

## Peran Core Competencies Terhadap Kinerja Manajer Unit Layanan Pelanggan

Rinekso Wismanto Laban, Avin Fadilla Helmi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada

e-mail: \*[rinekso.laban@mail.ugm.ac.id](mailto:rinekso.laban@mail.ugm.ac.id), [avinpsi@ugm.ac.id](mailto:avinpsi@ugm.ac.id)

**Abstract.** Organizational performance is the result of contributions from individuals in the organization. PT A as a public service sector company that facing challenges and transformations needs to develop the capabilities of its employees in order to achieve competitive advantage and optimal performance. Regarding competitive advantage, PT A applies a core competencies model so that all employees possessed and demonstrated as a alignment with the organization's vision, mission, and values regardless of their position. This study aims to examine the role of core competencies on the task performance of the customer service unit manager as the first-line manager at PT A who plays the vital role of the service. This study analyses the secondary data of the company using structural equation modeling (SEM). The results of the analysis show that all dimensions of core competencies namely achievement orientation, building trust, continuous learning, and customer focus together do not show a significant effect on task performance. Only achievement orientation competencies that has a partially significant effect on task performance.

**Keywords:** *core competencies, task performance, first-line managers*

**Abstrak.** Kinerja organisasi merupakan hasil kontribusi dari individu karyawan di dalamnya. PT A sebagai perusahaan sektor pelayanan publik yang menghadapi tantangan dan perubahan perlu mengembangkan kapabilitas karyawannya guna mencapai keunggulan kompetitif dan kinerja yang optimal. Terkait keunggulan bersaing, PT A menerapkan model *core competencies* sebagai bentuk keselarasan dengan visi, misi, dan nilai-nilai organisasi yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan tanpa memandang posisinya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran *core competencies* terhadap kinerja tugas manajer unit layanan pelanggan sebagai manajer lini pertama di PT A yang bertindak sebagai ujung tombak pelayanan. Penelitian ini memanfaatkan data sekunder milik perusahaan yang dianalisis menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*). Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *core competencies* yang terdiri dari *achievement orientation, building trust, continuous learning, and customer focus* secara bersama-sama tidak menunjukkan peran signifikan terhadap kinerja tugas. Hanya dimensi kompetensi *achievement orientation* yang memiliki peran signifikan secara parsial terhadap kinerja tugas.

**Kata Kunci:** *core competencies, kinerja tugas, manajer lini pertama*