intelligence play a role in improving employee performance.

Suggestion: This research is a theory development, so the future agenda is to develop the research model by expanding to a more complex analysis

Keywords: *Hardskills and Softskills, Emotional Intelligence, Interpersonal Communication and Employee Performance*

Authors

- 1) *Mahasiswa Universitas An Nuur*
fitriyan077@gmail.com
- 2) *Dosen Universitas An Nuur*
farihaazzahra22@gmail.com

doi: -

Correspondence to:

Name: Fitriyanti
Institusi: Universitas An Nuur
Address: Jl. Gajahmada No.7 Purwodadi,
Grobogan, Jawa Tengah
Email: fitriyan077@gmail.com
Phone: 0895359751915

Published Online on October 20, 2023

This online publication has been corrected

PENDAHULUAN

Di era industri 4.0 ini persaingan sangat ketat dalam sebuah bisnis. Semakin bertambahnya kebutuhan masyarakat dan meningkatnya jumlah perusahaan di dunia sehingga perusahaan harus bekerja lebih keras untuk terus tumbuh dan bersaing, keberhasilan perusahaan dapat diukur dengan seberapa banyak pendapatan, perusahaan memiliki pengaruh dari SDM sangatlah penting untuk keberhasilan perusahaan. Perusahaan dikatakan berhasil bukan hanya dari segi laba maupun *income* organisasi, namun dari beberapa faktor pendukung lainnya, salah satunya adalah kinerja karyawan atau sumber daya manusia yang dimiliki instansi. Manajemen SDM sangat diperlukan untuk menyelaraskan suatu kebutuhan karyawan dengan tujuan perusahaan (Rasid et al., 2018).

Berkembang pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, juga membawa sumber daya manusia dalam organisasi mengalami perubahan (Orlando, 2018). Perubahan tersebut mengakibatkan setiap karyawan dituntut lebih supaya dapat meningkatkan kinerja mereka. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi di Luwes Purwodadi banyak karyawan yang kurang memiliki keterampilan serta kemampuan dalam bidang teknologi sehingga menghambat kinerja mereka yang berkaitan dengan pengoperasian computer dan kurangnya komunikasi sehingga memicu terjadinya *miss communication*.

Kinerja merupakan perilaku aktual yang ditunjukkan oleh seorang pekerja sehubungan dengan kedudukannya dalam bisnis (Muliawan et al., 2017). Kinerja karyawan merupakan hasil akhir akumulasi kerja seseorang selama jangka waktu tertentu dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya untuk memenuhi kesepakatan bersama menenai target kerja yang harus dicapai (Rivai & Basri, 2005).

Ada sejumlah faktor yang memengaruhi upaya untuk mencapai kinerja yang optimal; ini termasuk *hardskill & softskill, emotional intelligence, interpersonal communication*. Wirawan (2019) mengatakan kinerja pegawai juga menentukan tercapainya tujuan instansi atau lembaga pemerintahan. Faktor internal karyawan, yang mencakup *hardskill dan softskill*, adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja yang optimal dapat didukung oleh kecerdasan emosional yaitu kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga beban stres agar tidak mengganggu pemikiran dan berempati (Sabuhari et al., 2021).

Emotional Intelligence didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengontrol isi hati dan memilah ungkapan hati sesuai apa yang pas selain itu menyesuaikan diri dengan lingkungannya sehingga lebih baik dalam menangani tuntutan lingkungannya. (Abusalma,

2021) menyatakan bahwa ketua organisasi secara khusus memerlukan Emotional Intelligence dengan range tinggi sebab diwakilkanya organisasi pada mereka dan bergaul bersama berbagai kalangan mereka juga bertanggung jawab atas pembentukan etika dan kebiasaan karyawan mereka.

Komunikasi merupakan sebuah bentuk penyampaian pesan dalam simbol-simbol yang bermakna seperti hati dan otak yang berbentuk gagasan, data, keyakinan, imbauan dan sebuah petunjuk untuk dilaksanakan, disampaikan oleh orang ke orang, atau secara langsung. menghadapi. atau secara tidak langsung atau lewat forum untuk merubah tindakan, pendapat atau *attitude*.

interpersonal communication adalah metode pertukaran informasi atau data antar individu yang mengirimkannya dan orang yang menerimanya baik secara verbal maupun nonverbal. Adapun indikator *Interpersonal Communication* menurut Joseph A. Devito (2018) adalah keterbukaan, empati, perasaan positif, toleransi.

Objek penelitian ini adalah karyawan Luwes Purwodadi. Luwes Purwodadi bergerak di bidang industri retail untuk membantu masyarakat Purwodadi memenuhi kebutuhan sehari-hari. Populasi penelitian ini terdiri dari 250 karyawan Luwes Purwodadi dengan pengambilan jumlah sampel sebanyak 95.

