

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Terapi untuk anak berkebutuhan khusus merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi, dengan diberikannya terapi sedari dini dapat membantu anak menjadi lebih optimal untuk menjalani kehidupannya sehari-hari. Banyak jenis terapi yang dapat dilakukan untuk anak berkebutuhan khusus, seperti terapi perilaku, terapi bicara, terapi okupasi, fisioterapi, dan psikoterapi. Saat ini banyak tempat-tempat terapi yang menyediakan terapi untuk anak-anak berkebutuhan khusus.

Salah satunya adalah tempat terapi “X” di kota Bandung, mereka memberikan beberapa jenis layanan terapi untuk anak-anak berkebutuhan khusus. Tempat terapi “X” memiliki pelayanan terapi okupasi, pelayanan psikologi, terapi wicara, dan konseling untuk anak. Tempat terapi “X” sudah berdiri sejak tanggal 8 Agustus 2008. Tempat terapi “X” memiliki 7 orang terapis yang terdiri dari 5 orang terapis okupasi dan 2 orang adalah terapis wicara, dan 4 orang staff administrasi.

Tempat terapi “X” memiliki visi menjadi sebuah pusat kesehatan anak yang menyediakan pelayanan medis dan beberapa jenis terapi seperti terapi okupasi, terapi wicara, terapi fisik, pelayanan psikologis, dan konseling bagi

anak-anak, serta bagi orang tua. Misi tempat terapi “X” adalah melayani anak-anak berkebutuhan khusus dengan: memberikan usaha maksimal untuk mencapai keunggulan profesional yang dilandasi oleh semangat kerjasama dan orientasi yang berpusat pada keluarga, yang dibangun diatas dasar nilai diri dan integritas; mengembangkan kemampuan dan menanamkan rasa mandiri melalui program-program terapeutik yang inovatif dan berkualitas tinggi; mengembangkan dan menyediakan berbagai kesempatan bagi anak-anak untuk dapat berpartisipasi secara penuh dalam berbagai bentuk pengalaman yang berbasis komunitas; membangun sebuah pusat pelatihan yang berfungsi sebagai sumber dan respon terhadap kebutuhan para orang tua, kaum profesional, dan anggota masyarakat. Tempat terapi “X” menyediakan kesempatan bagi anak-anak untuk sedapat mungkin mencapai perkembangan potensi mereka yang tertinggi melalui pendekatan yang didasarkan atas semangat kerjasama dan rasa peduli oleh tim yang multidisipliner. Tujuan tempat terapi “X” adalah untuk membantu anak-anak berkebutuhan khusus di dalam seluruh bidang, yaitu sosial, emosional, fisik, dan intelektual.

Tempat terapi “X” belum memiliki profil kompetensi yang sesuai dengan jabatan terapis maupun staff, dengan adanya profil kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan setiap bagian, dapat membantu terapis dan staff administrasi menunjukkan *excellent performance*. Kompetensi itu sendiri merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kriteria efektif dan/ atau *performance* terbaik dalam menjalankan suatu tugas atau menghadapi suatu situasi (Spencer & Spencer, 1993). Oleh karena itu dapat dikatakan juga bahwa

kompetensi memiliki nilai prediksi yang lebih baik karena mengacu pada perilaku-perilaku yang sudah tampak, yang menunjukkan kinerja terbaik (Shermon, 2005). Model kompetensi itu sendiri adalah suatu istilah yang diberikan untuk kumpulan lengkap dari kluster, kompetensi (dengan atau tanpa level) dan indikator perilaku (Spencer & Spencer, 1993). Dengan mengetahui model kompetensi yang sesuai untuk masing-masing bagian, dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat membantu terapis dan staff untuk mencapai keberhasilan kerjanya atau *performance* terbaiknya (Mc. Clelland, 1973) sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan wawancara dengan atasan tempat terapi “X” Bandung didapatkan bahwa terapis memiliki tanggung jawab untuk memberikan sesi terapi kepada klien yang ditanganinya, membuat rencana aktivitas yang sesuai dengan kesulitan klien dan yang akan diberikan kepada klien pada saat sesi terapi, membuat laporan perkembangan untuk setiap anak yang ditanganinya, membuat catatan aktivitas dan respon klien selama dalam sesi terapi, dan menjelaskan kepada orang tua tentang kesulitan dan perkembangan terapi klien setiap sesinya. Tanggung jawab yang dimiliki staff administrasi adalah admin harus mengatur jadwal terapi seluruh klien sesuai dengan terapisnya, menerima pembayaran terapi dari klien, memastikan dan meningkatkan kembali jadwal terapi klien setiap harinya, membuat laporan keuangan dan mengontrol pengeluaran keuangan kantor sehari-hari. Pada saat berhadapan dengan klien, terapis lebih banyak menghadapi anaknya dan administrasi lebih banyak menghadapi orang tua dari anak.

Klien terkadang mengeluhkan tentang perkembangan anaknya yang berkembang sedikit setelah sekian lama melakukan terapi, klien pun terkadang mengeluhkan untuk jadwal *waiting list* yang sangat lama dan pemecahan masalah dalam pembayaran. Klien melihat ada beberapa ketidakcocokan antara aktivitas yang diberikan terapis dengan kesulitan anaknya, sehingga orang tua menjadi bingung dengan penangannya. Kekurangan diatas terjadi karena tidak adanya model kompetensi pada terapis sehingga sering kali terapis yang tidak memahami kesulitan klien sehingga pilihan-pilihan permainan tidak sesuai dengan kesulitannya. Kekurangan pada administrasi adalah admin kurang cepat dengan pengaturan jadwal sehingga klien harus menunggu lama jadwal terapi. Dilihat dari kekurangannya terapis kurang memahami kesulitan klien dan kurang dapat mengerti kesulitan dan kebutuhan klien ketika terapi, terapis juga kurang dapat menjelaskan dan mengaitkan aktivitas yang diberikan dengan kesulitan kliennya. Administrasi yang terlalu lama memberikan jadwal terapi membuat orang tua menunggu terlalu lama dan administrasi kurang teliti ketika menerima pembayaran dan kapan orang tua harus membayar paket, sehingga terkadang terjadi kesalahan atau keterlambatan pembayaran.

Penyusunan profil kompetensi untuk terapis dan staff tempat terapi “X” diambil berdasarkan 21 model kompetensi dari *Competence at Work* Spencer & Spencer (1993), yaitu *achievement orientation, concern for order, initiative, Information seeking, interpersonal understanding, customer service orientation, impact and influence, Organizational awareness, relationship building, developing others, Directiveness/assertiveness, teamwork and cooperation, team*

leadership, analytical thinking, conceptual thinking, profesional expertise, self control, self confidence, flexibility, organizational commitment, other personal effectiveness competencies. Kompetensi-kompetensi ini akan menjadi acuan untuk penyusunan profil kompetensi terapis atau staff tempat terapi “X” Bandung agar semua terapis atau staff dapat meningkatkan kualitas pekerjaan secara maksimal. (Spencer & Spencer, 1993)

Dalam melaksanakan visi dan misi perusahaan, terapis dan staff harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya. Tetapi, tempat terapi “X” belum memiliki profil kompetensi yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaan mereka. Hal ini terkadang membuat terapis maupun staff mengalami kebingungan dalam menjalankan perannya di perusahaan, seperti terapis yang awal bekerja tidak peka kapan mereka harus fleksibel terhadap anak dan kapan harus tegas kepada anak.

Berdasarkan wawancara kepada atasan tempat terapi “X” Bandung, terapis memiliki tanggung jawab yang kompleks, sehingga terapis dituntut untuk memiliki kemampuan di dalam penguasaan teori dan juga dalam penerapan teori itu ke dalam kasus-kasus klien. Terapis pun dituntut untuk bersikap profesional ketika memberikan sesi terapi kepada klien. Bukan hanya terapis, staff administrasi pun memiliki tanggung jawab yang kompleks. Staff harus mengatur jadwal terapi untuk setiap terapis, mengingatkan jadwal klien setiap hari, menerima pembayaran dan membuat laporan-laporan administratif untuk keuangan maupun untuk jadwal. Menurut atasan tempat terapi “X”,

mereka sudah memiliki terapis dan staff administrasi yang sesuai dengan spesifikasi perusahaan.

