

ABSTRAKSI

Saat ini, Telkomsel GraPARI Cilegon masih terbatas kemampuannya dalam menjabarkan sistem kompetensi karena system *coaching* yang dilakukan sebagai media mengembangkan kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* karyawan kurang berjalan lebih cepat dari yang diharapkan. Selain itu masalah lain yang muncul dengan adanya kebijakan baru saat ini yaitu sistem *outsourcing*, ternyata melahirkan kegelisahan dikalangan karyawan karena tidak memberikan kepastian keamanan dan kenyamanan kerja.

Pengujian hubungan antara variable dilakukan dengan menggunakan analisis *path analysis*. Berdasarkan hasil dan analisis, kesimpulan penelitian ini adalah: Kompetensi karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, kontribusi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dikategorikan berada pada tingkat rendah. Hal ini disebabkan oleh alur kebijakan sumberdaya manusia Telkomsel yang memberlakukan sistem *outsourcing* yang dinilai tidak dapat memberikan jaminan kemananan dan kenyamanan.

Kompetensi dan motivasi kerja secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan tingkat pengaruh yang tinggi. Hal ini memberikan gambaran bahwa untuk memaksimalkan kinerja, maka upaya manajemen membangkitkan kompetensi dengan sistem *coaching* terbatas perlu terus dipelihara dan ditingkatkan karena terbukti mampu membangkitkan kinerja. Sedangkan motivasi kerja yang terkendala sistem *outsourcing* menarik untuk ditinjau kembali.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran penulis adalah: Untuk meningkatkan kompetensi karyawan, manajemen perlu secara periodik menciptakan system pengembangan *knowledge*, *skill*, *attitude* karyawan baik melalui jalur pendidikan formal maupun informal. Pendekatan ini dibangun secara sistemik sehingga meskipun berganti *top executive* telkomsel, kebijakan pengembangan kompetensi karyawan tetap dapat dilanjutkan; Untuk memotivasi karyawan, kepada manajemen disarankan agar menimbang kembali system *outsourcing* yang diberlakukan saat ini dengan model kebijakan system rekrutmen karyawan tetap secara bertahap. Tujuannya adalah menjamin kepastian masa depan karyawan dan menghindari kegelisahan yang berkepanjangan.