Terdapat kesenjangan yang seringkali terjadi di Luwes Pasar Raya Purwodadi ialah terkait dengan adanya perbedaan kemampuan dalam berkomunikasi yang kurang lancar, sebab secerdas dan semahir apapun karyawan jika tidak mampu berkomunikasi dengan baik sehingga akan menurunkan kinerjanya. Komunikasi itu sendiri tergolong bagian *softskill* dimana semua karyawan perlu menyadarinya. Disamping itu terdapat beberapa karyawan yang tidak mampu mengoperasikan komputer terutama karyawan yang telah tua sehingga menghambat berjalannya operasional pekerjaan, sehingga secara tidak langsung menyebabkan terhambatnya kinerja karyawan.

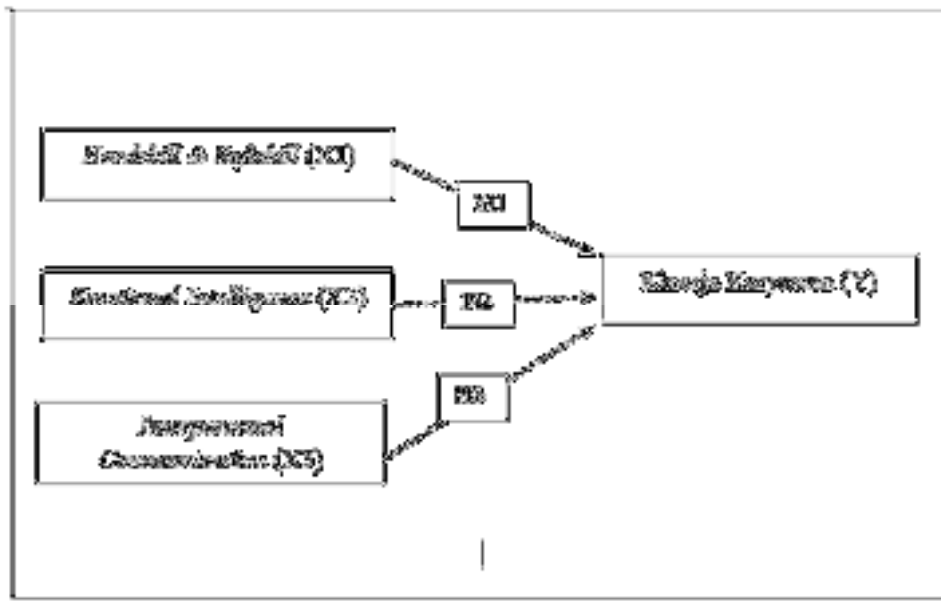
Berdasarkan analisa keterangan tersebut bahwa di luwes pasar raya memiliki keterkaitan dengan ide atau gagasan penelitian yang akan dilakukan yaitu “Pengaruh Hardskill & Softskill, Emotional Intelligence, dan Interpersonal Communication terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada Luwes Pasar Raya Purwodadi).”

KERANGKA KONSEP / PENGEMBANGAN HIPOTESIS

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:

- H1 : *Hardskill dan Softskill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kinerja Karyawan***
- H2 : *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kinerja Karyawan***
- H3 : *Interpersonal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kinerja karyawan***



Gambar 1. Model Penelitian

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

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana bertujuan untuk menjelaskan fenomena atau suatu permasalahan dengan menggunakan data-data numerik atau statistic sebagai bahan utama dalam melakukan analisisnya (Zakari, et. al : 2020).

Penelitian ini dilakukan pada Luwes Pasar Raya Purwodadi dengan populasi sebanyak 250 karyawan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan hasil 154. Teknik penentuan *non probability sampling (purposive sampling)* dipergunakan dalam penelitian ini. *Purposive Sampling* merupakan teknik dengan menggunakan pertimbangan tertentu untuk penetapan sampel (Sugiyono, 2015). Dengan dua kriteria yaitu karyawan luwes yang berusia >30 tahun dan lama kerja minimal 5 tahun, maka diperoleh sampel yang sesuai kriteria sebanyak 95 orang responden dengan pengambilan data menggunakan kuesioner 5 skala likert. Alat analisis menggunakan *Smart PLS* versi 4.0.

