

Jakarta, 1 April 2019

Nomor : 038-EXT-SNKIB IX / FE-UNTAR / IV / 2019

Perihal : **Penerimaan Artikel**

Kepada Yth. :

**Ibu Yohana P. Dharmawan**

Universitas Tarumanagara

Dengan hormat,

Bersama ini, kami Panitia SNKIB IX UNTAR 2019 menyampaikan ucapan selamat bahwa setelah melalui proses *blind and peer review*, artikel berjudul "**SOFT SKILLS BAGI PELAKU BISNIS**", dinyatakan **DITERIMA** dan dapat dipresentasikan, serta diterbitkan dalam buku Prosiding SNKIB IX UNTAR 2019.

Kami mengundang Ibu Yohana untuk menghadiri penyelenggaraan dan mempresentasikan artikel Ibu pada hari Kamis, 25 April 2019 di Auditorium Lt.3 Gedung Utama Universitas Tarumanagara. Untuk memperlancar kegiatan ini, kami mohon agar Ibu dapat segera melakukan registrasi sebelum tanggal **8 April 2019**. Informasi mengenai registrasi seminar dapat dilihat pada website kami, <http://snkib.untar.ac.id> dengan transfer pembayaran ditujukan ke nomor rekening 0013722487 BCA Cabang UNTAR II atas nama FE UNTAR QQ S1 Manajemen. Scan / foto bukti pembayaran tersebut kiranya dapat segera ditujukan ke e-mail : [snkib@untar.ac.id](mailto:snkib@untar.ac.id).

Demikianlah informasi ini kami sampaikan. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya, kami nantikan kehadiran Ibu Yohana pada SNKIB IX UNTAR 2019.

Hormat kami,

Ketua Panitia SNKIB IX – FE UNTAR



Joyce A. Turangan, S.E., M.Pd.

ISSN : 2089-1040  
e-ISSN : 2579-9517

**SNKIB**  
**UNTAR**  
**2019** **SEMINAR NASIONAL** **60<sup>th</sup>**  
**KEWIRAUSAHAAN & INOVASI BISNIS IX** **UNTAR untuk Indonesia**

# PROSIDING

**Jakarta, 25 April 2019**

Auditorium Kampus 1  
Gedung Utama Lantai 3  
Universitas Tarumanagara  
Jakarta Barat

**Co Host:**



**UKRIDA**  
Universitas Kristen Indonesia



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara

## **TIM EDITORIAL**

Dr. Cokki

Rita Amelinda, S.E., M.M.

## **TIM REVIEWER**

Dr. Amelia Naim Indrajaya	(IPMI International Business School)
Dr. Chairy	(President University)
Dr. Dwinita Laksmidewi	(Universitas Katolik Atma Jaya)
Dr. Fahrul Riza	(Universitas Bunda Mulia)
Harry Susianto, Ph.D.	(Universitas Indonesia)
Kandia Sofia Senastri Dahlan, Ph.D.	(Universitas Bunda Mulia)
Prof. Dr. Kris Herawan Timotius	(Universitas Kristen Krida Wacana)
Dr. Nurwanti	(Trisakti School of Management)
Dr. Rizal Edy Halim	(Universitas Indonesia)
Dr. Sabrina O. Sihombing	(Universitas Pelita Harapan)
Dr. Tengku Ezni Balqiah	(Universitas Indonesia)
Dr. Tita Deitiana	(Trisakti School of Management)
Dr. Tri Siwi Agustina	(Universitas Airlangga)
Dr. Vita Briliana	(Trisakti School of Management)
Dr. Wiwiek M. Daryanto	(IPMI International Business School)
Dr. Agus Zainul Arifin	(Universitas Tarumanagara)
Dr. Hetty Karunia Tunjungsari	(Universitas Tarumanagara)
Dr. Ignatius Roni Setyawan	(Universitas Tarumanagara)
Dr. Indra Widjaja	(Universitas Tarumanagara)
Dr. Keni	(Universitas Tarumanagara)
Dr. Miharni Tjokrosaputro	(Universitas Tarumanagara)
Dr. Nuryasman M. N.	(Universitas Tarumanagara)
Dr. Rina Adi Kristianti	(Universitas Tarumanagara)

## **KATA PENGANTAR**

Tema Seminar Nasional Kewirausahaan dan Inovasi Bisnis IX adalah “Inovasi Disruptif sebagai Strategi Berwirausaha”. Seminar ini diselenggarakan oleh Program Studi Sarjana Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Magister Manajemen Universitas Tarumanagara, dan UPT Mata Kuliah Umum (MKU) Universitas Tarumanagara bekerja sama dengan Trisakti School of Management, Universitas Bunda Mulia, dan Universitas Kristen Krida Wacana. Seminar dan *call for paper* ini ditujukan bagi seluruh akademisi dan praktisi yang ingin memaparkan hasil penelitian, pemikiran, dan praktik kewirausahaan dan manajemen.

Buku prosiding ini memuat 67 (enam puluh tujuh) artikel dengan topik kewirausahaan dan manajemen. Artikel yang direkomendasikan ke Jurnal Manajemen sebanyak 2 artikel tidak dimasukkan ke dalam buku prosiding dan tetap dipresentasikan dalam seminar. Semua artikel telah diperiksa oleh tim *reviewer* yang memiliki keahlian pada bidang ilmu kewirausahaan dan manajemen dari 10 perguruan tinggi di Indonesia. Setiap *reviewer* memiliki peranan yang besar dalam proses revisi dan penerimaan artikel.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas kontribusi dari semua pemakalah, tim *reviewer*, dan semua panitia yang terlibat. Semoga buku prosiding ini dapat menjadi kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan implementasi kewirausahaan dan manajemen.