Spesifikasi terapis di tempat terapi “X” adalah memiliki pendidikan D3/S1 dengan jurusan terapi okupasi atau psikologi, memiliki *skill* dan pengetahuan tentang terapi okupasi, memiliki hati yang mau membantu atau melihat kelebihan dari klien, mampu menghadapi dan bermain dengan klien sesuai dengan kebutuhan klien, mau belajar hal-hal baru, dan mau melakukan kebijakan dan peraturan yang dimiliki oleh perusahaan. Tugas-tugas terapis di tempat terapi “X” adalah membuat *treatment plan* untuk klien yang akan diterapi hari itu, memberikan terapi kepada klien, menjelaskan kepada orang tua tentang perkembangan klien setiap sesi, membuat *session note* untuk setiap sesi terapi, dan membuat *progress report* untuk klien yang membutuhkan.

Spesifikasi staff administrasi di tempat terapi “X” adalah memiliki pendidikan minimal SMA, memiliki kemampuan dasar untuk administratif (menggunakan ms. *Office*, membuat laporan tertulis), memiliki kejujuran, memiliki kemampuan untuk bermain dan senang dengan anak-anak, dan mau melakukan kebijakan dan peraturan yang dimiliki oleh perusahaan. Tugas-tugas dari staff administrasi adalah menjelaskan kepada klien tahap-tahap untuk bisa berterapi, menjelaskan harga-harga dari pelayanan yang disediakan, menjadwalkan setiap sesi terapi, mengingatkan klien untuk jadwal terapinya, membuat rekap kedatangan terapi setiap minggunya, menerima pembayaran klien, membuat rekap keuangan dari pembayaran klien, membuat laporan pembayaran gaji setiap bulannya, menerima dan menanggapi setiap keluhan dan

ketidaknyamanan klien, menjelaskan dan memberikan saran kepada klien ketika ingin membeli alat-alat untuk terapi atau mainan edukasi bagi anak, dan menemani klien bermain ketika menunggu sesi terapi mulai.

Berdasarkan wawancara kepada 1 orang terapis, menjadi terapis harus memiliki pengetahuan di bidang terapi okupasi, memiliki kemampuan untuk mengajak anak bermain dan menjadi media bermain anak, mampu untuk memasukkan teori yang dimiliki kedalam kasus klien yang dihadapi, memiliki hati untuk dapat membantu klien agar dapat berkembang menjadi lebih baik.

Berdasarkan wawancara kepada 1 orang staff administrasi, menjadi administrasi harus dapat menguasai komputer secara sederhana seperti dapat menggunakan ms. Word dan ms excel, mau bekerja keras, tenang dalam menghadapi masalah, sabar dalam menghadapi klien, mau dan mampu mempelajari hal-hal baru.

Berdasarkan wawancara kepada 2 orang klien, didapatkan hasil bahwa terdapat terapis yang sudah cukup baik dalam menangani anak, sangat memperhatikan apa kekurangan klien sehingga terapis dapat memberikan masukan kepada orang tua, dan ada terapis yang masih kurang memahami kesulitan anak, dan memberikan aktivitas yang tidak cocok untuk kesulitan anaknya. Terapis perlu berkomunikasi dengan orang tua karena orang tua akan sangat membantu perkembangan anak menjadi lebih baik, dan terapis sudah memiliki *skill* dan ilmu di bidang terapi okupasi, perkembangan terapi di beberapa sisi masih belum terlihat jelas tetapi sudah ada sedikit perkembangan yang dirasakan orang tua dalam diri anak. Staff administrasi sudah memberikan

pelayanan yang cukup baik dengan memberikan penjelasan bagaimana cara memulai terapi dengan jelas sehingga klien dapat mengerti apa yang harus dilakukan, memberikan jadwal terapi yang cukup sesuai, dan meskipun pengelolaan waktu terapi suka ‘ngaret’ oleh terapis tetapi masih bisa ditolerir.