Tabel 1. DOV dan Indikator

NO	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER
1	Kinerja Karyawan merupakan sebuah hasil atau outcome pekerjaan secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan jobdesknya selaras dengan rasa tanggungjawab yang telah dipercayakan kepadanya.	Adapun indikator yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah : 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Ketetapan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian	Robbins (2016)
2	<i>Hardskill & Softskill</i> - <i>Hardskill</i> adalah keterampilan yang spesifik yang mana harus dimiliki untuk sebuah pekerjaan tertentu. Contohnya, desain grafis, penulis, programmer komputer, akuntan, penerjemah bahasa asing, dan masih banyak sekali <i>hardskill</i> yang lainnya. - <i>Soft skill</i> merupakan suatu keterampilan, bakat, atau	Adapun indikator yang mempengaruhi <i>hardskill</i> adalah : 1. Ilmu Pengetahuan 2. Teknologi 3. Keterampilan teknis sesuai bidangnya Sedangkan indikator	(Riadi, 2020) (M Arhamul Wildan, 2018)

kemampuan yang dimiliki setiap orang. Kemampuan non-teknis, yang tidak berbentuk atau tidak kelihatan, disebut softskill. Namun, softskill juga dapat dianggap sebagai keterampilan interpersonal dan personal.

yang mempengaruhi soft skill antara lain :

1. Kecerdasan
2. Bakat

- | | | | |
|---|---|---|--------------------------------|
| 3 | <p><i>Emotional Intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) diartikan suatu bentuk ketrampilan guna mengerti dan mengkomunikasikan isi hati dan emosional diri sendiri, serta memahami kekuatan dan kelemahan diri sendiri, sehingga memupukkan tindakan yang tekun, mandiri, tidak mudah putus asa, percaya diri, dan mampu berbicara.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami perasaan sendiri 2. Mampu mengekspresikan diri 3. Tanggung jawab, tekun | <p>Mangkunegara (2014)</p> |
| 4 | <p><i>Interpersonal Communication</i> (Komunikasi Interpersonal) adalah sebuah hubungan antara dua orang, baik secara verbal maupun nonverbal, sehingga masing-masing memiliki ketergantungan satu sama lain.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan 2. Empati 3. Perasaan Positif 4. Kesetaraan | <p>Joseph A. DeVito (2013)</p> |
-

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji *outer model* dilakukan untuk membuktikan validitas dan realibilitas indikator dengan variabelnya.

Tabel 2. Measurement Evaluation Model

<i>Latent Variabel</i>	<i>Indicators</i>	<i>Convergent Validity</i>		<i>Internal Consistency</i>		<i>Discriminant Validity</i>
		<i>Loadings</i> >0.40	<i>AVE</i> >0.50	<i>Composite Reliability</i> >0.70	<i>Cronbach Alpha</i> >0.70	<i>HTMT</i> >0.90
<i>Hardskill & Softskill</i>	HS 1	0.723				
	HS 2	0.849				
	HS 3	0.869	0.701	0.921	0.840	YES
	HS 4	0.882				
	HS 5	0.570				
<i>Emotional Intelligence</i>	EI 1	0.877				
	EI 2	0.768				
	EI 3	0.870	0.620	0.889	0.892	YES
	EI 4	0.781				
	EI 5	0.882				
<i>Interpersonal Communication</i>	IK 1	0.796				
	IK 2	0.797				
	IK 3	0.785	0.571	0.869	0.813	YES
	IK 4	0.742				
	IK 5	0.646				
Kinerja Karyawan	KK 1	0.740				
	KK 2	0.759				
	KK 3	0.825	0.629	0.894	0.852	YES
	KK 4	0.843				
	KK5	0.793				

Tabel 3. Fornell-Lacker Criterion

	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Hardskill & Softskill</i>	<i>Interpersonal Communication</i>	<i>Kinerja Karyawan</i>
<i>Emotional Intelligence</i>	0.837			
<i>Hardskill & Softskill</i>	0.761	0.788		
<i>Interpersonal Communication</i>	0.545	0.504	0.756	
<i>Kinerja Karyawan</i>	0.880	0.793	0.536	0.793

Hasil dari uji *outer model* menunjukkan model valid dan reliable dengan karena nilai *Outer loadings* > 0,40 maka tidak ada indikator yang harus dihapus. Uji struktural model (*inner model*) digunakan untuk memprediksi hubungan antar variabel latennya.

Tabel 4. Path Coefficient

	<i>Original sample (o)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (tO/STDEV)</i>	<i>P values</i>
EI ->KK	0.640	0.632	0.070	9.123	0.000
H->KK	0.284	0.288	0.072	3.935	0.000
IK->KK	0.044	0.0550	0.067	0.656	0.512

Tabel 5. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Jalur	Hipotesis	Hasil	Kesimpulan
H1	<i>Hardskill dan Softskill</i> → Kinerja Karyawan	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
H2	<i>Emotional Intelligence</i> → Kinerja Karyawan	Positif Signifikan	Positif Signifikan	Diterima
H3	<i>Interpersonal Communication</i> → Kinerja Karyawan	Positif Signifikan	Positif tidak Signifikan	Ditolak

Dari table 5. diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji hipotesis 1, 2 dan 4 diterima karena memenuhi ketentuan dimana nilai *p value* < 0,05 dengan tingkat signifikansi 5 % dan nilai *t value* > 1,96.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada Luwes Pasar Raya Purwodadi menunjukkan bahwa *hardskills* sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan. Kemampuan ini mempunyai peran penting pada perusahaan dimana lingkungan dan teknologi yang senantiasa terus berkembang menuntut karyawan mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan. Perusahaan perlu memperhatikan kemampuan setiap karyawan terutama dalam mengoperasikan computer dan teknologi yang digunakan dalam operasional.