Jakarta, 25 April 2019

Tim Editorial

## DAFTAR ISI

JUDUL	HAL.
<b>PREDIKSI <i>SELF EFFICACY</i> DAN <i>PERSONALITY TRAITS</i> TERHADAP <i>ENTREPRENEURIAL INTENTIONS</i> DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNTAR</b> Hannes Widjaya, Tommy Setiawan R., Richard Andrew	1
<b>PENGARUH <i>CAPITAL ADEQUACY RATIO</i>, PROFITABILITAS, DAN KEPEMILIKAN PUBLIK TERHADAP KETEPATAN WAKTU PELAPORAN KEUANGAN PERUSAHAAN PUBLIK</b> Claudia Amelia, Herlina Lusmeida	10
<b>PENGARUH STRUKTUR KEPEMILIKAN MANAJERIAL, KEBIJAKAN HUTANG, UMUR PERUSAHAAN, PROFITABILITAS, DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN</b> Willian Tanoto, Herlina Lusmeida	21
<b>ETIKA BISNIS BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI</b> Surajiyo, Sugeng Astanto	32
<b>TATA KELOLA DAN KETAHANAN RISIKO (SUBSEKTOR PERBANKAN DI INDONESIA)</b> Hermanto, Sigit Adibuwono	41
<b>ANALISIS DAMPAK PERUBAHAN JADWAL KERJA KARYAWAN HOTEL X</b> Yohana F. Cahya Palupi Meilani	52
<b>THE COMPETITIVE ADVANTAGE OF BIMA COMPANY AND THE BARRIERS THAT DIMINISH IT</b> Isabella Lau, Jacob Donald Tan	62
<b>THE COMPETITIVE ADVANTAGE OF PT ANATEX IN TEXTILE INDUSTRY</b> Jesslyn Setiawan, Jacob Donald Tan	75
<b>PENGARUH <i>BRAND IMAGE</i>, KUALITAS LAYANAN, <i>PERCEIVED PRICE</i>, DAN EMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN <i>BEHAVIORAL INTENTION</i></b> Margaretha Pink Berlianto	85
<b>FAKTOR-FAKTOR ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI DARI <i>POST PURCHASE INTENTION</i> DALAM KONTEKS INDUSTRI JASA</b> Margaretha Pink Berlianto	97
<b>BAURAN PROMOSI DAN CITRA MEREK SEBAGAI PREDIKTOR KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SIVITAS AKADEMIKA UNIVERSITAS TARUMANAGARA JAKARTA</b> Muhammad Tony Nawawi	110
<b>DETERMINAN PASAR MODAL PADA NEGARA-NEGARA ASEAN DI ERA MEA</b> Hary S. Sundoro	120
<b>PENGARUH KELOMPOK ACUAN ORANG TUA TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK HALAL</b> Meike Kurniawati	130

JUDUL	HAL.
<b>MODEL INTEGRASI IPA-CSI-BV SEBAGAI ALAT BENCHMARKING KUALITAS LAYANAN CAFÉ</b> Ronald Sukwadi, Silvia, Ferdian Suprata	136
<b>MENGUAK MAKNA SIMBOLIK, METAFISIK, DAN ONTOLOGIS KONSUMSI MODERN</b> Urbanus Ura Weruin	146
<b>PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY BISNIS RITEL HIPERMARKET X DI JAKARTA</b> Rudy Santosa Sudirga	155
<b>PENGARUH MARKET DEMAND, TECHNOLOGICAL CAPABILITIES, DAN ECO-INNOVATION TERHADAP KINERJA BISNIS ORGANIK DI INDONESIA</b> Devika Valencia, Chrisanty V. Layman	166
<b>APAKAH OPEN INNOVATION MEMPENGARUHI INNOVATION PERFORMANCE DARI STARTUPS DI INDONESIA?</b> Patrick Luke, Chrisanty V. Layman	176
<b>PERANAN LINE BALANCING DALAM PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PADA USAHA KECIL MENENGAH</b> Daniel Pratama, Jani Rahardjo	186
<b>MODEL SIMULASI ANTRIAN PELANGGAN UNTUK PENINGKATAN PROFIT UMKM RESTORAN</b> Yosafat Cahya Putra Limantara, Jani Rahardjo	194
<b>HUBUNGAN ANTARA USIA, TATA KELOLA, SERTA STRUKTUR MODAL PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN DI INDONESIA</b> Wiona Wilhelmina Wenur, Rita Juliana	205
<b>PENGARUH KEPEMILIKAN PEMERINTAH TERHADAP NILAI PERUSAHAAN, KEPUTUSAN INVESTASI DAN KEPUTUSAN PENDANAAN</b> Jhonny Asta Wijaya, Rita Juliana	214
<b>DUKUNGAN TATA KELOLA PERUSAHAAN DALAM PENENTUAN KAS</b> Umi Murtini	224
<b>EKSPLORASI FAKTOR PENENTU YIELD OBLIGASI PERUSAHAAN DI INDONESIA: SEBUAH USULAN PENELITIAN</b> Tirsam Sangi, Ignatius Roni Setyawan	233
<b>KINERJA KESELAMATAN KERJA: PENGETAHUAN DAN PERILAKU KERJA (STUDI KASUS)</b> Ria Mardiana Yusuf, Nurdjanah Hamid, Nurhalima Arjiani	244
<b>SOFT SKILLS BAGI PELAKU BISNIS</b> Purnama Dharmawan	255

JUDUL	HAL.
<b>PENGARUH USAHA KOORDINASI, INTEGRASI STRATEGIK, ORIENTASI PASAR, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA TOKO BOMBAY TEXTILE INDONESIA</b> Patrick Wangsa, Rina Adi Kristianti	265
<b>PENGARUH FAKTOR LINGKUNGAN DAN DEMOGRAFI TERHADAP NIAT KEWIRAUSAHAAN</b> Sarwo Edy Handoyo, Herlin Tundjung Setijaningsih	275
<b>MANAJEMEN TERKAIT PENGOLAHAN SAMPAH YANG DAPAT MENGHASILKAN PRODUK DAUR ULANG YANG BERMANFAAT MEMPERBAIKI KUALITAS LINGKUNGAN HIDUP DAN MENINGKATKAN KEHIDUPAN EKONOMI MASYARAKAT</b> Priyendiswara Agustina Bela	285
<b>TINGKAT <i>PRICE EARNING RATIO</i> PADA PERUSAHAAN BUMN YANG DIPENGARUHI OLEH PENGUNGKAPAN <i>CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY</i> PERIODE 2015-2017</b> Willy Sri Yuliandhari, Rahajeng Windy K	292
<b>PENGARUH ORIENTASI STRATEGIK TERHADAP KINERJA MEDIA SOSIAL DENGAN ORIENTASI MEDIA SOSIAL SEBAGAI FAKTOR MEDIASI</b> Louis Utama, Evelyn Regine Michella, Herfendi	302
<b>PENGARUH KEPEMILIKAN INSTITUSIONAL, KEBIJAKAN UTANG, DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN SEKTOR KONSTRUKSI YANG TERDAFTAR PADA KELOMPOK INDEKS LQ-45</b> Joyce A. Turangan, Andi Wijaya	311
<b>ANALISIS KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT “XYZ” JAMBI</b> Andry Sjamsu, Innocentius Bernarto	321
<b>PENGARUH PERILAKU PEMBELIAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN <i>HIGH END MAKE UP</i> DAN <i>SKIN CARE</i> PADA GENERASI MILENIAL JAKARTA</b> Oktafalia Marisa M, Janny Rowena	332
<b><i>EMPLOYEE PERFORMANCE INFLUENCED BY SEVERAL ASPECTS IN ASSISTANT STAFF IN GENERAL ADMINISTRATION OF NORTH PENAJAM PASER REGENCY</i></b> Didik Hadiyatno	339
<b>PENGARUH <i>CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)</i>, <i>INVESTMENT OPPORTUNITY SET (IOS)</i> DAN STRUKTUR MODAL TERHADAP <i>EARNINGS RESPONSE COEFFICIENT</i> (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2013-2015)</b> Henryanto Wijaya, Susanto Salim	350
<b>FAKTOR PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM PERENCANAAN</b> Tony Sudirgo, Robert Gunardi, Yuniarwati	360

<b>JUDUL</b>	<b>HAL.</b>
<b>FACTORS THAT IMPACT INDONESIA’S EXPORT TO THE UNITED STATES</b> Xinxin Wu, Pauline Henriette P. Tan	365
<b>ANALYSIS OF INDONESIA’S CRUDE PALM OIL (CPO) EXPORT</b> Ivan Gunardi, Pauline Henriette P. Tan	375
<b>PERAN MODEL SIMULASI DALAM PENGATURAN UTILITAS PEKERJA UNTUK MENINGKATKAN <i>PROFIT</i> PADA INDUSTRI JASA <i>CAFÉ</i></b> Bertinus Enrico Rahardjo, Jani Rahardjo	384
<b>ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ANTESENDEN LOYALITAS MEREK SARIAYU</b> Lusiana	394
<b>PERSEPSI KONSUMEN PADA BISNIS <i>MARKETPLACE</i>: STUDI EMPIRIS TOKOPEDIA DAN SHOPEE</b> Ongky Alex Sander, Celia Immanuella	407
<b>PENGEMBANGAN SDM PRODI MANAJEMEN UNIVERSITAS TERBUKA (UT) DALAM MENCAPAI SASARAN TAHUN 2022</b> Irmawaty, Aas Puspitaningsih, Yun Iswanto	418
<b>IMPLEMENTASI PENDIDIKAN KEWIRAUSAHAAN DI UNIVERSITAS: BAGAIMANA GAMBARAN GAP ANTARA EKSPETASI DAN REALISASINYA?</b> Nadiyah Suci Hariani, Cut Irna Setiawati	428
<b>ALUMNI PERGURUAN TINGGI MENJADI PENGUSAHA: FAKTOR DOMINAN APA YANG MELATARBELAKANGI KEPUTUSAN EKSTRIM TERSEBUT?</b> Cut Irna Setiawati, Rangga Saputra	439
<b>PENGARUH REMUNERASI TERHADAP KINERJA PEJABAT DAN NON PEJABAT DI UNIVERSITAS TERBUKA</b> Irmawaty, Mailani Hamdani	450
<b>DAMPAK PERSEPSI KORUPSI TERHADAP HUBUNGAN ANTARA KEPEMILIKAN PEMERINTAH TERHADAP NILAI PERUSAHAAN: STUDI PADA PERUSAHAAN-PERUSAHAAN TERBUKA DI INDONESIA</b> Ardo Ryan Dwitanto, Akhmad Nurhidayat	458
<b>FACTORS AFFECTING CONSUMER’S PERCEPTION TOWARD DANA</b> Nathania Levina, Radityo Fajar Arianto	469
<b>MANFAAT MENGGUNAKAN OPSI RIIL DALAM SUATU PROYEK PENGANGGARAN MODAL UNTUK <i>FINTECH</i></b> Ignatius Roni Setyawan	479
<b>PENGEMBANGAN KEWIRAUSAHAAN PEREMPUAN DI PERDESAAN: STUDI KASUS KELOMPOK PENGRAJIN <i>QUILTING</i> DI KAMPUNG JATINUNGGAL KABUPATEN CIANJUR</b> Melitina Tecocalu, Bambang Siswanto, Eka Desy Purnama, Fredella Colline, Diana Frederica	484

JUDUL	HAL.
<b>ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN, PERSEPSI KUALITAS DAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUKET BUNGA</b> Rubi Meisi, Andriasan Sudarso, dan Mimi Marlina	494
<b>PERBANDINGAN NIAT KEWIRAUSAHAAN DAN EFEK PENDIDIKAN KEWIRAUSAHAAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TARUMANAGARA</b> Felicia Yulanda, Herlina Budiono, Hendra Wiyanto, Ary Satria Pamungkas	505
<b>DETERMINAN MINAT BERWIRAUSAHA <i>ONLINE</i> MAHASISWA: SEBUAH STUDI AWAL</b> Nadya Pricilia, Gidion P. Adirinekso, Adrie F. Assa	513
<b>THE RELATIONSHIP BETWEEN CORPORATE GOVERNANCE AND FIRM PERFORMANCE</b> Jiyhe Baik, Djeni Indrajati W	523
<b>FAKTOR-FAKTOR PENENTU NILAI PERUSAHAAN DENGAN <i>INTELLECTUAL CAPITAL</i> SEBAGAI VARIABEL MODERASI</b> Cynthia Ruana, Rita Amelinda, Erick Saputra Hidayat	535
<b>PERAN ASOSIASI MERK DAN PENGARUH SOSIAL PADA INTENSI PEMBELIAN PRODUK HIJAU: STUDI KASUS PADA STARBUCKS COFFEE</b> Miharni Tjokrosaputro	545
<b>MASIHKAH PROMOSI PENJUALAN SEBAGAI TOLOK UKUR KEPUASAN KONSUMEN RITEL DI JAKARTA?</b> Joseph M.J. Renwarin	556
<b>PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP <i>EMPLOYEE ENGAGEMENT</i> PADA KARYAWAN <i>HUMAN CAPITAL BUSINESS PARTNER</i> PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK</b> Nabilah Ramadhan, Dani Hermawan Hanuranto	564
<b>PENGARUH KINERJA KEUANGAN, NON KEUANGAN DAN <i>STOCK PRICE</i> TERHADAP <i>DIVIDEND POLICY</i></b> Silviana Winata, Rosmita Rasyid	574
<b>ANALISIS PERSPEKTIF FAKTOR PENGHAMBAT MINAT BERWIRAUSAHA PADA LULUSAN MAHASISWA WIDYATAMA</b> Gina Apryani Nurunnisha, Ni Putu Nurwita Pratami Wijaya	582
<b>PERKEMBANGAN EKSPOR INDONESIA</b> Yusi Yusianto	588
<b>IMPLIKASI <i>FINANCIAL ASPECT</i> DAN <i>HUMAN CAPITAL</i> TERHADAP KINERJA UMKM BATIK DI JAKARTA</b> Margarita Ekadjaja, Agustin Ekadjaja, Henny	598
<b>ANALISIS PENGARUH <i>EXPERIENTIAL MARKETING</i> TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN</b> Andriasan Sudarso, Lili Suryati, Dennis	606

## Seminar Nasional Kewirausahaan dan Inovasi Bisnis IX

Universitas Tarumanagara, Jakarta, 25 April 2019

ISSN NO: 2579-9517

e-ISSN NO: 2089-1040

---

<b>JUDUL</b>	<b>HAL.</b>
<b>MODEL PEMASARAN 4.0 MEDIA MASSA (STUDI KASUS DI KORAN TEMPO)</b> Adrie Frans Assa, Gidion P. Adirinekso	618
<b>PREDIKSI CITRA MEREK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP MINAT BELI PADA CALON KONSUMEN PRODUK FILA DI JAKARTA BARAT: PERSEPSI KUALITAS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI</b> Mega Elisia, Yenny Lego	628
<b>PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN</b> Mei Ie, Elliot Simon	638
<b>PENGARUH KOMITMEN AGAMA TERHADAP LOYALITAS GERAI KOPI STARBUCK DENGAN MEDIASI PENILAIAN ETIKA</b> Ali Wardhana	648

