ABSTRAK

DEDEH KUSNENDAH "Revitalisasi Pelatihan SDM dan Kompetensi Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada unit Finance Billing Collection Center PT Telkom Bandung" di bawah bimbingan Isniar Budiarti, SE., M.Si.

Penelitian ini dilakukan di unit FBCC PT Telkom Bandung. Fenomena yang terjadi adalah kurang efektifnya pelatihan padahal pelatihan memiliki pengaruh yang besar terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui revitalisasi pelatihan SDM, kompetensi, dan kinerja karyawan di Unit FBCC PT Telkom Bandung serta untuk mengetahui besarnya pengaruh revitalisasi pelatihan SDM dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di Unit Finance Billing Collection Center PT Telekomunikasi Indonesia Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini sebanyak 60 orang karyawan sebagai sampel dengan teknik penarikan sampel menggunakan *stratified random sampling.* Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis menggunakan analisis jalur, korelasi *Pearson Product Moment*, koefisien determinasi, uji t dan uji f hipotesis dengan menggunakan program SPSS *for windows 17.0 version*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa revitalisasi pelatihan SDM hasilnya mendapatkan presentase yang paling rendah. Terdapat beberapa faktor seperti pelaksanaan program pelatihan, kewajiban pelatihan, dan hasil kerja pelatihan yang perlu dioptimalisasi agar menunjukkan hasil yang lebih baik lagi seperti faktor pengetahuan. Sedangkan kompetensi menunjukkan hasil yang sudah baik, terdapat beberapa faktor seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Tetapi factor keterampilan dan sikap kerja masih ada pada presentase yang paling bawah, sehingga perlu dioptimalisasi lagi. Dan yang terakhir kinerja karyawan menunjukkan ada satu factor yang kurang baik yaitu kuantitas kerja yang perlu dioptimalisasikan lagi. Besarnya konribusi atau pengaruh dari revitalisasi pelatihan SDM dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada unit FBCC sebesar 49,7%, sedangkan sisanya 50,3% dipengaruhi faktor lain yaitu kuantitas kerja, beban kerja dan lainnya.

Kata Kunci : Revitalisasi Pelatihan SDM, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan.