

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Relevan

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa sumber penelitian berupa jurnal penelitian terdahulu sebagai salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu berupa jurnal yang terkait dengan penelitian ini :

1. Indah & Sanawiri (2018)

Jurnal Penelitian ini berjudul “Analisis Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Keberlangsungan Bisnis Perusahaan Multinasional (Studi Pada Starbucks Coffee Grand Metropolitan Mall Bekasi)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh Starbucks Coffee Grand Metropolitan Mall Bekasi. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis Miles & Huberman, dan untuk mengukur keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa implementasi CSR Starbucks Coffee Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh Starbucks Coffee memiliki kaitan dengan keberlangsungan bisnis perusahaan multinasional. Implementasi CSR terlaksana dengan baik dan efektif

sesuai dengan manfaat dan tujuan program CSR tersebut (Indah & Sanawiri, 2018).

A. Perbedaan

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah peneliti ini membahas tentang Starbucks Coffee Grand Metropolitan Mall Bekasi sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Peran Corporate Sosial Responsibility Bank Indonesia Terhadap Pengembangan *Soft Skill* mahasiswa penerima beasiswa IAIN Kendari serta perbedaannya juga terletak pada objek yang diteliti dimana objek penelitian ini terletak pada karyawan Starbucks Coffee Company di Indonesia kota Bekasi sedangkan penelitian yang akan dilakukan objeknya terletak pada mahasiswa penerima Beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari waktu dan tempat penelitian juga berbeda .

B. Persamaan

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas *Corporate Social Responsibility* serta Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi

C. Kebaharuan

Kebaharuan dari penelitian ini belum ada peneliti yang meneliti terkait dengan pengembangan *soft skill* serta meningkatnya pengembangan *soft skill* penerima beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

2. Riska Apriani (2019)

Jurnal Penelitian ini berjudul “Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dan Respons Masyarakat Sekitar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus PT Sinar Bambu Kencana, Kec. Gunung Sugih, Kab. Lampung Tengah). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) dan Respons Masyarakat Sekitar apakah sesuai dengan Etika Bisnis Islam. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan teknik wawancara bebas terpimpin dan metode dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Penerapan Corporate Social Responsibility dan respons masyarakat sekitar PT Sinar Bambu Kencana terhadap program santunan yatim piatu, batuan pembangunan masjid, dan kegiatan sosial (bantuan pengajian) ketiga komponen ini sesuai dengan prinsip etika bisnis yaitu prinsip keesaan, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggungjawab dan prinsip kejujuran (Apriyani, 2019).

A. Perbedaan

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah peneliti ini membahas tentang “Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) dan Respons Masyarakat Sekitar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus PT Sinar Bambu Kencana, Kec. Gunung Sugih, Kab. Lampung Tengah). sedangkan penelitian yang dilakukan

membahas Peran Corporate Sosial Responsibility Bank Indonesia Terhadap Pengembangan *Soft Skill* mahasiswa penerima beasiswa IAIN Kendari, serta perbedaan yang lainnya adalah tujuan penelitian peneliti ini Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) dan Respons Masyarakat Sekitar apakah sesuai dengan Etika Bisnis Islam sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui Peran *Corporate Sosial Responsibility* Bank Indonesia Terhadap Pengembangan *Soft Skill* mahasiswa penerima beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

B. Persamaan

Persamaan penelitian ini adalah sama sama membahas *Corporate Social Responsibility* Teknik serta pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara.

C. Kebaharuan

Kebaharuan dari penelitian ini belum ada peneliti yang meneliti terkait dengan pengembangan soft skill serta meningkatnya pengembangan soft skill penerima beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

3. Gigih Apriatma, Charoline Cheisviyanny dan Salma Taqwa (2018)

Jurnal Penelitian ini berjudul “Analisis Pemanfaatan Dana Corporate Social Responsibility Bagi Penerima Beasiswa Bank Nagari”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manfaat penerima beasiswa dana CSR Bank Nagari, Fedbeeck Bank

Nagari dan pemberian target manfaat dana CSR Bank Nagari. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beasiswa dari bank nagari memiliki manfaat bagi penerimanya, sedangkan untuk feedback tidak langsung di terima oleh bank nagari juga adapun secara keseluruhan pemberian beasiswa di nilai sesuai namun ada yang berbeda cara prosedur pendaftaran (Apriatma et al., 2019).

A. Perbedaan

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah peneliti ini membahas tentang Analisis Pemanfaatan Dana Corporate Social Responsibility Bagi Penerima Beasiswa Bank Nagari sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Peran Corporate Sosial Responsibility Bank Indonesia Terhadap Pengembangan *Soft Skill* mahasiswa penerima beasiswa IAIN Kendari serta perbedaan yang lainnya adalah pada objek yang di teliti dimana objek penelitian ini terletak pada penerima beasiswa Bank Nagari di Padang. sedangkan penelitian yang akan dilakukan objeknya terletak pada mahasiswa penerima Beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

B. Persamaan

Persamaan penelitian ini adalah sama sama membahas Corporate *Social Responsibility* Teknik serta pengumpulan data

yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

C. Kebaharuan

Kebaharuan dari penelitian ini belum ada peneliti yang meneliti terkait dengan pengembangan *soff skill* serta meningkatnya pengembangan soft skill penerima beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

4. Nofrans Kurniawan & Ahmad Hidayat (2021)

Jurnal Penelitian ini berjudul “Kegiatan CSR Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat”. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui program Corporate Social Responsibility yang telah dirancang oleh PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis Miles & Huberman, dan untuk mengukur keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program corporate social responsibility yang menjadi dua program yaitu program kemitraan dan program bina lingkungan. Dalam pembagian modal dana mengikuti pimpinan pusat yang disesuaikan dengan pelaksanaan strategi yang dibuat setiap wilayah masing-masing. Bantuan yang diberikan oleh PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung diharapkan dapat

meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik di bidang ekonomi, pendidikan dan sosial (Kurniawan & Hidayat, 2021).

A. Perbedaan

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah peneliti ini membahas tentang Kegiatan CSR Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Peran Corporate Sosial Responsibility Bank Indonesia Terhadap Pengembangan *Soft Skill* mahasiswa penerima beasiswa IAIN Kendari serta perbedaan yang lainnya adalah tempat penelitian ini berada Kota Bandar Lampung, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berlokasi di kampus Institut Agama Islam Negeri Kendari.

B. Perbedaan

Persamaan penelitian ini adalah sama sama membahas *Corporate Social Responsibility* serta Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

C. Kebaharuan

Kebaharuan dari penelitian ini belum ada peneliti yang meneliti terkait dengan pengembangan soft skill serta meningkatnya pengembangan soft skill penerima beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

5. Ahmad Kholis (2019)

Jurnal Penelitian ini berjudul Analisis Distribusi “*Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi)*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi program Corporate Social Responsibility (CSR) dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode. Kuesioner atau Angket dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 84,29% masyarakat mengalami peningkatan kesejahteraan hidup setelah menerima program CSR dari PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pasar Jambi (Kholis, 2019).

A. Perbedaan

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah peneliti ini membahas tentang *Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi)* sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Peran Corporate Sosial Responsibility Bank Indonesia Terhadap Pengembangan *Soft Skill* mahasiswa penerima beasiswa IAIN Kendari, serta perbedaan yang lainnya adalah tujuan penelitian peneliti ini Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi program Corporate Social Responsibility (CSR) dapat meningkatkan kesejahteraan

masyarakat sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui Peran *Corporate Sosial Responsibility* Bank Indonesia Terhadap Pengembangan *Soft Skill* mahasiswa penerima beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

B. Persamaan

Persamaan penelitian ini adalah sama sama membahas *Corporate Social Responsibility* serta Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

C. Kebaharuan

Kebaharuan dari penelitian ini belum ada peneliti yang meneliti terkait dengan pengembangan soft skill serta meningkatnya pengembangan soft skill penerima beasiswa Bank Indonesia IAIN Kendari.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Corporate Social Responsibility

a. Pengertian *Corporate Social Responsibility*

1. Menurut George Edward III dalam (Abdullah, 2017) implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya, maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Begitu pula sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan, kalau kebijakannya tidak

dirumuskan dengan baik apa yang menjadi tujuan kebijakan juga tidak bisa dicapai. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan kebijakan, perumusan kebijakan dan implementasi kebijakan harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik.

