

**Abstrak.** *Job performance* merupakan hal penting yang memiliki kontribusi terhadap peningkatan nilai kompetitif dan profitabilitas bagi organisasi. Seorang Manajer Unit Layanan Pelanggan (ULP) dituntut untuk memiliki kompetensi *decision making* untuk menangani berbagai permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan. Trait *conscientiousness* menjadi modalitas sebagai prasyarat dalam upaya mencapai *performace* yang optimal. Penelitian bermaksud menguji peran kompetensi *decision making* terhadap *job performance* ditinjau dari *conscientiousness* yang dimiliki oleh Manajer ULP. Data pada penelitian ini merupakan data sekunder yang dimiliki oleh PT. X, yang diolah dengan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan bantuan SPSS AMOS versi 22. Hasil menunjukkan bahwa *conscientiousness* memiliki pengaruh terhadap arah dan besar peran kompetensi *decision making* terhadap *job performance*. Pada kelompok Manajer ULP yang memiliki *conscientiousness* tinggi, kompetensi *decision making* mampu meningkatkan *job performance* secara signifikan. Sebaliknya, pada responden *conscientiousness* rendah menunjukkan bahwa kompetensi *decision making* berpotensi menurunkan *job performance* dengan efektivitas pengaruh yang tidak signifikan.

**Kata kunci:** *conscientiousness, job performance, kompetensi decision making*

**Abstract.** *Job performance* is an important thing that contributes in increasing competitive value and profitability for the organization. A Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manager is required to have decision making competence to handle various problems in service to customers. Trait *conscientiousness* becomes a modality as a prerequisite for achieving optimal performance. This study intends to examine the impact of decision making competence on job performance in terms of *conscientiousness* possessed by the ULP Manager. The data in this study is secondary data from PT X, which is processed by analysis of Structural Equation Modeling (SEM) using SPSS AMOS version 22. The results show that *conscientiousness* influences the direction and size of the impact of decision-making competence on job performance. Group of ULP Manager who has high *conscientiousness*, the competence of decision making is able to significantly increase job performance. Conversely, low *conscientiousness* respondents indicate that decision making competence has the potential to reduce job performance with insignificant effectivity.

**Keywords:** *conscientiousness, decision-making competency, job performance, trait activator*