Hal ini selaras dengan riset yang dilakukan oleh Astutik & Pambudi, (2019) bahwa *Hardskill & Softskill* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. oleh karena itu makin tinggi keterampilan dan skill yang dikuasai pegawai maka semakin tinggi kinerja karyawan terhadap perusahaan.

Diketahui juga faktor yang berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan ialah *Emotional Intelligence* dan variabel ini memiliki pengaruh paling tinggi diantara variabel lain, dengan kata lain faktor-faktor *emotional intelligence* memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan Luwes Pasar Raya Purwodadi. Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan (Sabuhari et al., 2021) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Cabang Ternate.

Semakin baik kecerdasan emosional maka semakin baik kinerjanya dan hal tersebut dapat dibuktikan dengan memperhatikan kuantitas dan kualitas kontribusi terhadap

perusahaan. Selain itu dari hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa nilai pernyataan paling tinggi yaitu mengenai (dalam menyelesaikan pekerjaan saya selalu berinisiatif tanpa menunggu perintah atasan) hal itu membuktikan bahwa karyawan luwes pasar raya bertanggung jawab atas pekerjaan yang mereka kerjakan dan selaras dengan indikator *emotional intelligence* yaitu memahami diri sendiri, mampu mengekspresikan diri, tanggungjawab, tekun.

Interpersonal Communication dalam penelitian ini berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Luwes Pasar Raya Purwodadi. Hal ini menunjukkan bahwa interpersonal communication tidak memiliki dampak yang cukup dalam meningkatkan peningkatan kinerja karyawan Luwes Pasar Raya Purwodadi ke arah yang lebih baik. Hal ini didukung oleh pernyataan dari beberapa karyawan bahwa tidak semua karyawan memiliki ketertarikan dalam berkomunikasi secara langsung selain itu pekerjaan di Luwes Pasar Raya saat ini serba berbasis digital sehingga mengurangi interaksi sesama karyawan karena pola komunikasi yang serba berubah menggunakan teknologi.

KESIMPULAN

1. *Hardskill & Softskill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. *Interpersonal Communication* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

SARAN DAN KETERBATASAN

1. Objek penelitian hanya pada Luwes Pasar Raya Purwodadi, untuk agenda mendatang bisa dilakukan pada Luwes Pasar Raya di Jawa Tengah.
2. Penelitian ini adalah sebuah pengembangan teori, sehingga agenda mendatang untuk mengembangkan model penelitian dengan memperluas analisis yang lebih kompleks.
3. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini masih menggunakan kuesioner tertutup, sehingga agenda mendatang dapat menambahkan kuesioner terbuka dengan tujuan dapat memperoleh jawaban dengan cakupan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abusalma, A. (2021). The effect of implementing artificial intelligence on job performance in commercial banks of Jordan. *Management Science Letters*, *11*, 2061–2070. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.3.003>
- Astutik, W. S., & Pambudi, M. A. Y. (2019). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Hard Skill, Soft Skill Dan Pengalaman Kerja Pada Pt. Erajaya (Erafone) Di Malang Tahun 2019. *Media Bina Ilmiah*, *14*(4), 2399. <https://doi.org/10.33758/mbi.v14i4.350>

- Muliawan, Y., Perizade, B., & Cahyadi, A. (2017). Pengaruh Keterikatan Karyawan (Employee Engagement) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Badja Baru Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 2, 69–78.
- Orlando, O. (2018). Pengaruh Knowledge Sharing dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 1–8.
- Rasid, Z., Tewal, B., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Perum Damri Manado (the Impact of Hard Skill and Soft Skill on Employee Performance of Perum Damri Manado). *Jurnal EMBA*, 6(2), 1008–1017.
- Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2005). *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sabuhari, R., Thahrim, M., A Kamis, R., & Sofyan, U. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Ternate. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(2), 1. <https://doi.org/10.35906/jurman.v7i2.720>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. PT. Alfabeta.
- Zakaria, I. H., & Leiwakabessy, T. F. F. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Kota Ambon). *Jurnal Akuntansi : Transparansi Dan Akuntabilitas*, 8(2), 117–126.