Evaluasi implementasi menurut Edward menyatakan bahwa ada 4 (empat) variabel krusial dalam implementasi yaitu :

- a. Komunikasi
 - b. Sikap
 - c. Sumber daya
 - d. Struktur Birokrasi
2. Menurut (Kartini, 2009) Definisi tanggung jawab sosial atau corporate social responsibility (selanjutnya disingkat CSR) menurut The World Business Council for Sustainable Development merupakan komitmen dari perusahaan untuk bertindak secara etis dan berkontribusi terhadap pengembangan ekonomi seraya meningkatkan kualitas hidup karyawan dan keluarganya, komunitas lokal dan masyarakat luas.

Guna mengetahui tujuan dari dilaksanakan kegiatan CSR tercapai, menjelaskan ada 4 indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran pencapaian, salah satunya adalah indikator hasil nyata (*Outcome*) (Kartini, 2009), yaitu:

- a. Terdapat dokumentasi hasil yang menunjukkan mulai berkurangnya permasalahan yang dihadapi, sesuai dengan bidang CSR yang dipilih perusahaan. Misal, berkurangnya angka kesakitan dan kematian (bidang kesehatan), berkurangnya angka buta huruf dan meningkatnya kemampuan sumber daya manusia (bidang pendidikan).
 - b. Terjadinya perubahan pola pikir masyarakat dalam memandang suatu hal. Misal, masyarakat yang awalnya kurang sadar terhadap pendidikan menjadi sadar akan hal tersebut dan merubah pola pikir bahwa pendidikan hanya bagi orang-orang yang mampu saja, karena saat ini banyak perusahaan yang melakukan CSR di bidang pendidikan, seperti halnya Bank Indonesia yang memberikan beasiswa kepada mahasiswa.
 - c. Memberikan dampak ekonomi masyarakat yang dinamis.
 - d. Terjadi penguatan komunitas.
2. Pengertian CSR diatur di dalam Pasal 1 butir (3) UUPT, dalam hal ini CSR disebut sebagai tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) yang berarti komitmen perseroan untuk berperan serta dalam 18 pembangunan ekonomi berkelanjutan :
- a. meningkatkan kualitas kehidupan
 - b. lingkungan yang bermanfaat
 - c. komunitas setempat

3. Untuk melihat dan mengukur keberhasilan penerapan CSR pada suatu perusahaan ada beberapa indikator yang dapat kita jadikan acuan. Menurut Dody Prayogo ada 5 (Lima) indikator keberhasilan CSR yang dapat dilihat, yaitu:
 - a. Secara umum, keberhasilan CSR dapat dilihat dari capaian nilai etika yang di kandunginya yaitu turut menegakkan social justice, sustainability, dan equity.
 - b. Secara sosial keberhasilan CSR dapat dinilai dari tinggi rendahnya legitimasi sosial korporasi di hadapan stakeholder sosialnya.
 - c. Secara bisnis, keberhasilan CSR dapat dinilai dari meningkatnya nilai saham akibat peningkatan corporate social image.
 - d. Secara teknis, keberhasilan CSR dapat dilihat dari capaian program hasil evaluasi teknis lapangan.
4. Menurut (Untung, 2009) Coorporate Social Responsibility (SCR) adalah komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitikberatkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial dan lingkungan. Kompleksitas permasalahan sosial yang semakin rumit dalam dekade terakhir dan implementasi desentralisasi telah menetapkan CSR sebagai suatu konsep yang diharapkan mampu

memberikan alternatif terobosan baru dalam pemberdayaan masyarakat miskin.

Hal yang senada juga diungkapkan oleh (Dzahro, 2012) beberapa indikator CSR :

- a. Meningkatkan citra perusahaan
- b. Memperkuat “Brand” perusahaan.
- c. Mengembangkan kerja sama dengan para pemangku kepentingan.
- d. Membedakan perusahaan dengan para pesaingnya.
- e. Menghasilkan inovasi dan pembelajaran untuk meningkatkan pengaruh perusahaan.