**Seminar ini diselenggarakan atas kerja sama  
Program Studi S1 Manajemen Bisnis FE UNTAR, MM dan MKU.**

**Redaksi**

Fakultas Ekonomi

Universitas Tarumanagara Kampus II

Jl. Tanjung Duren Utara No. 1 Grogol, Jakarta Barat

Telp. : +62 21 56 555 09-10 ext. 210

Fax. : +62 21 56 555 21

E-mail : [snkib@untar.ac.id](mailto:snkib@untar.ac.id)

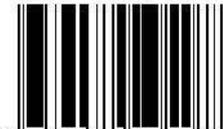
[www.snkib.untar.ac.id](http://www.snkib.untar.ac.id)

e-ISSN : 2579-9517



9 772579 951038

ISSN : 2089-1040



9 772089 104078

## **SOFT SKILLS BAGI PELAKU BISNIS**

Purnama Dharmawan

Universitas Tarumanagara, Jakarta, [pdyohana@gmail.com](mailto:pdyohana@gmail.com)

### **ABSTRAK:**

Saat ini semakin disadari pentingnya *soft skills* dalam mencapai keberhasilan seseorang. Keberhasilan pelaku bisnis sangat bergantung pada kemampuannya untuk mengelola dirinya sendiri dan berhubungan dengan orang lain. *Soft skills* secara umum diartikan sebagai perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja manusia. *Soft skills* sangat diperlukan pelaku bisnis agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitarnya, berkomunikasi dan berperilaku sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat maupun di lingkungan kerjanya. Studi mengidentifikasi sepuluh teratas dari *soft skills* yang penting bagi para pelaku bisnis, yaitu: komunikasi, etiket dan sopan santun, fleksibilitas, integritas, ketrampilan interpersonal, sikap positif, profesionalisme, tanggung jawab, kerjasama dan etika kerja. Cakap menggunakan *soft skills* membuat pelaku bisnis mampu berinteraksi secara profesional.

Kata kunci: *Soft skills*, ketrampilan interpersonal

### **ABSTRACT:**

*Nowadays, the importance of soft skills is increasingly recognized in achieving one's success. The success of business people depends heavily on their ability to manage themselves and relationships with others. Soft skills are generally interpreted as personal and interpersonal behaviors that develop and maximize human performance. Soft skills are very necessary for business people to be able to navigate their environment, communicate and behave in accordance with the norms that apply in the community and in their work environment. The study identifies the top ten of soft skills that are important to business people, i.e: communication, etiquette and courtesy, flexibility, integrity, interpersonal skills, positive attitude, professionalism, responsibility, cooperation and work ethic. Being able to use soft skills makes business people able to interact professionally.*

*Keywords: Soft skills, interpersonal skills*

### **PENDAHULUAN**

Memiliki ijazah perguruan tinggi atau gelar teknik tidak menjamin seseorang memiliki kompetensi untuk berhasil di lingkungan kerja dan juga pekerjaan (Meeks, 2017). Casner-Lotto & Barrington (2006) menyatakan gelar tidak selalu merupakan jaminan bahwa seseorang dilengkapi dengan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan pasar kerja (Meeks, 2017). Pengusaha mencari orang yang dapat menawarkan *hard skills* sebaik *soft skills*. Menurut tinjauan literatur, bukti signifikan menunjukkan *soft skills* adalah kompetensi yang dapat membantu individu lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan tertentu dan membantu kemajuan individu dalam kariernya (Meeks, 2017). Borghans, Weel, & Weinberg (2014) menyatakan bahwa data yang berasal dari tinjauan literatur juga menunjukkan bahwa *soft skills* penting untuk pasar kerja ATD (Association for Talent Development, 2012). Selain itu, teknologi baru dan aspek organisasi yang berubah membuat *soft skills* menjadi lebih penting di tempat kerja (Meeks, 2017).

Riset yang dilakukan oleh Harvard University, The Carnegie Foundation dan Standford Research Center pada tahun 2017 menunjukkan bahwa 85 persen dari kesuksesan pekerjaan berasal dari pengembangan *soft skills* dan *people skills* yang baik, dan hanya 15 persen dari sukses pekerjaan berasal dari pengetahuan dan ketrampilan teknis (*hard skills*) (Chinta, 2017).

Tahun 1997 Daniel Goleman telah melakukan penelitian untuk menggoyangkan mistik IQ – pandangan keliru, tetapi dianut oleh begitu banyak orang, bahwa keberhasilan ditentukan oleh intelektualitas belaka, dan temuannya adalah bahwa peran IQ dalam keberhasilan di dunia kerja hanya menempati posisi kedua sesudah kecerdasan emosi dalam menentukan peraih prestasi puncak dalam pekerjaan (Goleman, 1999). Aturan bekerja kini tengah berubah, kita dinilai berdasarkan tolok ukur baru: tidak hanya berdasarkan tingkat kepandaian, atau berdasarkan pelatihan dan pengalaman, tetapi juga berdasarkan seberapa baik kita mengelola diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain (Goleman, 1999).

Di dunia saat ini, *soft skills* menjadi semakin penting, *soft skills* adalah bakat yang kadang tidak terwujud dan non teknis yang dimiliki karyawan dan *soft skills* menjadi penting karena memungkinkan seseorang untuk menyampaikan pendapat, berhubungan dengan relasi, rekan kerja maupun pelanggan, dan sebagai pelaku bisnis tentu saja mengembangkan *soft skills* dapat membantu seseorang untuk meraih sukses (Marquit, 2017).

Demikian juga dikemukakan oleh Kaipa dkk (2005) bahwa *soft skills* adalah kunci untuk meraih kesuksesan. Karena *soft skills* berkontribusi pada berbagai bidang kehidupan yang meliputi kepemimpinan, pengelolaan aktivitas, pengelolaan sumber daya dan pengelolaan informasi. Lebih lanjut Kaipa dkk (2005) menyatakan bahwa banyak wirausaha yang gagal bahkan tidak dapat merasakan peringatan tahun pertama perusahaannya sekalipun mereka memiliki ide yang hebat dan talenta yang luar biasa, hal ini disebabkan karena mereka terlalu fokus pada ketrampilan teknis dan kurangnya *soft skills*.

Dan *soft skills* adalah ketrampilan interpersonal yang dapat digunakan untuk meningkatkan ketrampilan teknis dan fungsi pekerjaan sehari-hari (Jackson, 2017).

Saat ini, ketika perusahaan menjadi lebih dinamis, saling berhubungan dan fleksibel, *soft skills* sangat penting (Bruce, 2017). Menurut laporan Global Human Capital Trends Deloitte 2016, saat ini eksekutif menganggap keterampilan ini penting untuk mendorong retensi karyawan, meningkatkan kepemimpinan, dan membangun budaya yang bermakna. Faktanya, 92 persen responden Deloitte menilai *soft skills* sebagai prioritas penting. Mereka mencatat bahwa misi pemimpin SDM telah bergeser dari "*chief talent executive*" ke "*chief officer experience officer*." (Bruce, 2017).

Cimatti (2016) menyatakan beberapa penelitian dan survei menunjukkan bahwa kesenjangan keterampilan dalam kemampuan kerja terutama menyangkut *soft skills* daripada *hard skills*. Kesenjangan ini mengungkapkan ketidak konsistenan antara sumber daya manusia yang mencari pekerjaan dan persyaratan perusahaan untuk mempekerjakan karyawan untuk posisi yang tersedia. Beberapa hasil signifikan dari 4 survei yang dilakukan di Amerika Serikat mengenai kesenjangan keterampilan bahwa banyak posisi tidak terisi karena kekurangan keterampilan khususnya mengenai *soft skill* seperti ketepatan waktu, ketepatan, profesionalisme, etika, dan lainnya seperti terlihat di tabel 1 di bawah ini (Cinque, 2015 dalam Cimatti, 2016).

**Tabel 1: Surveys in USA on Skill Gap – Maria Cinque**

Delloite Survey (2011)	<i>More than 600.000 positions in manufacturing went unfilled due to a skill shortage.</i>
Manpower Group Survey (2012)	<i>Nearly 20% of employers cited a lack of soft skills as a key reason they couldn't hire needed employees.</i>
Human Resources Management (2012)	<i>"professionalism" or "work ethic" is the top "applied" skill that younger workers lack.</i>
Career Builder Survey (2014)	<i>2138 human resource managers; "a strong work ethic", "a positive attitude", etc.</i>

Sumber: Cimatti, 2016

Berdasarkan hasil survei dan data-data di atas dapat disimpulkan bahwa sangat penting bagi pelaku bisnis maupun mahasiswa untuk meningkatkan kualitas *soft skill*.

**APA ITU SOFT SKILLS?**

Secara umum *soft skills* diartikan sebagai kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis, yang lebih mengutamakan kemampuan intrapersonal dan interpersonal (Prastiwi, 2011).

Kecakapan intrapersonal adalah kecakapan menentukan bagaimana mengelola diri sendiri, yang terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri dan motivasi. Kecakapan interpersonal adalah kecakapan menentukan bagaimana kita menangani suatu hubungan, yang terdiri dari empati dan ketrampilan sosial (Goleman, 1999).

Hurrell et al. (2012) menyatakan bahwa *soft skills* adalah kemampuan interpersonal dan intrapersonal yang membantu individu menguasai kinerja dalam konteks sosial tertentu (Meeks, 2017).

Pengertian tentang kompetensi intrapersonal dan interpersonal dideskripsikan dalam gambar 1 di bawah ini sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Daniel Goleman dibuat oleh Bryce Kingsley (2015) (Cimatti, 2016)

**Basic Interactions**

'Response-able' – Capable of choosing how we respond



**Gambar 1: Definition of Soft Skills – Bryce Kingsley**

Sumber: Cimatti (2016: 99)

*Soft skills* berkontribusi pada: *Leading people, managing activities, managing resources* dan *managing information* (Kaipa, dkk, 2005)

**Tabel 2: *Soft Skills Contribute to***

<i>Leading People</i>	<i>Leading a team, leading yourself, conflict management, interviewing and selecting new members, delegation, coaching, networking, developing others</i>
<i>Managing Activities</i>	<i>Product quality, workplace safety, customer care, fund raising</i>
<i>Managing Resources</i>	<i>People, finances</i>
<i>Managing Information</i>	<i>Decision making, problem solving, meeting management, persuasion, presentation skills</i>

Sumber: Kaipa dkk (2005, p.3) dalam *Soft Skills are Smart Skills*

Elfindri dkk, mendefinisikan *soft skills* sebagai keterampilan hidup yang sangat menentukan keberhasilan seseorang, yang wujudnya antara lain berupa kerja keras, eksekutor, jujur, visioner, dan disiplin (Wahyono, 2014). Lebih lanjut Elfindri dkk menjelaskan bahwa *soft skills* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup yang harus dimiliki baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta berhubungan dengan Sang Pencipta. *Soft skills* sangat diperlukan untuk kecakapan hidup seseorang. *Soft skills* membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Dengan *soft skills* seseorang akan memiliki keterampilan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun, dan keterampilan spiritual (Wahyono, 2014).

*Soft skills* adalah ketrampilan interpersonal yang dapat digunakan untuk meningkatkan ketrampilan teknis dan fungsi pekerjaan sehari-hari dan beberapa *soft skills* yang umum dan sangat berharga, yaitu: pemecahan masalah, kemampuan beradaptasi, kerja tim yang kolaboratif, *networking*, *multitasking*, dan menerima kritik (Jackson, 2017).

Ada enam *soft skills* yang membantu seseorang menjadi unggul, yaitu: kepemimpinan, kerjasama tim, komunikasi, penyelesaian masalah, fleksibel, manajemen waktu (Marquit, 2017).

Menurut Andre Iland, *soft skills* adalah paket dari ketrampilan yang berhubungan dengan pengembangan kepribadian mencakup keterampilan sosial, keterampilan komunikasi dan bahasa, kebiasaan interpersonal, asertif, bersahabat, optimisme yang menunjukkan hubungan dengan orang lain (Nitonedede, 2014)

28 *soft skills* yang harus dikembangkan oleh setiap profesional, yaitu 10 *Self Management Skills: growth mindset, self awareness, emotion regulation, self confidence, stress management, resilience, forgive and forget, persistence and perseverance, patience, perceptiveness* dan 18 *People Skills: communication skills, teamwork skills, interpersonal relationship skills, presentation skills, meeting management skills, facilitating skills, selling skills, management skills, leadership skills, mentoring/coaching skills, managing upwards, self promotion skills, skills in dealing with difficult personalities, skills in dealing with difficult/unexpected situations, savvy in handling office politics, influence/persuasion skills, negotiation skills, networking skills* (Han, 2011).

Daftar sepuluh teratas *soft skills* yang dikompilasi oleh Eastern Kentucky University dari daftar eksekutif adalah: komunikasi, sopan-santun, fleksibel, integritas, ketrampilan interpersonal, sikap positif, profesionalisme, tanggung jawab, kerjasama tim, dan etika kerja (Robles, 2012).

## **SEPULUH TERATAS SOFT SKILLS YANG PENTING BAGI PELAKU BISNIS:**

### **1. Komunikasi:**

Ketrampilan komunikasi mencakup komunikasi lisan, kemampuan berbicara, menulis, presentasi dan mendengarkan (Robles, 2012).

Komunikasi melibatkan banyak media yang berbeda. Untuk hasil terbaik, Anda perlu mengembangkan keterampilan komunikasi yang berbeda. Beberapa keterampilan komunikasi yang umum adalah mendengarkan, menulis, presentasi dan berbicara (Marquit, 2017).

Ketrampilan komunikasi adalah mampu secara aktif mendengarkan orang lain dan mengartikulasikan ide-ide Anda secara tertulis dan secara lisan kepada audiens dan mencapai tujuan yang Anda maksudkan melalui komunikasi tersebut. Juga termasuk keterampilan bahasa jika bahasa lisan di tempat kerja adalah bahasa kedua Anda (Han, 2011).

Komunikasi biasa dilakukan secara lisan, tulisan, mendengarkan dan presentasi. Pada waktu berkomunikasi, perhatikan ethos, logos dan pathos (Gallo, 2014). Ethos adalah kredibilitas, kita cenderung percaya dengan orang yang kita hormati karena prestasinya, titel, pengalaman, dan lainnya. Logos adalah cara mempersuasi melalui logika, data, dan statistik. Pathos adalah tindakan yang dapat mempengaruhi emosi. Ethos hanya memberi kontribusi sebesar 10 persen dari konten, dan logos hanya 25 persen. Pathos melengkapi komunikasi yaitu memberi kontribusi sebesar 65 persen (Gallo, 2014).

Tidak ada yang lebih penting dari kemampuan untuk mengorganisasikan dan menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat. Seorang eksekutif harus dapat menulis dengan efektif baik melalui surel, surat kepada relasi bisnis, memo kepada karyawan internal, laporan kerja, surat permintaan, surat rekomendasi, manual kerja, *newsletter*, *PowerPoint Presentations*. Komunikasi tertulis yang baik memenuhi 4 hal: akurat, jelas, koheren, tepat (Post dkk, 2014).

Presentasi yang paling menarik menurut Talk Like TED (*Technology, Education, Design*) adalah: *Emotional* – harus menyentuh hati audiens, *Novel* – bagi audiens, pembicara mengajarkan sesuatu yang baru, dan *Memorable* – menyampaikan konten dengan cara yang membuat audiens mengingat pesan yang ingin disampaikan (Gallo, 2014).

Sebagian kesalah pahaman bisa diselesaikan bila orang mulai mendengarkan satu sama lain, jadilah pendengar yang baik dan Anda dapat melihat bagaimana hubungan dengan anggota tim akan naik ke tingkat yang lebih tinggi (Chinta, 2017).

### **2. Sopan santun:**

Sopan-santun adalah tatakrama, etiket, etiket bisnis, keramah-tamahan, mengatakan silahkan dan terima kasih, respek (Robles, 2012).

Sopan-santun adalah panduan bukan aturan (Post dkk, 2014). Lebih lanjut Post menyatakan dalam banyak situasi, sopan-santun membantu seseorang untuk menentukan hal yang benar untuk dilakukan, tetapi selalu ada pengecualian, dan kita dapat mempertimbangkan dan menggunakan akal sehat untuk menentukan kapan sopan-santun berlaku dan kapan kita melakukan dengan cara yang berbeda. Sopan-santun memberitahu kita dua hal, yaitu: (1) Apa yang harus kita lakukan dalam segala macam situasi, seperti bagaimana cara memperkenalkan diri, kapan harus

membukakan pintu untuk seseorang, garpu mana yang harus digunakan, dan (2) apa yang kita harapkan orang lain lakukan, seperti waktu kita mengulurkan tangan untuk berjabat tangan kita berharap orang lain untuk membalasnya, pada waktu kita membantu seseorang membukakan pintu kita berharap orang lain mengucapkan terima kasih.

Tujuan sopan santun dalam setiap interaksi adalah membuat orang lain merasa senang dan dihargai (Post, 2011).

Etiket adalah tatacara yang baik dan benar dalam berbagai situasi interaksi sosial maupun bisnis atau disebut juga sebagai tata krama atau sopan-santun. Etiket seperti pedoman yang membantu seseorang dalam berinteraksi dengan orang-orang di sekitarnya, baik tindakan, perkataan, maupun penampilan, sehingga dapat membangun hubungan yang baik (Post, 2011).

Sopan santun tidak pernah ketinggalan zaman. Dalam bisnis, ini bukan sekadar kesenangan. Ini adalah kebutuhan untuk kepemimpinan, kerja tim, penjualan, dan layanan pelanggan. Jauh lebih dari sekadar basa-basi, kesopanan membuka pintu, mengesankan dalam pertemuan pertama, menunjukkan rasa hormat, menyatakan perhatian, mempermudah saat-saat sulit, meredakan ketegangan, menjembatani kesenjangan, dan memberi menjaga hubungan bisnis (Nasser, 2014).

### **3. Fleksibilitas:**

Fleksibilitas adalah kemampuan beradaptasi, mau berubah, belajar seumur hidup, menerima hal-hal baru, menyesuaikan diri, menerima kritik (Robles, 2012).

Fleksibilitas adalah salah satu dari *soft skills* yang dapat membantu seseorang bertahan sebagai wirausaha, dengan ketrampilan ini membuat seseorang berkeinginan untuk mempelajari hal-hal yang baru dan terus maju. Ketrampilan yang membuat seseorang mampu berpikir dengan cepat dan membuka jalan menuju kesuksesan (Marquit, 2017).

### **4. Integritas:**

Integritas adalah konsistensi dalam bertindak jujur, etika, moral tinggi, mempunyai nilai diri, melakukan apa yang benar (Robles, 2012).

Inti dari integritas adalah kejujuran. Integritas meminta agar Anda selalu mengatakan yang sebenarnya pada semua orang dalam segala situasi. Kejujuran adalah dasar kepercayaan yang diperlukan untuk meraih kesuksesan dalam bisnis apapun (Tracy, 2014).

Kredibilitas berpangkal dari integritas, dan integritas adalah bersikap terbuka, jujur, dan konsisten (Goleman, 1999).

Integritas lebih dari kejujuran, kejujuran adalah mengatakan kebenaran, dengan kata lain menyesuaikan kata-kata dengan realitas. Integritas adalah menyesuaikan realitas dengan kata-kata, dengan kata lain memenuhi janji dan memenuhi harapan (Covey, 2017).

Integritas didefinisikan sebagai ‘apakah Anda akan tetap tinggal dalam nilai-nilai apapun itu’, sebagai ‘melakukan sesuatu dengan cara tertentu, sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang berlaku’ dan sebagai ‘bertindak atas nilai-nilai moral’ (Barnard dkk, 2008).

### **5. Ketrampilan interpersonal:**

Ketrampilan interpersonal adalah menjadi pribadi yang menyenangkan, memiliki selera humor, bersahabat, pengasuhan (*nurturing*), empati, dapat mengontrol diri, sabar, ramah, hangat, dapat bersosialisasi (Robles, 2012).

Ketrampilan hubungan interpersonal berarti membangun kepercayaan yang efektif, menemukan titik temu, memiliki empati, dan akhirnya membangun hubungan yang baik dengan orang di tempat kerja dan di jaringan kerja (Han, 2011).

Empati adalah kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain (Goleman, 1999). Lebih lanjut Goleman (1999) menjabarkan empati merupakan ketrampilan dasar untuk semua kecakapan sosial yang penting untuk bekerja, kecakapan ini meliputi: memahami orang lain, orientasi melayani, mengembangkan orang lain, memanfaatkan keragaman, kesadaran politik - membaca kecenderungan politik dan sosial dalam perusahaan.

*Relationship Management* adalah mengelola interaksi yang menggunakan kesadaran diri, manajemen diri, kesadaran sosial dan menggunakan keterampilan komunikasi yang efektif secara informal dan secara formal (Fett, 2014).

**6. Sikap positif:**

Sikap Positif adalah orang yang optimis, antusias, memberi semangat, gembira, dan percaya diri (Robles, 2012).

