

## ABSTRAKSI

Berangkat dari visi untuk menjadi *Leading Infocom Player in The Region*, PT Telkom telah melakukan langkah strategis meredefinisi bisnisnya dan mentransformasi diri menjadi perusahaan berbasis pelanggan (*customer-centric company*). Kesuksesan langkah ini akan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dalam mentransformasi SDM-nya untuk menguasai kompetensi-kompetensi di bidang-bidang baru. Sebagai bagian dari perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, Bagian Pemasaran perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Salah satu usaha untuk meningkatkan kompetensi karyawan yaitu dengan diadakannya program pengembangan kompetensi yang sesuai kebutuhan karyawan untuk mengurangi kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan perusahaan dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan.

Agar program pengembangan kompetensi memberikan manfaat yang optimal bagi karyawan maka dilakukan pengukuran kompetensi eksisting karyawan melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan Bagian Pemasaran PT Telkom Divre III. Sedangkan tingkat kebutuhan kompetensi pada posisi tertentu sudah ditetapkan oleh perusahaan. Melalui analisis kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan dan kompetensi eksisting karyawan dan analisis kebutuhan program pengembangan kompetensi karyawan maka dapat dihasilkan rekomendasi program pengembangan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Kesenjangan terdapat pada semua variabel *Core Competencies*, sedangkan pada *Specific Competencies* hanya kompetensi *Product Knowledge* dan *Business Development* yang tidak terdapat kesenjangan negatif. Semua karyawan, kecuali Karyawan G, yang disarankan untuk mengikuti program pengembangan kompetensi agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga memberikan kontribusi optimal bagi keberhasilan perusahaan

Program pengembangan kompetensi yang akan diberikan menurut memiliki tujuan untuk mengurangi kesenjangan negatif pada variabel *Core Competencies* dan *Specific Competencies*. Prioritas materi pengembangan kompetensi yang perlu diadakan perusahaan yaitu *Interpersonal Skill, Business Process Innovation, Career Development, Personal Effectiveness, Performance Management, Customer Service, Diversity Training, Organization Training, Organizational Behaviour, Attracting New Client, Consulting Skill, Transformational Thinking Program, Business Communication, Communication Skill, Successful Team Dynamic, Negotiation Training, Decision Making*.

STTTTELKOM