

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan tetap non manajerial divisi customer service PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Jakarta = The effect of competency on fixed employee non managerial performance in PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk Jakarta division of customer service

Vibrianie Padmaswari Rachmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20318251&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini menjelaskan tentang dua variabel yaitu kompetensi dan kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan tetap non manajerial divisi customer service PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM), Tbk Jakarta dan mengetahui dimensi kompetensi yang memiliki hubungan paling kuat dengan kinerja karyawan. Teori yang digunakan untuk menguji variabel kompetensi adalah teori kompetensi Spencer & Spencer. Sedangkan variabel kinerja sendiri akan diuji menggunakan teori kinerja oleh Gomez. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey yang menggunakan teknik total sampling terhadap seluruh karyawan divisi customer service TELKOM Jakarta yang berjumlah 33 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil lain yang didapat adalah dimensi knowledge pada kompetensi memiliki hubungan yang paling kuat dengan kinerja karyawan dibandingkan dengan dimensi yang lainnya.

.....This study explains two variables, the variables were competency and employee performance. This study aimed to examine the influence of competency on performance of employee in PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) division of Customer Service Jakarta and to know which competency?s dimension that give the strongest relationship with variable performance. This study used Spencer & Spencer Theory to assess variable of competency. While, performance were assessor using performance theory by Gomez. This study used the quantitative approach with survey method that used total sampling technique to all employee in TELKOM Jakarta division customer service which held to 33 rspondents. The result from this study showed that competency had a significant effect on employee?s performance. The other result from this study showed that knowledge dimension from competency has the strongest relationship with employee performance compare the other dimension.