Berpikir positif menunjukkan bahwa ada rasa saling menghormati antara dua orang. Sikap positif membantu Anda mengatasi masalah kehidupan sehari-hari dengan lebih mudah. Membawa optimisme ke dalam hidup Anda, dan untuk menghindari kekhawatiran dan pemikiran negatif. Dengan sikap positif Anda melihat sisi terang kehidupan, menjadi optimis, dan mengharapkan yang terbaik terjadi (Parmar, 2015).

Percaya diri berarti percaya pada diri sendiri dan kemampuan untuk mencapai apapun. Mengetahui apa yang Anda butuhkan ada di dalam diri Anda sendiri. *'Those who believe in themselves have access to unlimited power'* – kata bijak dari Kung Fu Panda (Han, 2011).

**7. Profesionalisme:**

Seorang yang profesional tercermin melalui sikapnya yang lugas (*businesslike*), penampilan baik, berbusana dengan tepat, postur dan gestur baik (Robles, 2012).

Hargreaves and Goodson's menginterpretasikan profesionalisme adalah sesuatu yang mendefinisikan dan mengartikulasikan kualitas dan karakter dari tindakan seseorang dalam kelompok (Linda, 2008).

Kredibilitas dapat ditingkatkan atau menurun dalam porsi yang mengejutkan dari bagaimana Anda berpenampilan, cermatlah dalam berpakaian, pakaian Anda menciptakan 95% kesan pertama Anda pada orang lain (Tracy, 2014).

**8. Tanggung jawab:**

Tanggung jawab berarti akuntabilitas, keandalan, menyelesaikan pekerjaan, banyak akal, disiplin diri, berkeinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, teliti, akal sehat (Robles, 2012).

Kata tanggung jawab (*responsibility*) – *response ability* – kemampuan untuk memilih respon, yaitu bisa memberi respon atau tanggapan yang membuat kita pantas disebut manusiawi. Akuntabilitas (*accountable*) yang juga berarti tanggung jawab, tetapi akar bahasa Inggrisnya bisa menekan pada dimensi lain, yaitu *accountable*, yang berarti mampu membuat perhitungan-perhitungan yang benar terhadap apapun yang terjadi, dan apa sepantasnya tanggapan kita terhadapnya, sehingga tindakan kita tidak reaktif (Covey, 2005).

**9. Kerjasama tim:**

Kerjasama tim adalah bekerja secara kooperatif, rukun, menyenangkan, suportif, saling membantu dan kolaboratif (Robles, 2012).

Seorang wirausahawan yang sukses mengetahui bagaimana cara bekerjasama yang baik dengan orang lain. Penting untuk mendengarkan orang lain, mengetahui bagaimana memanfaatkan sumberdaya manusia di perusahaan, dan menginspirasi orang untuk bekerja bersama untuk hasil yang terbaik. Itu juga berarti mengetahui hal apa yang harus dikerjakan sendiri. Adalah penting mengenali bagiannya dalam tim dan kontribusi dari orang lain (Marquit, 2017).

Ketrampilan bekerjasama adalah mampu bekerja secara efektif dengan orang lain yang berbeda dalam hal ketrampilan, kepribadian, gaya bekerja, atau tingkat motivasi dalam pencapaian tujuan kelompok (Han, 2011).

#### 10. Etika kerja:

Etika kerja mencerminkan seorang pekerja keras, mau bekerja, loyal, memiliki inisiatif, dapat memotivasi diri sendiri, tepat waktu, kehadiran yang baik (Robles, 2012).

Miller et al. (2002) menggambarkan etika kerja sebagai sebuah konstruk yang terdiri dari tujuh dimensi, termasuk: (1) mengalokasikan nilai dalam kerja keras - kepercayaan pada kebajikan dari kerja keras, keyakinan bahwa pekerjaan tersebut untuk mencapai realitas yang diinginkan; (2) memperlakukan kerja sebagai pusat kehidupan; (3) sikap negatif membuang-buang waktu – keyakinan waktu harus digunakan secara efektif; (4) ketidaksetujuan atau keenganan untuk waktu luang; (5) menunda kepuasan - orientasi menuju masa depan, kesabaran dalam menunggu penghargaan, kultus kehati-hatian; (6) kemandirian; (7) moralitas dan etika (Czerw & Grabowski, 2015).

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

*Soft Skills* adalah ketrampilan yang sangat diperlukan bagi pelaku bisnis. Percuma memiliki *hard skills* yang luar biasa bila tanpa *soft skills*. Dalam dunia bisnis kesuksesan seseorang sangat ditentukan pada kecakapan untuk mengelola diri sendiri dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain. Dengan *soft skills* seseorang memiliki ketrampilan interpersonal yang baik sehingga dapat mengembangkan *networking*, menjadi pribadi yang menyenangkan sehingga dapat diterima di lingkungan dimanapun berada dan menjadi pribadi yang profesional. Bekerja dengan *soft skills* menghasilkan kualitas kinerja yang lebih baik.

*Soft skills* menjadi topik hangat di perusahaan saat ini karena CV seseorang tidak selalu korespon dengan kinerja yang sesungguhnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Engelberg (2015) '*Job failures versus lack of soft skills in managers*' menunjukkan hanya 11% manajer baru yang direkrut gagal karena *technical competence*, sementara 89% gagal karena kelangkaan dalam *soft skills*, dalam urutan kepentingannya: *Coachability, Emotional Intelligence, Motivation dan Temperament* (Cimatti, 2016). Survey lain, yang dilakukan oleh McKinsey (April 2015) pada 1946 eksekutif di berbagai industri menunjukkan hanya 26% program perubahan organisasi untuk kinerja yang lebih baik berhasil. Kegagalan ini terutama disebabkan karena *soft skills* eksekutif (Cimatti, 2016).

Berdasarkan temuan-temuan dari hasil penelitian-penelitian di atas, membuktikan *soft skills* sangat penting bagi pelaku bisnis. Beberapa saran yang dapat diberikan, *pertama*, pembelajaran *soft skills* perlu diintegrasikan dengan setiap disiplin ilmu (*hard skills*) yang dipelajari mahasiswa, dengan demikian para lulusan siap menjadi pelaku bisnis sesuai dengan kebutuhan perusahaan. *Kedua*, mata kuliah yang berhubungan dengan *soft skills*, seperti Pengembangan Kepribadian, Etiket Bisnis, Komunikasi Bisnis

menjadi mata kuliah wajib bagi mahasiswa agar dapat menjadi dasar pengetahuan yang dapat dikembangkan mahasiswa dalam mempersiapkan diri masuk dunia kerja. Dan *ketiga*, dilakukan penelitian tentang *soft skills* yang dibutuhkan untuk berbagai bidang industri versus jabatan berdasarkan urutan kepentingannya sehingga pihak yang membutuhkan dapat lebih mempertajam ketrampilan-ketrampilan yang dibutuhkan tersebut disamping ketrampilan lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Artikel dalam jurnal publikasi**