Jadi peneliti mengambil teori dari (Kartini, 2009) untuk menjawab rumusan masalah yang telah di angkat.

b. Landasan *Hukum* Al-Qur’an dan Hadis *corporate social responsibility* (CSR)

Demi terciptanya masyarakat yang madiri, maju, dan unggul maka dibutuhkan tolong menolong kepada semua makhluk tanpa memandang tingkatan atau derajat di dunia. Apabila orang berilmu maka membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Tolong menolong merupakan salah satu bentuk kebaikan. Kebaikan yang dimaksud yaitu kebaikan yang sifatnya menyeluruh, mencakup segala macam kebaikan yang telah dipaparkan oleh syariat.

Berikut terhadap landasan hukum *Corporate Sosial Responsibility* dalam al-qur'an surah al-Maidah Ayat 2 (Al-Qur'an dan Terjemahannya):

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تُحِلُّوْا شَعَيْرِ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقَلَٰئِدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالْتَقَوْا وَلَا تَعَاوَنُوْا
عَلٰى الْاِيْمْرِ وَالْعُدُوْنِ وَاتَّقُوْا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Terjemahan : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian (mu) kepada suatu kaum Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya”. (QS. al-Maidah [5]:2)

Dalam ayat di atas hendaknya kaum muslim menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang muslim setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal. Dalam hal ini, perusahaan diasumsikan sebagai orang yang dikaruniai kelebihan, sehingga berkewajiban membantu orang lain. Kegiatan perusahaan dalam membantu orang lain biasa disebut dengan tanggung jawab sosial atau CSR.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbuatan atau keputusan etis tergantung niatnya, yang dalam sebuah hadits rasulullah saw bersabda, yang artinya: *“Bahwasannya semua amal itu tergantung niatnya, dan bahwasannya apa yang diperoleh oleh seseorang adalah sesuai dengan apa yang diniatkannya (HR. Bukhari)”*

Kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan yakni kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan, mengenai dampak ataupun akibat yang ditimbulkan jika mengacu kepada hadits tersebut diatas ialah tergantung kepada niat dari para pelaku usaha itu sendiri.

c. Penerapan Corporate Social Responsibility

Penerapan program *Corporate Social Responsibility* melibatkan beberapa pihak, yaitu perusahaan, pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, perguruan tinggi, tokoh-tokoh masyarakat, serta calon penerima *corporate social*

responsibility (CSR). Oleh sebab itu, dalam implementasi program *corporate social responsibility* (CSR) diperlukan beberapa kondisi yang menjamin terlaksananya program CSR. Dalam praktiknya, kegiatan CSR mempunyai prinsip-prinsip yang harus dipenuhi. Menurut Crowther David dalam Nor Hadi prinsip-prinsip tanggung jawab sosial meliputi 3 hal (Hadi, 2011), yaitu:

- a. *Sustainability*, yaitu berkaitan dengan bagaimana perusahaan dalam melakukan aktivitas tetap memperhitungkan keberlanjutan sumber daya di masa depan. Keberlanjutan juga harus memperhitungkan penggunaan sumber daya agar tetap memperhatikan generasi masa mendatang. Jadi, tujuan utamanya adalah melakukan kegiatan yang berkelanjutan untuk masa mendatang.
- b. *accountability*, merupakan upaya perusahaan untuk terbuka dan bertanggung jawab atas segala aktivitas yang telah dilakukan. Khususnya ketika aktivitas perusahaan dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan eksternal. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Renald Kasali bahwa keterbukaan perusahaan atas aktivitas tanggung jawab sosial yang dilakukan menentukan respon masyarakat bagi perusahaan (Hadi, 2011).
- c. *Transparency*, merupakan prinsip penting bagi pihak eksternal yang berperan untuk mengurangi asimetri

informasi dan kesalahpahaman terhadap perusahaan. Pelaksanaan prinsip ini sangat berkaitan dengan informasi dan pertanggung jawaban perusahaan terhadap berbagai dampak lingkungan yang ditimbulkan.

Pada dasarnya tujuan *corporate social responsibility* (CSR) bukanlah untuk memperdayai masyarakat, akan tetapi untuk memperdayakan masyarakat agar terciptanya masyarakat yang mandiri. CSR merupakan sebuah tanggung jawab perusahaan yang berkelanjutan dalam jangka waktu yang panjang. Maka dari itu, melihat dalam lingkup *stakeholders* atau lingkungan dimana perusahaan tersebut berada, bukan mengukur seberapa besar biaya yang harus dikeluarkan perusahaan.

2.2.2 Pengembangan

a. Pengertian Pengembangan

1. Menurut Hasibuan (2011:68) Pengembangan adalah fungsi operasional kedua dari manajemen Personalia, pengembangan pegawai perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan pegawai.
2. Menurut Nadler (Hardjana, 2011:11) pengembangan adalah kegiatan kegiatan belajar yang diadakan dalam jangka waktu tertentu guna memperbesar kemungkinan untuk meningkatkan kinerja.

3. P. Siagian (2012:254), menyatakan pengembangan (development) meliputi kesempatan belajar yang bertujuan untuk lebih meningkatkan pengetahuan (knowledge) dan keahlian (skill) yang diperlukan dalam pekerjaan yang sedang dijalani. Pengembangan lebih difokuskan untuk jangka panjang. Selanjutnya digunakan untuk mempersiapkan karyawan sesuai dengan pertumbuhan dan perubahan organisasi.
4. Sikula (2010:70) dalam Hasibuan mengatakan bahwa Pengembangan mengacu pada masalah staff dan personel adalah suatu proses pendidikan jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisasi dengan manajer belajar pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.
5. Simamora (2010:287), menyatakan pengembangan adalah proses jangka panjang untuk meningkatkan pabilitas dan motivasi karyawan agar dapat menjadi asset perusahaan yang berharga, mengemukakan pengembangan biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik, berpendapat bahwa program pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah usaha untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia dalam organisasinya. Jadi proses pengembangan dalam konteks perusahaan

sangatlah berpengaruh pada kinerja juga tingkat produktivitas Karyawan, dalam pemberian Pendidikan kepada bagian-bagian Manajerial dan pelatihan pada bagian Operasional merupakan langkah kongkret yang harus direncanakan oleh perusahaan melalui Top Manajer dan harus berkesinambungan juga bermetode sesuai dengan kebutuhan Perusahaan.

Pengembangan merupakan upaya-upaya pribadi seorang pegawai untuk mencapai suatu rencana karier. Kegiatan ini perlu didukung oleh perusahaan. Adapun indikator-indikator pengembangan menurut Riva'i (2003) adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan karier Membantu para pegawai dalam menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan karier internal mereka sendiri.
- b. Dukungan perusahaan dalam bentuk moril Perusahaan memberikan umpan balik terhadap kinerja yaitu dengan meningkatkan kemampuan kinerja pegawai untuk mengisiposisi jabatan / karier yang disediakan oleh perusahaan
- c. Dukungan perusahaan dalam bentuk materi.
- d. Perusahaan memberikan umpan balik berupa fasilitas-fasilitas kerja yang mendukung dalam jabatannya
- e. Pelatihan Meningkatkan kemampuan atau keterampilan pegawai dalam bidang operasional

Adapun indikator-indikator pengembangan menurut Riva'i (2003) adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan karier Membantu para pegawai dalam menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan karier internal mereka sendiri.
- b. Dukungan perusahaan dalam bentuk moril Perusahaan memberikan umpan balik terhadap kinerja yaitu dengan meningkatkan kemampuan kinerja pegawai untuk mengisiposisi jabatan / karier yang disediakan oleh perusahaan.
- c. Dukungan perusahaan dalam bentuk materi
- d. Perusahaan memberikan umpan balik berupa fasilitas-fasilitas kerja yang mendukung dalam jabatannya
- e. Pelatihan Meningkatkan kemampuan atau keterampilan pegawai dalam bidang operasional

2.2.3 Soft Skill

a. Pengertian Soft Skill

Soft skill dapat di artikan sebagai suatu kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan atau keahlian untuk mengelola proses pekerjaan dan hubungan antar sesama. Misalnya integritas (*integrity*), kepemimpinan (*leadership*), komunikasi (*communication*). *Soft skill* adalah sebuah istilah kemasyarakatan atau sosiologi untuk menunjukkan tingkat EQ seseorang, yang terdiri dari kelompok sifat kepribadian, di terima oleh masyarakat, 16 komunikasi, bahasa, kebiasaan seseorang, keramahan, dan optimisme yang mencirikan hubungan dengan orang lain. *Soft skill* adalah komplemen dari

hard skill (IQ seseorang) yang merupakan dari syarat pekerjaan. *Soft skill* merupakan keterampilan dan kecapakan hidup, baik dengan diri sendiri, berkelompok atau masyarakat serta dengan sang pencipta. Secara garis besar soft skill merupakan gabungan kemampuan interpersonal dan kemampuan interpersonal (Purnami & Rohayati, 2016).

Soft skill yang mumpuni sangat dibutuhkan oleh seseorang karena soft skill merupakan segala sifat yang menyebabkan berfungsinya hard skill yang diperoleh untuk dapat mencapai keberhasilan seorang individu (Elfindri, dkk, 2011:173). Lebih lanjut, Putra & Pratiwi (2005:5) menyatakan bahwa soft skill merupakan kemampuan-kemampuan tak terlihat yang diperlukan untuk sukses, misalnya kemampuan bekerja sama, integritas dan lain-lain. Sedikit atau banyak, soft skills ini sangat diperlukan dalam pekerjaan apapun yang akan digeluti kelak.

Mudlofir (2012:150) menyebutkan bahwa soft skill merupakan kualitas diri yang bersifat ke dalam dan keluar. Soft skill merupakan keterampilan pada diri seseorang yang sifatnya kasat mata atau tidak dapat dilihat secara langsung. Soft skill merujuk pada indikator kreativitas, sensitivitas, dan intuisi yang lebih 20 mengarah pada kualitas personal yang berada di balik perilaku seseorang. Lebih lanjut, Mudlofir (2012:151) menyebutkan beberapa contoh soft skill, yaitu kejujuran, tanggung jawab, berlaku adil, kemampuan bekerja

sama kemampuan beradaptasi, kemampuan berkomunikasi, toleran, hormat terhadap sesama, kemampuan mengambil keputusan dan kemampuan memecahkan masalah.

Sejalan dengan pernyataan tersebut Widhiarso (2009:1) menyatakan bahwa soft skill adalah kemampuan yang dapat mempengaruhi cara seseorang berinteraksi dengan orang lain. Soft skill memuat komunikasi efektif, berpikir kreatif dan kritis, membangun tim, serta kemampuan lainnya yang terkait kapasitas kepribadian individu.

Purwoastuti dan Walyani (2015:15) menyatakan bahwa soft skill merupakan pembentukan karakter dasar yang meliputi motivasi, watak, sikap, konsep diri dan nilai atau values. Soft skill sebenarnya 80% telah dibentuk sejak anak masih berumur 5 tahun, 20% dibentuk dalam lingkungan sekolah dan pergaulan. Keluarga berperan penting dalam pembentukan soft skill karena penanaman moral berasal dari keluarga. Kesimpulan dari berbagai pembahasan di atas, soft merupakan keterampilan afektif yang dimiliki seseorang untuk dapat berinteraksi dengan orang lain, keterampilan mengatur dirinya sendiri maupun kemampuan untuk menangani permasalahan dalam kehidupannya.

Konsep tentang soft skill sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini kita kenal dengan istilah kecerdasan (Emotional intelligent). Tingkat IQ atau kecerdasan intelektual seseorang umumnya tetap, sedangkan

EQ atau kecerdasan emosi dapat terus di tingkatkan. Secara garis besar soft skill di golongan dalam dua kategori kemampuan seseorang dalam mengatur dirinya sendiri (*intrapersonal skill*) dan kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skill*) yang termasuk dalam interpersonal skill adalah ketrampilan komunikasi, keterampilan motivasi, keterampilan kepemimpinan, keterampilan self marketing, keterampilan presentasi, kesadaran politik, memanfaatkan keberagaman, orientasi, pelayanan, empati, manajemen konflik dan kerja sama tim. sedangkan interpersonal skill terdiri transformasi karakter, transformasi keyakinan, manajemen perubahan, manajemen stres, manajemen waktu, proses berfikir kreatif, tujuan pengaturan dan tujuan hidup, percaya diri, penilaian sifat, diri dan preferensi, kesadaran emosional, kelayakan dan pro aktif (Wahyuni, 2016).