Berdasarkan survei awal diatas terhadap atasan, 1 orang terapis, 1 orang administrasi, dan 2 orang klien terlihat bahwa terapis dan staff administrasi masih memerlukan beberapa hal agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan telah diketahui kemampuan apa yang perlu dimiliki oleh terapis dan staff administrasi sehingga peneliti ingin melihat model kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh tempat terapi “X” Bandung. Sehingga penelitian ini berjudul ”Studi Deskriptif mengenai Profil Kompetensi pada tempat terapi “X” Bandung”.

1.2. Identifikasi Masalah

Bagaimanakah profil kompetensi yang sesuai untuk tempat terapi “X” Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menjaring profil kompetensi apa saja yang sudah dimiliki oleh terapis dan staff administrasi tempat terapi “X” Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyusun profil *competency* pada tempat terapi “X” Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat memperkaya ilmu psikologi, khususnya dalam ilmu psikologi organisasi dan industri.
2. Penelitian ini dapat berguna bagi peneliti lainnya sebagai bahan pendukung dalam melakukan penelitian dengan topik profil kompetensi pada terapis dan staff.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi tentang kompetensi kepada kepala atau pihak yang berwenang untuk melakukan pengelolaan SDM berbasis kompetensi seperti, rekrutmen terapis dan staff baru, memilihkan kasus yang sesuai dengan keahliannya, dan dapat digunakan untuk pengembangan kualitas bekerja terapis dan staff administrasi tempat terapi “X”.
2. Memberikan informasi kepada terapis dan staff administrasi tempat terapi “X” Bandung mengenai kompetensi yang dimilikinya sehingga mereka dapat mengembangkan kompetensi yang telah dimiliki dan mempertahankan yang baik.

1.5. Kerangka Pikir

Tempat terapi “X” merupakan sebuah pusat terapi untuk anak. Tempat ini menyediakan terapi untuk anak-anak, baik anak berkebutuhan khusus maupun anak normal. Tempat terapi “X” memiliki 11 orang karyawan yang terbagi menjadi 4 orang staff administrasi, 5 orang terapis okupasi, dan 2 orang terapis wicara. Karyawan tempat terapi “X” memiliki pekerjaan dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Seorang terapis memiliki tugas untuk membantu klien agar dapat lebih baik dalam menjalani kehidupan sehari-harinya. Terapis harus membuat *treatment plan* untuk klien disetiap sesinya, memberikan terapi kepada kliennya, menjelaskan kepada orang tua tentang kesulitan anak dan perkembangan anaknya di sesi terapi tersebut, membuat *session note* untuk setiap sesi terapi yang sudah dilakukan, dan membuat *progress report* untuk klien yang membutuhkan. Seorang staff administrasi memiliki tugas untuk mengatur jadwal terapi klien berdasarkan terapisnya, mengatur keuangan perusahaan, merekap semua transaksi yang masuk ke dalam kas perusahaan, menjawab semua pertanyaan orang tua dan menerima keluhan dari pihak orang tua tentang anak atau ketidaknyamanannya terapi. Mengerjakan semua itu, terapis atau staff memerlukan model-model kompetensi.

Profil kompetensi adalah suatu istilah yang diberikan untuk kumpulan lengkap dari kluster, kompetensi (dengan atau tanpa level) dan indikator perilaku yang di dalamnya terkandung *key behavior* yang merupakan refleksi dari

knowledge dan *skill* yang diperlukan untuk mencapai *excellent performance* pada suatu peran ataupun jabatan tertentu. Setiap kelompok terdiri dari dua sampai lima kompetensi, dan setiap kompetensi memiliki tiga sampai enam indikator berupa tingkah laku yang menunjukkan kompetensi seseorang dalam suatu pekerjaan. (Spencer & Spencer, 1993).

Kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang berhubungan langsung dengan kriteria kinerja efektif atau superior dari suatu jabatan atau situasi, kompetensi mengacu pada perilaku-perilaku yang terbukti menunjukkan kinerja yang paling baik. Karakteristik dasar mengacu pada sesuatu yang mendalam dan merupakan bagian yang bertahan dalam kepribadian individu, dan juga dapat memprediksi tingkah laku individu tersebut dalam berbagai situasi. Dikarenakan berhubungan dengan kriteria efektif berarti kompetensi memprediksi perilaku dan performa, serta siapa yang dapat mengerjakan sesuatu dengan baik atau buruk sesuai dengan kriteria penilaian sebagai standar pengukuran. Kompetensi harus sesuai dengan visi, misi, nilai-nilai dan strategi organisasi, relevan dengan keseluruhan pekerjaan, dapat diobservasi serta memprediksi *performance* kerja yang diharapkan dalam pekerjaan mereka (Spencer & Spencer, 2003).

Penyusunan profil kompetensi pada tempat terapi “X” Bandung didasarkan pada *20 competency model for superior performance* yang telah disusun oleh Spencer & Spencer (Competence at Work, 2003), Spencer & Spencer menyusun 20 kompetensi untuk guru yang akan digunakan sebagai acuan dalam menyusun profil kompetensi terapis dan staff administrasi.

Kompetensi yang disusun oleh Spencer & Spencer tahun 2003 untuk terapis atau staff adalah *achievement orientation* (ACH) adalah kompetensi karyawan yang memperlihatkan kepeduliannya terhadap pekerjaannya sehingga terapis atau staff akan berusaha untuk bekerja dengan lebih baik atau di atas standar dalam melayani klien baik dalam sesi terapi maupun dalam pelayanan administrasi. Terapis akan membuat *planning* sesi terapi yang sesuai dan optimal bagi kesulitan anak, sehingga orang tua akan merasa sesi terapi sangat berguna bagi kesulitan anaknya. Staff akan melayani pembayaran dan pembuatan jadwal sebaik dan secepat mungkin agar klien tidak menjadi kecewa terhadap pelayanannya. *Concern for orders* (CO) adalah dorongan dalam diri karyawan untuk mengurangi ketidakpastian khususnya berkaitan dengan penugasan, kualitas, dan ketepatan/ ketelitian data dan informasi di lingkungan sekitar. Di saat staff membuat laporan keuangan, staff akan selalu memeriksa kembali apakah ada kesalahan dalam pembuatan laporan atau pengetikkan angka.

Initiative (INT) adalah kompetensi terapis atau staff untuk melakukan sesuatu lebih dari yang diharapkan dalam suatu pekerjaan dan melakukan suatu tindakan tanpa disuruh oleh orang lain. Seperti terapis memberikan catatan tertulis kepada orang tuanya tentang hasil terapi anaknya hari itu dan juga ketika menghadapi masalah dengan kliennya, ia akan langsung menyelesaikan permasalahan tersebut. Staff administrasi membantu menyelesaikan pekerjaan terapis seperti membereskan meja terapis yang berantakan. *Information seeking* (INFO) adalah besarnya usaha tambahan karyawan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak yang sehubungan dengan pelaksanaan

pekerjaannya. Staff akan terus belajar dan mencaritahu tentang informasi kegunaan mainan yang akan mereka jual, lalu mencaritahu bagaimana cara untuk memainkan mainan tersebut.

Interpersonal Understanding (IU) adalah kompetensi terapis atau staff untuk memahami orang lain. Hal ini merupakan kemampuan untuk terapis mendengar secara akurat permasalahan yang orang tua alami, memahami hal-hal yang tidak diucapkan, dan mengekspresikan pikiran, perasaan, dan perhatian kepada klien. Terapis atau staff dapat menyadari jika ada kliennya yang sedang mengalami masalah hanya dengan melihat ekspresi, gerak-gerik klien itu seperti apakah klien sedang tidak enak badan atau sedang kelelahan, dan mengetahui seberapa sanggup anak mengerjakan aktivitas yang diberikan pada saat terapi.

Customer Service Orientation (CSO) adalah kompetensi terapis atau staff untuk menolong dan mencari tahu apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Terapis atau staff akan mengajak orang tua atau klien tersebut mengobrol sehingga klien itu dapat menceritakan permasalahan yang sedang dialaminya. Terapis atau staff akan mencari tahu apa yang dibutuhkan oleh kliennya sehingga klien dapat lebih maksimal menerima terapi yang diberikan.

Impact and influence (IMP) adalah kompetensi karyawan yang memperlihatkan tujuan untuk membujuk, meyakinkan, atau mempengaruhi klien untuk mendukung kegiatan terapi yang dibuat oleh terapis tersebut. Terapis akan membujuk klien agar klien dapat mengerjakan aktivitas yang disuruh oleh terapis sehingga klien menunjukkan perkembangan positif dari kesulitannya dan kepada orang tua, terapis akan menjelaskan kesulitan dan perkembangan

anaknyanya sehingga orang tua yakin terhadap kesulitan dan perkembangan anaknyanya. Terapis menggunakan contoh kongkrit dari perilaku anaknyanya, fakta-fakta yang mudah dimengerti, menggunakan contoh, atau dengan menjelaskan materi dan langsung diaplikasikan pada anaknyanya. Administrasi akan menjelaskan kepada orang tua yang belum mengerti bagaimana cara untuk memulai terapi di klinik. *Organization awarness* (OA) adalah kompetensi karyawan untuk memahami struktur organisasi tempatnyanya bekerja, hubungan dengan organisasinya. Staff dan terapis bekerja bersama saling membantu untuk dapat menyelesaikan pekerjaan, sehingga visi dan misi perusahaan tercapai. *Relationship building* (RB) adalah besarnya usaha untuk menjalin hubungan sosial atau jaringan hubungan sosial agar tetap hangat dan akrab. Staff dan terapis menjaga hubungan baik antar bagian, ketika senggang terapis atau staff bersama pergi untuk refreshing.

Developing Others (DEV) adalah kompetensi terapis atau staff untuk mengajarkan sesuatu sehingga anak dan orang tua dapat berkembang. Terapis membantu klien dengan memberikan aktivitas terapi yang sesuai dengan kesulitan anaknyanya dan memberitahukan orang tua untuk mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya untuk melatih anaknyanya dirumah agar anaknyanya dapat lebih berkembang, melatih orang tuanyanya langsung untuk melakukan tugas di rumah. *Directiveness/ Assertiveness* (DIR) adalah kompetensi terapis atau staff untuk membuat orang lain atau klien dapat mematuhi keinginannya. Terapis yang memiliki DIR akan menolak permintaan kliennya yang mencari-cari alasan untuk 'kabur' dari permainan yang sedang diajarkan olehnya, seperti alasan ke

toliet pada saat terapi dan akan dengan jelas menegur kliennya yang melakukan hal-hal tidak sesuai dengan instuksinya.

Teamwork and Cooperation (TW) adalah kompetensi terapis atau staff untuk dapat bekerjasama dengan orang lain, menjadi bagian di dalam sebuah tim. Seperti ketika merancang kegiatan kelompok sosial, terapis bekerjasama merancang kegiatannya seperti apa dan apa saja yang harus dipersiapkan dan bekerja sesuai dengan bagiannya. *Team leadership* (TL) adalah kemauan karyawan untuk berperan sebagai pemimpin dari suatu kelompok atau tim. Terapis yang sudah ditunjuk untuk memimpin jalannya terapi kelompok, ia akan memberikan instruksi-instruksi kepada terapis lain yang akan membantunya dan memimpin terapi sesuai dengan *planning*.

Analytical Thinking (AT) adalah kompetensi terapis atau staff untuk mengerti sesuatu secara mendetail, menjadikan bagian lebih kecil, atau secara satu persatu dan berurutan. Ketika terapis atau staff menjelaskan langkah-langkah prosedur dalam melakukan pendaftaran secara detail sehingga klien dapat benar-benar mengerti bagaimana cara mendaftar untuk terapi. Terapis menjelaskan kesulitan anak kepada orang tuanya, sehingga orang tua benar-benar mengerti secara detail kesulitan anaknya. *Conceptual Thinking* (CT) adalah kompetensi terapis atau staff dalam mengerti suatu situasi secara menyeluruh dengan menggabungkan detail-detail yang ada. Terapis atau staff dapat melihat latar belakang apa yang terjadi pada kliennya melalui sejarah perkembangan kliennya dan yang diketahui melalui cerita orang tuanya.

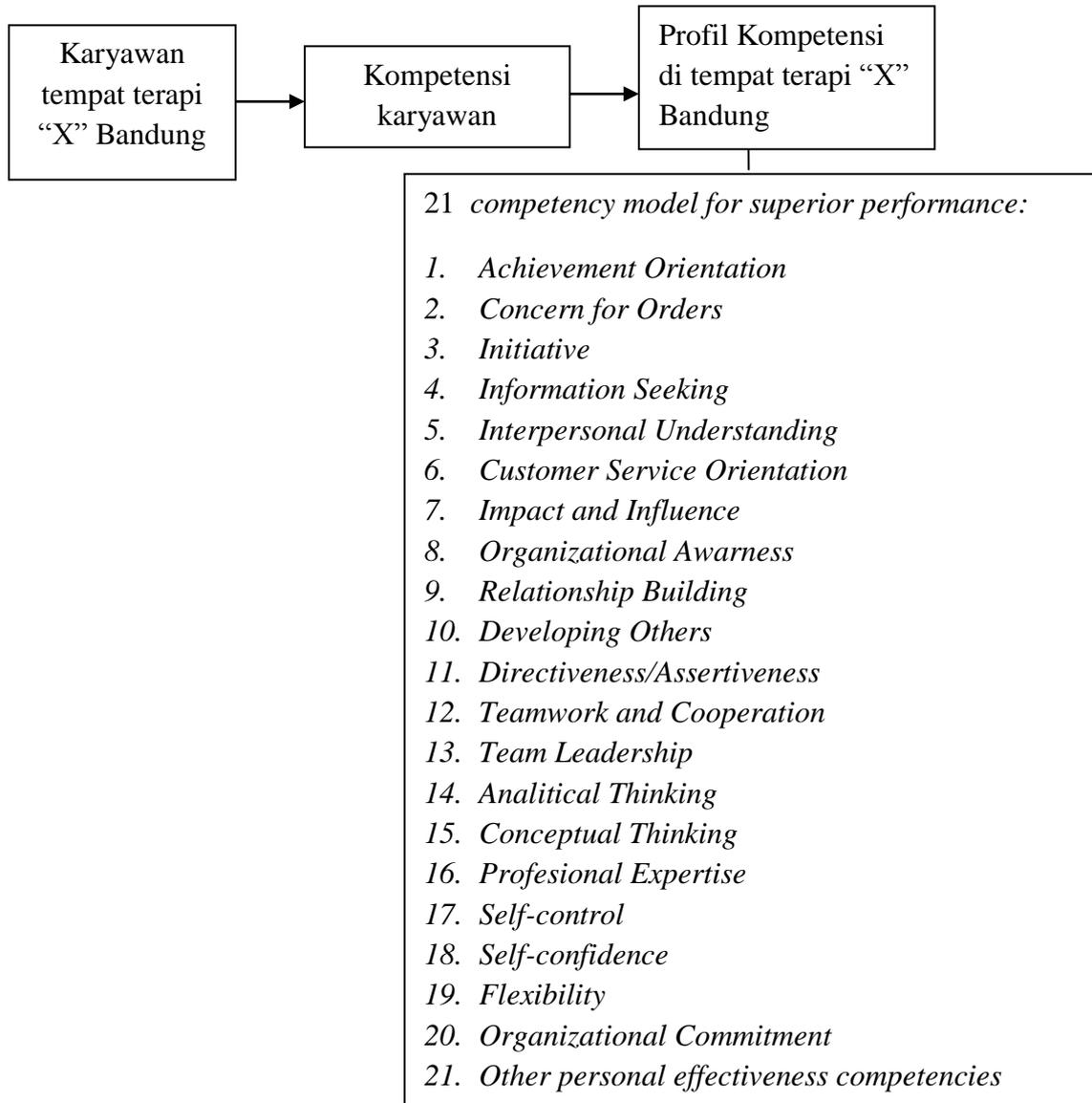
Professional Expertise (EXP) adalah kompetensi terapis atau staff untuk mengembangkan, menggunakan, menggolongkan pekerjaan yang berhubungan dengan pengetahuan lain. terapis atau staff yang memiliki EXP akan menguasai teori yang digunakan kepada klien dan akan terus memperbaharui ide-ide atau cara-cara bermain yang baru yang dapat melatih kekurangan klien agar dapat berkembang. Staff administrasi mempelajari teori-teori tentang terapi, sehingga mereka dapat mengerti terapi apa yang diperlukan oleh klien. *Self Control (SCT)* adalah kompetensi terapis atau staff untuk menjaga emosinya tetap terkendali dan mencegah munculnya tingkah laku yang buruk walaupun sedang kesal, terdapat perbedaan pendapat, dan ketika berkerja dibawah tekanan. Terapis atau staff tidak akan terbawa emosinya karena memiliki masalah pribadi sehingga terapis atau staff dapat tetap melayani klien dengan hangat dan ramah.

Self Confidence (SCF) adalah kompetensi terapis atau staff akan keyakinan dirinya terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan semua tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini termasuk dalam cara mengekspresikan keyakinan dirinya dalam menghadapi tantangan, membuat keputusan, serta kemampuan terapis atau staff untuk mengukur seberapa besar tantangan atau resiko yang dihadapinya. Terapis atau staff akan tetap optimis ketika menghadapi masalah di perusahaan seperti ketika klien dan staff mengalami kesalahpahaman dalam hal jadwal, ia akan menyelesaikan kesalahpahaman klien dan dirinya. Terapis percaya kalau dirinya bisa membuat kliennya berkembang meskipun orang tua merasa anaknya tidak ada perkembangan. *Flexibility (FLX)* adalah kompetensi terapis atau staff untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif

dalam berbagai variasi situasi, orang-orang dan kelompok. Ini merupakan kemampuan untuk mengerti dan menghargai perbedaan pendapat, menerima perubahan yang terjadi di dalam organisasi. Misalnya staff mudah beradaptasi dengan rekan kerja yang baru dan kliennya yang baru dan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan baik untuk rekan kerja barunya menerima pelatihan. Terapis mampu beradaptasi dengan klien yang baru pertama kali bertemu, sehingga terapis memberikan aktivitas-aktivitas yang sesuai dengan kemampuan klien.

Lalu yang terakhir adalah *Other Personal Effectiveness Competencies* (OPEC) adalah kompetensi umum terapis atau staff untuk bersikap ramah, keinginan untuk berafiliasi, kemampuan menulis, kemampuan berkomunikasi, dan bersikap jujur. Terapis akan bersikap ramah kepada semua klien, sesama terapis atau staff, ataupun orang tua klien dan senang ketika bertemu klien-kliennya baik ketika sesi terapi sehingga anak menjadi nyaman ketika terapi. Terapis atau staff yang memiliki kompetensi OPEC mampu berkomunikasi dengan kliennya dengan tulisan maupun dengan lisan sehingga klien akan mengerti penjelasan terapis maupun staff. Staff bekerja dengan jujur ketika mengatur keuangan.

Bagan Kerangka Pikir



Bagan 1.5

1.6 Asumsi Penelitian

1. Profil kompetensi terapis atau staff tempat terapi “X” dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu visi, misi, dan *job desk* terapis atau staff.
2. Profil kompetensi terapis atau staff tempat terapi “X” dipengaruhi oleh faktor internal, yaitu *motive, trait, self concept, knowledge, dan skill*.
3. Profil kompetensi terapis dan staff administrasi berdasarkan Spencer & Spencer diperoleh *Competence at work Model for Superiors performance* terdapat 21 jenis kompetensi, yaitu *achievement orietation, concern for order, initiative, Information seeking, interpersonal understanding, customer service orientation, impact and influence, Organizational awareness, relationship building, developing others, Directiveness/assertiveness, teamwork and cooperation,team leadership, analitical thinking, conceptual thinking, profesional expertise, self control, self confidence, flexibility, organizational commitment, other personal effectiveness competencies* yang disesuaikan dengan pekerjaan terapis atau staff tempat terapi “X” Bandung.