

ABSTRAK

Partnership merupakan salah satu strategi yang digunakan perusahaan untuk mendapatkan *output* yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang kompetensi dan kapabilitas *partnership* yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja bisnis. Selain itu, studi ini mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi untuk mendapatkan kompetensi dan kapabilitas yang diperlukan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam semi terstruktur dan pembelajaran dokumentasi. Penelitian ini mengambil kasus di salah satu perusahaan telekomunikasi yang berada di Kota Semarang. Narasumber dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat secara langsung dalam pengawalan operasional bisnisnya, yakni manajer, asisten manajer, kepala kantor representatif, pemilik, supervisor, dan *sales agent*.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa karakteristik kompetensi yang diperlukan adalah karakteristik motif, skill, dan pengetahuan. Karakteristik yang paling sulit untuk dikembangkan adalah karakteristik motif. Jenis kompetensi yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja bisnis diantaranya adalah orientasi pencapaian, membangun hubungan, *teamwork*, kemampuan teknis, pengarah strategi, pencarian informasi, dan orientasi layanan pelanggan. Kemudian, kapabilitas yang diperlukan oleh *partner* untuk meningkatkan kinerja bisnis perusahaan diantaranya adalah kemampuan teknis, kemampuan manusiawi, dan kemampuan konseptual. Kriteria *partnership* yang diperlukan adalah kepatuhan prosedural, posisi finansial, alat bantu pelatihan, riwayat kinerja, dan jumlah bisnis di masa lalu. Untuk faktor daya saing yang dapat diterapkan terdiri dari system organisasi dan manajemen yang baik serta ketersediaan modal.

Kata kunci: *partnership*, kompetensi, kapabilitas, strategi keunggulan bersaing, kinerja bisnis