

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh antara *soft skills* dan *hard skills* terhadap *employee performance* pada karyawan yang masih aktif bekerja di industri perhotelan/ *hospitality*, khususnya hotel bintang 4 di Kota Bandung. Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis dan analisis uji regresi berganda. Dalam pemilihan sampel untuk penelitian, digunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 orang karyawan perhotelan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel *soft skills* dan *hard skills* berpengaruh positif pada industri perhotelan. Hasil penelitian ini menjadi masukan bagi perusahaan-perusahaan jasa khususnya perhotelan agar dapat memberikan pelatihan khusus bagi para karyawan untuk meningkatkan *soft skills* dan *hard skills* sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

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



ABSTRACT

This study aims to examine the influence of soft skills and hard skills on employee performance in employees who are still actively working in the hospitality industry, especially 4 star hotels in Bandung. In this study, using quantitative research methods with hypothesis testing and multiple regression analysis. In the selection of samples for research, used purposive sampling techniques of 100 hotel employees. The research instrument used was questionnaire. Based on the results of tests that have been done, the results show that the soft skills and hard skills variables have a positive effect on the hotel industry. The results of this study provide input for service companies, especially hotels, in order to provide specialized training for employees to improve soft skills and hard skills so as to improve employee performance.

Key Words: soft skills, hard skills, employee performance, hospitality industri



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia)	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Teori Utama/ <i>Grand Theory</i>	11
2.1.1 Teori Perilaku Direncanakan/ <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	11
2.1.2 Teori Kognitif Sosial/ <i>Social Cognitive Theory</i>	12
2.2 Manajemen	13
2.3 Sistem Pengendalian Manajemen	14
2.3.1 Proses Pengendalian Manajemen	14
2.3.2 Unsur Sistem Pengendalian Manajemen	15
2.3.3 Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.3.3.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.3.3.2 Tugas dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.3.3.3 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.3.3.4 Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.3.4 Kinerja	22
2.3.4.1 Pengukuran Kinerja	23
2.3.4.2 Kinerja Karyawan	23
2.3.4.3 Penilaian Kinerja Karyawan	25
2.3.4.4 Mengukur Kinerja Karyawan	25
2.3.5 <i>Soft Skills</i>	26
2.3.5.1 Faktor-faktor Mempengaruhi <i>Soft Skills</i>	29
2.3.6 <i>Hard Skills</i>	32
2.3.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Hard</i>	
x	

Skills	33
2.3.7 Hubungan antara <i>Soft Skills</i> dengan <i>Hard Skills</i> dengan Kinerja Karyawan	35
2.4 Riset Empiris	36
2.5 Rerangka Pemikiran	41
2.6 Pengembangan Hipotesis	42
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.2.1 Kriteria Populasi	44
3.2.2 Kriteria Sampel	45
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV)	45
3.3.1 Variabel Dependen	45
3.3.2 Variabel Independen	45
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.4 Instrumen Penelitian	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Statistik Deskriptif	51
3.7 Uji Asumsi Klasik	51
3.7.1 Uji Normalitas	51
3.7.2 Uji Validitas	52
3.7.3 Uji Reliabilitas	52
3.7.4 Uji Multikolinearitas	52
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.8.1 Uji Pengaruh Simultan (<i>F-test</i>)	53
3.8.2 Uji T (<i>T-Test</i>)	54
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Sampel Penelitian	56
4.2 Analisis dan Pembahasan	58
4.2.1 Uji Instrumen	58
4.2.1.1 Uji Validitas	58
4.2.1.2 Uji Reliabilitas Data	61
4.2.2 Uji Normalitas	61
4.2.3 Uji Multikolinearitas	62
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji T)	65
4.2.6 Uji F	66
4.2.7 Koefisien Determinasi	67
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Pengaruh <i>Soft Skills</i> dan <i>Hard Skills</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	68
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan dan Saran	71

5.2.1 Keterbatasan	71
5.2.2 Saran	72
5.3 Implikasi	72
 DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	83



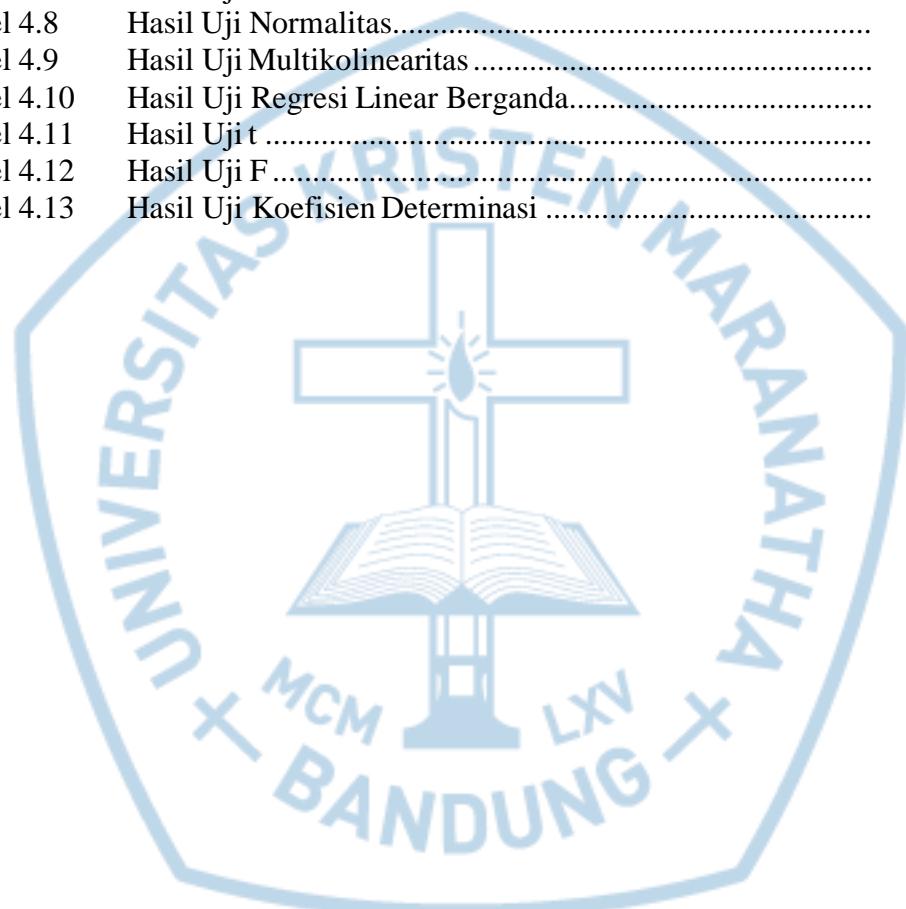
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	41
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	43



DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 2.1	Riset Empiris	36
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	57
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel (X_1) <i>Soft Skills</i>	59
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel (X_2) <i>Hard Skills</i>	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel (Y) <i>Employee Performance</i> ...	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.11	Hasil Uji t	65
Tabel 4.12	Hasil Uji F	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	67



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran B Tabulasi Jawaban Kuesioner	88

