

**PENGARUH *HARD SKILL* DAN *SOFT SKILL*  
TERHADAP KINERJA *FRONTLINER*  
PT. BANK DKI CABANG KEBAYORAN BARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hidayatul Fadira  
Nim : 43112120466  
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Februari 2017



**Hidayatul Fadira**

NIM : 43112120466

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hidayatul Fadira  
NIM : 43112120466  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Kinerja *Frontliner* PT. Bank DKI Cabang Kebayoran Baru  
Tanggal Ujian Skripsi : 28 Februari 2017

Disahkan Oleh :

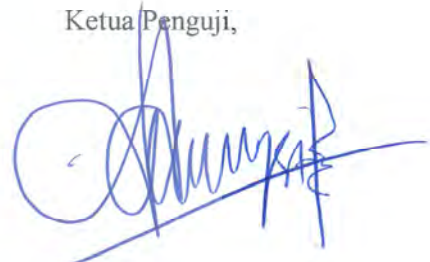
Pembimbing,



**Purwanto SK., Dr, M.Si.**

Tanggal : 7/3/17

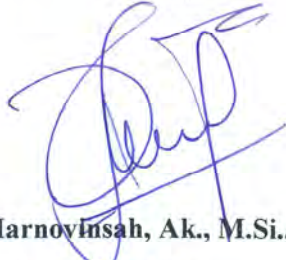
Ketua Penguji,



**M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM**

Tanggal : 6/3/17

Dekan,



**Dr. Harnoyinsah, Ak., M.Si., CA**

Tanggal : 6/3/17

Ketua Program Studi  
Manajemen,



**Dudi Permana, ST., MM., Ph.D**

Tanggal : 7/3-17

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja *frontliner* PT Bank DKI Cabang Kebayoran Baru”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai jika tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Purwanto SK., Dr, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan berbagai informasi yang berguna bagi penulis selama menyusun skripsi ini, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan agar penulis menyelesaikan skripsi dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Kedua orang tua dan adik tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Rekan-rekan kerja di PT. Bank DKI kantor pusat dan cabang Kebayoran Baru yang telah bersedia diwawancara dan mengisi kuesioner untuk data skripsi ini.
8. Teman-teman di Universitas Mercu Buana Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak dukungan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis mohon maaf dengan ketulusan dan kerendahan hati apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 28 Februari 2017

Hidayatul Fadira

43112120466

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
A. Tujuan Penelitian .....	8
B. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kinerja .....	10
A. Pengertian Kinerja .....	10
B. Teori Kinerja .....	11
C. Penelitian Terdahulu.....	13
D. Dimensi Kinerja .....	18
2.2. <i>Hard Skill</i> .....	19
A. Pengertian <i>Hard Skill</i> .....	19
B. Teori <i>Hard Skill</i> .....	20
C. Penelitian Terdahulu.....	21
D. Dimensi <i>Hard Skill</i> .....	24
2.3. <i>Soft Skill</i> .....	25
A. Pengertian <i>Soft Skill</i> .....	25
B. Teori <i>Soft Skill</i> .....	26

C. Penelitian Terdahulu.....	29
D. Dimensi <i>Soft Skill</i> .....	32
2.4. Rerangka Pemikiran .....	32
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
A. Waktu penelitian .....	36
B. Tempat Pelaksanaan .....	36
3.2. Desain Penelitian .....	36
3.3. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	37
A. Definisi Variabel .....	37
B. Operasionalisasi Variabel .....	42
3.4. Skala Pengukuran .....	44
3.5. Populasi dan Sampel .....	45
A. Populasi .....	45
B. Sampel .....	45
C. Metode Pengambilan sampel .....	46
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7. Jenis Data .....	47
3.8. Metode Analisis Data .....	48
A. Uji Instrumen .....	48
B. Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
C. Uji Asumsi Klasik .....	51
D. Pengujian Hipotesis .....	54

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
A. Sejarah Singkat Bank DKI .....	58
B. Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan .....	59
4.2. Hasil Penelitian .....	61
A. Karakteristik Responden.....	61

B. Analisis Deskriptif.....	64
C. Uji Instrumen .....	67
D. Uji Asumsi Klasik .....	71
E. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	74
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
A. Pengaruh <i>Hard Skill</i> Terhadap Kinerja .....	79
B. Pengaruh <i>Soft Skill</i> Terhadap Kinerja.....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan.....	82
5.2. Saran .....	82
A. Saran untuk PT. Bank DKI Cabang Kebayoran Baru.....	82
B. Saran untuk penelitian sejenis selanjutnya .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN .....	87





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Nasabah .....	3
Tabel 1.2	Masalah yang Terjadi di <i>Frontliner</i> .....	4
Tabel 1.3	Jenis Pelatihan .....	6
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kinerja .....	42
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Hard Skill</i> .....	43
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Soft Skill</i> .....	44
Tabel 3.4	Skala <i>Likert</i> dengan Persentase Responden .....	45
Tabel 3.5	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	50
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	63
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kinerja (Y) .....	64
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Hard Skill</i> (X <sub>1</sub> ) ....	65
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Soft Skill</i> (X <sub>2</sub> ) .....	66
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja .....	67
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Hard Skill</i> .....	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Soft Skill</i> .....	69
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas .....	71
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	74
Tabel 4.14	Hasil Uji F .....	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Statistik t .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	87
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	92
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	100
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	103
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	106
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	110
Lampiran 7 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i> .....	111



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA