

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh model kompetensi final dari CSO terkait dengan peran CSO yang masih menampilkan kerja belum optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Belum adanya kejelasan mengenai kompetensi-kompetensi apa saja yang diperlukan pada perusahaan PT."X" ini melatarbelakangi penelitian yang berjudul "Uji Coba Model Kompetensi Spencer Pada Customer Service Officer (CSO) Divisi Otojasa PT."X"Bandung" yang mana Hasil Uji Coba Model Kompetensi Dijadikan Model Kompetensi Final Bagi Customer Service Officer (CSO) Divisi Otojasa PT."X" Bandung.

Penelitian ini menggunakan instrument observasi, kuesioner, wawancara dan analisis olah statistic distribusi frekuensi. Subjek penelitiannya adalah CSO outlet Gatot Soebroto yang berjumlah 34 orang. Hal ini dilakukan guna mendapatkan model kompetensi yang mewakili kebutuhan dan harapan dari perusahaan PT."X". Adapun penyusunan item mengacu pada generic model kompetensi Spencer serta dilakukan pula observasi dan wawancara kepada sejumlah responden guna mendapatkan masukan informasi penting lainnya yang dapat digunakan dalam penyusunan kuesioner.

Setelah melakukan observasi dan wawancara untuk memperoleh model kompetensi tentative diperoleh hasil bahwa 11 kompetensi yang mengacu dari Spencer dapat digunakan dan 2 kompetensi tambahan yang diperoleh dari observasi dan wawancara dengan pihak perusahaan juga digunakan. Selanjutnya kompetensi tersebut pun dikelompokkan berdasarkan bobot dari tingkat relevansinya yakni Teamwork and cooperation, Communication skill, Self Confidence, Profesional expertise, Achievement orientation, Impact and Influence, Initiative, Customer service orientation, Flexibility, Analytical thinking, Conceptual thinking, Interpersonal understanding, dan Self control. Dari hasil model diatas akan dilihat bobot kompetensi yang kuat dan lemah antara kelompok sukses dan tidak sukses.

Adapun saran bagi PT."X" Bandung adalah Menggunakan model kompetensi final sebagai acuan untuk melakukan seleksi pada jabatan CSO di PT."X" serta memberikan feedback kepada CSO mengenai kekuatan dan kelemahan kompetensi yang dimilikinya secara individual kemudian melakukan pelatihan pengembangan terhadap kompetensi-kompetensi yang dianggap lemah. Untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian model kompetensi pada jabatan yang sama di perusahaan yang berbeda sehingga memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai model kompetensi terutama untuk melayani konsumen dengan mengacu kepada model kompetensi Spencer. Selain itu dapat melakukan penelitian model kompetensi dengan memodifikasi dengan kamus kompetensi selain dari model kompetensi helping and human service professional dari Spencer agar mendapatkan kompetensi-kompetensi tambahan lainnya.

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SKEMA	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	18
1.3 Maksud dan Tujuan.....	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	19
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Pengertian Kompetensi.....	20
2.1.2 Hubungan Kompetensi dengan kerja.....	26
2.1.3 Pengkategorian Kompetensi.....	26
2.1.4 Model Kompetensi.....	28
2.1.5 Struktur Model Kompetensi.....	29
2.1.6 Indikator Perilaku.....	30
2.1.7 Dimensi Kompetensi.....	30
2.1.1.8 Judul dan Deskripsi Kompetensi.....	33

2.1.1.9 Kelompok Kompetensi (Cluster).....	34
2.1.1.10 Model Kompetensi <i>Customer Service Officer</i> (CSO).....	35
2.1.1.11 Metode Penyusunan Model Kompetensi.....	39
2.1.1.12 Bentuk Dasar Pengukuran Kompetensi.....	40
2.1.1.13 Metode Pengembangan Intervensi Kompetensi.....	42
2.2. <i>Customer Service</i>	43
2.2.1 Service Quality.....	46
2.3. Gambaran Umum Organisasi.....	48
2.3.1 Sejarah perusahaan.....	48
2.3.2 Divisi Otojasa.....	54
2.4. Kerangka Pemikiran.....	58
2.5 Asumsi.....	75

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	76
3.2 Variabel Penelitian.....	77
3.2.1 Definisi Konseptual Variabel.....	77
3.2.2. Definisi Operasional Variabel.....	77
3.3 Alat Ukur Penelitian.....	79
3.4 Alat Ukur Kompetensi CSO.....	82
3.5 Subjek Penelitian.....	92
3.6 Validitas Alat Ukur.....	92
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	93
3.8 Metode Analisis.....	94

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	96
4.1.1 Model Kompetensi.....	96
4.1.2. Pengukuran kompetensi.....	98

4.1.2.1 Gambaran responden.....	98
4.1.2.1 Hasil pengolahan data.....	98
4.2 Pembahasan.....	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA.....	119
----------------------------	------------

DAFTAR RUJUKAN.....	120
----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur Kompetensi CSO.....	82
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Model Kompetensi.....	91
Tabel 3.3 Pembobotan tingkat relevansi.....	92
Tabel 4.1 Model kompetensi <i>Customer Service Offier</i>	96
Tabel 4.2 Gambaran responden.....	98
Tabel 4.3 Perbandingan kompetensi kelompok sukses dan tidak sukses.....	99
Tabel 4.4 Kompetensi <i>Teamwork and Cooperation</i>	100
Tabel 4.5 Kompetensi <i>Communication skill</i>	102
Tabel 4.6 Kompetensi <i>Self Confidence</i>	103
Tabel 4.7 Kompetensi <i>Profesional expertise</i>	104
Tabel 4.8 Kompetensi <i>Achievement Orientation</i>	106
Tabel 4.9 Kompetensi <i>Impact and Influence</i>	107
Tabel 4.10 Kompetensi <i>Iniative</i>	108
Tabel 4.11 Kompetensi <i>Customer service orientation</i>	109
Tabel 4.12 Kompetensi <i>Flexibility</i>	111
Tabel 4.13 Kompetensi <i>Analytical thingking</i>	112
Tabel 4.14 Kompetensi <i>Conceptual thingking</i>	113
Tabel 4.15 Kompetensi <i>Interpersonal understanding</i>	114
Tabel 4.16 Kompetensi <i>Self control</i>	115

DAFTAR SKEMA

2.1 Bagan Hubungan Kompetensi dengan Kinerja.....	26
2.2 Struktur Model Kompetensi.....	29
2.3 Skema Kerangka Pikir.....	73
3.1 Skema Rancangan Penelitian.....	76