Rujukan lainnya, Sharma (2009), menyebutkan bahwa soft skills adalah seluruh aspek dari generic skills yang juga termasuk elemen-elemen kognitif yang berhubungan dengan non academic skills.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli, maka peneliti menggunakan pengukuran soft skill yang di kemukakan Sharma (2009:12) terdapat lima indikator untuk mengukur soft skill:

- 1) Kemampuan komunikasi (*Publik Speaking*) adalah bagian terpenting dari pekerjaan, karena dengan komunikasi pegawai dapat mengekspresikan perasaan dan mengungkapkan ide serta pemikirannya. Melalui komunikasi pegawai dapat berinteraksi dengan baik dengan para pegawainya, dengan kata lain 18 adalah komunikasi sebagai proses dua arah yang melibatkan seseorang yang memberi pesan dan orang lain yang menerima dan bertindak lakun sesuai pesan tersebut. Adapun tujuan komunikasi yaitu untuk mengungkapkan keinginan, mengekspresikan perasaan dan bertukar informasi (Bondy, 2002:25).
- 2) Kecerdasan emosional memiliki peran penting di tempat kerja, kecerdasan emosional mengandung aspek-aspek yang sangat penting yang di butuhkan dalam bekerja. Seperti kemampuan memotivasi diri sendiri, mengendalikan emosi, mengenali emosi orang lain, mengatasi prustasi , mengatur suasana hati, dan faktor-faktor penting lainnya. Jika aspek-aspek tersebut dapat di miliki dengan baik oleh setiap karyawan dalam bekerja, maka akan membantu mewujudkan kinerja yang baik. Dengan demikian dapat terlihat jelas bahwa kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja karyawan.
- 3) Keterampilan berfikir dan menyelesaikan masalah, adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis

masalah dalam situasi sulit dan melakukan justifikasi untuk memahami seseorang dan mengakomodasikan ke dalam suasana kerja yang beragam. Keterampilan berfikir adalah memunculkan dan mengembangkan gagasan baru, ide baru sebagai pengembangan dari ide yang telah lahir sebelumnya dan keterampilan untuk memecahkan masalah secara divergen (dari berbagai sudut pandang). Keterampilan berfikir yang di ukur mencakup empat aspek yaitu :*fluency* (berfikir lancar), *flexibility* (berfikir luwes) *originality* (orisinalitas berfikir) dan *elaboration* (penguraian) (William,2002:88-91).

- 4) Etika adalah aturan normative yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dalam perusahaan. Agregasi dari perilaku karyawan yang beretika kerja merupakan gambaran etika kerja karyawan dalam perusahaan. Karena itu etika kerja karyawan secara normative di turunkan dari etika bisnis, bahkan dia di turunkan dari perilaku etika pihak manajemen.
- 5) Keterampilan kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan di laksanakan dalam perusahaan. Keterampilan kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok

untuk mencapai tujuan, dimana sekumpulan dari serangkaian kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, termasuk di dalamnya kewibawaan untuk di jadikan sebagai sarana dalam rangka meyakinkan yang di pimpinnya agar mereka mau dan dapat melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya dengan rela, penuh semangat, ada kegembiraan batin serta merasa tidak di paksa (Purwanto,2002:27).

b. Pembagian *Soft Skill*

Soft skill dibedakan menjadi 2 kategori, yaitu:

1. **Intrapersonal Skill** Intrapersonal skill adalah keterampilan mengatur dirinya sendiri yang mampu mengembangkan unjuk kerja secara maksimal. Intrapersonal skill bukan merupakan bagian dari karakter kepribadian yang bersifat bawaan, melainkan merupakan keterampilan yang bisa dipelajari dan dilatih. Contoh: Time management, Stress management, Change management, Transforming beliefs, Transforming characer, Creative thinking processes, Goal setting and life purpose, dan Accelerated techniques.
2. **Interpesonal Skill** Interpersonal skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Intrepersonal yang baik dapat dibangun dari kemampuan mengembangkan perilaku dan komunikasi yang asertif dan efektif. Seseorang yang memiliki interpersonal skill yang baik ditandai dengan memiliki konsep diri dan

berkepribadian yang kuat, meningkatkan potensi diri menjadi pribadi yang mempunyai kompetensi dibidangnya, percaya diri dan mengasah kemampuan berkomunikasi, berpenampilan menarik dan menyenangkan; meningkatkan human relation dalam kehidupan bermasyarakat dan organisasi dan meningkatkan kemampuan menjadi pemimpin dan dapat bekerjasama dalam tim (Iriani, 2017).



2.3 Kerangka Pikir

Gambar 1.1