- Barnard, Antoni., Schurink, Willem., & De Beer, Marie. (2008) A Conceptual Framework of Integrity. *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol. 34 No. 2 pp 40 – 49 <http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v34n2/05.pdf>
- Bruce, Jan. (March 10, 2017). Why Soft Skills Matter and The Top 3 You Need. <https://www.forbes.com/sites/janbruce/2017/03/10/why-soft-skills-matter-and-the-top-3-you-need/#1b5ceba576f3>
- Chinta, Rakesh Naga. (Dec 15, 2017). My Overview of Harvard's, Stanford's Study For Top Skills Needed To Be In Demand In the Job Market (Future of AI Automation). <https://medium.com/@rakeshnchinta/my-overview-of-harvards-stanford-s-study-for-top-skills-needed-to-be-in-demand-in-the-job-market-53005203a9e6>
- Cimatti, Barbara. (February, 2016). Definition, Development, Assessment of Soft Skills and Their Role for The Quality of Organizations and Enterprises. *International Journal for Quality Research* 10 (1) 97 -130. ISSN 1800-6450 pp 97-129. [www.researchgate.net/publication/301359980\\_Definition\\_development\\_assessment\\_of\\_soft\\_skills\\_and\\_their\\_role\\_for\\_the\\_quality\\_of\\_organizations\\_and\\_enterprises](http://www.researchgate.net/publication/301359980_Definition_development_assessment_of_soft_skills_and_their_role_for_the_quality_of_organizations_and_enterprises)
- Czerw, Agnieszka., Grabowski, Damian. (2015). Work Attitude and Work Ethics of Work Engagement among Polish Employees. *Polish Psychological Bulletin* 2015 vol. 46(4) 503-512. <https://content.sciendo.com/abstract/journals/ppb/46/4/article-p503.xml>
- Fett, Sara.L. (2014). The Importance of Interpersonal Skills on Statistical Team. *ICOTS9 (2014) Invited Paper. Department of Health Sciences Research, Mayo Clinic, Rochester, MN, USA.* [https://iase-web.org/icots/9/proceedings/pdfs/ICOTS9\\_5E1\\_FETT.pdf](https://iase-web.org/icots/9/proceedings/pdfs/ICOTS9_5E1_FETT.pdf)
- Han, Lei. (June, 2011). Soft Skills List – 28 Skills to Working Smart. <http://bemycareercoach.com/soft-skills/list-soft-skills.html>
- Jackson, Chelsea. (April 11, 2017) Everything You Need To Know About Soft Skills. <https://harvard.uloop.com/news/view.php/234685/Everything-You-Need-to-Know-About-Soft-Skills>
- Kaipa, Prasad Milus, Thomas., Chowdary, Subhash., & Jagadesh, B.V. (2005). Soft Skills are Smart Skills. <http://www.researchgate.net/publication/242208755>
- Linda, Evans. (2008). Professionalism, Professionality and Development of Education Professionals. *British Journal of Educational Studies*, 56 (1). Pp 20 - 38 [http://eprints.whiterose.ac.uk/4077/2/Professionalism\\_professionalism\\_and\\_the\\_development\\_of\\_educational\\_professionals\\_version\\_submitted\\_to\\_BJES.pdf](http://eprints.whiterose.ac.uk/4077/2/Professionalism_professionalism_and_the_development_of_educational_professionals_version_submitted_to_BJES.pdf)
- Marquit, Miranda. (October, 2017). 6 Soft Skills You Need To Develop As An Entrepreneur. <https://due.com/blog/soft-skills-need-develop/>

- Nasser, Kate. (2014). 10 Superior Ways To Lead, Serve, Collaborate. <https://katenasser.com/courtesy-checklist-superior-leadership-teamwork-service/>
- Nitonde, Rohidas. (2014) Soft Skills and Personality Development. *Conference Paper, January 2014*. <http://www.researchgate.net/publication/269390471>
- Parmar, Sonal. D. (2015) Positive Thinking Can Change Our Live. *The International Journal of Indian Psychology, Vol. 2, Issue 3* <http://oaji.net/articles/2015/1170-1428504527.pdf>
- Prastiwi, W.Y. (2011). Pengembangan Soft Skills, Hard Skill dan Life Skill peserta Didik dalam Menghadapi Era Globalisasi. <http://www.infodikdas.com/>
- Robles, Marcel. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Journal of Business Communication Quarterly*, 453-465. <https://www.researchgate.net/publication/258126575>
- Wahyono, Budi. (2014). Pengertian dan Arti Penting Soft Skills. <http://www.pendidikanekonomi.com/2014/04/pengertian-dan-arti-penting-soft-skills.html>

### **Buku**

- Covey, R. Stephen. (2005). *The 8 Habit. Melampaui Efektivitas Menggapai Keagungan*. Edisi pertama. Gramedia Pustaka Utama.
- Covey, R. Stephen. (2017). *The Seven Habits of Highly Effective People*. Edisi ke 25, Cetakan kedua. PT Dunamis Intra Sarana, Jakarta.
- Gallo, Carmine. (2014). *Talk Like TED, The 9 Public Speaking secrets of The World's Top Minds*. 1<sup>st</sup> ed. Macmillan, London.
- Goleman, Daniel. (1999). *Working With Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Post, Emily. (2011). *Etiquette – Manners for a New World*. 18<sup>th</sup> ed. Harper Collins Publishers, NY.
- Post, Peter., Post, Anna., Post, Lizzie., Post, Daniel Senning. (2014). *Emily Post's The Etiquette Advantage in Business, Personal Skills for Professional Success*. 3<sup>rd</sup> Ed. HarperCollins Publisher, New York.
- Tracy, Brian. (2014). *How The Best Leaders Lead*. Edisi 1. Kompas Gramedia, Jakarta.

### **Disertasi**

- Meeks, Gloria A. (2017). *Critical Soft Skills to Achieve success in the Workplace*. Walden University. Walden Dissertation and Doctoral Studies. Tersedia di: <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5180&context=dissertations>

### **BIODATA**

Purnama Dharmawan adalah Dosen di Universitas Tarumanagara - Fakultas Ekonomi dan Universitas Indonesia - Fakultas Ilmu Komunikasi Program Vokasi Hubungan Masyarakat. Mengajar *soft skills* untuk mata kuliah Pengembangan Kepribadian, Etiket Bisnis, Komunikasi Bisnis, Bicara Di Depan Publik dan Hubungan Interpersonal. Selain itu juga sering diundang untuk memberikan pelatihan di perusahaan dan pembicara publik, khususnya untuk materi *soft skills*.



# Sertifikat



DIBERIKAN KEPADA :

**YOHANA PURNAMA DHARMAWAN**

SEBAGAI :

**PEMAKALAH**

PADA ACARA SEMINAR NASIONAL KEWIRAUSAHAAN DAN INOVASI BISNIS IX  
DISELENGGARAKAN OLEH  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN BISNIS FAKULTAS EKONOMI, MAGISTER MANAJEMEN  
DAN MKU  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA, 25 APRIL 2019

DEKAN FAKULTAS EKONOMI

DR. SAWIDJI WIDOATMODJO, S.E., M.M., M.B.A.



KETUA PANITIA

JOYCE A. TURANGAN, S.E., M.PD

co-host :

