

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of hard skills and soft skills on frontliner performance at PT. Bank DKI Kebayoran Baru branch. The variables in this research consisted of hard skills ( $X_1$ ), soft skills ( $X_2$ ) as the independent variable and performance ( $Y$ ) as the dependent variable.*

*The population in this research is the frontliner PT. Bank DKI Kebayoran Baru branch consisting of a teller, the head of teller, customer service, and the head of customer service. The sample in this research amounted to 44 employees. Sampling technique using sampling techniques saturated. Methods of data collection in this research using interviews and questionnaires. The data analysis used is multiple linear regression analysis with SPSS 23.*

*Based on the results of data analysis showed that the variables hard skills positive and significant effect on the performance of frontliner PT. DKI Bank Kebayoran Baru branch and soft skills positive and significant effect on the performance of frontliner PT. Bank DKI Kebayoran Baru branch.*

*The dimensions of the hard skills variable to consider is the application, the frontliner is expected to master the tools that functioned specifically applied and integrated to improve the quality of performance. The dimensions of the soft skills variable that need to be considered is the social skills, the frontliner is expected to deal with emotions and with good customer complaint.*

*Keywords : Hard Skill, Soft Skill, Frontliner Performance*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja *frontliner* pada PT. Bank DKI Cabang Kebayoran Baru. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *hard skill* ( $X_1$ ), *soft skill* ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas dan kinerja ( $Y$ ) sebagai variabel tidak bebas.

Populasi dalam penelitian ini adalah *frontliner* PT. Bank DKI Cabang Kebayoran Baru yang terdiri dari *teller*, *head teller*, *customer service*, dan *head customer service*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 karyawan. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 23.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* PT. Bank DKI Cabang Kebayoran Baru dan *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* PT. Bank DKI Cabang Kebayoran Baru.

Dimensi yang perlu diperhatikan dari variabel *hard skill* adalah aplikasi, yaitu *frontliner* diharapkan dapat menguasai alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu untuk meningkatkan kualitas kinerja. Dimensi yang perlu diperhatikan dari variabel *soft skill* adalah keterampilan sosial, yaitu *frontliner* diharapkan dapat menangani emosi-emosi dan *complaint* nasabah dengan baik.

Kata kunci : *Hard Skill*, *Soft Skill*, Kinerja *Frontliner*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA