

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 7 orang terapis dan 4 orang staff maka dapat diambil kesimpulan bahwa profil kompetensi yang muncul untuk terapis adalah:

1. Kompetensi *impact and influence* dimana terapis meyakinkan kepada orang tua klien tentang kesulitan yang dialami oleh anak dan membujuk anak untuk bisa melakukan aktivitas yang diberikan.
2. Kompetensi *developing others* dimana terapis akan membantu dan mengajarkan kepada klien bagaimana cara untuk membuat anak yang diterapi dapat berkembang sesuai dengan perkembangannya.
3. Kompetensi *interpersonal understanding* dimana terapis memahami dan mengerti kesulitan dan kemampuan anak ketika terapi, dan memahami perasaan dan kesulitan orang tua dalam menangani anaknya yang mengalami kesulitan.
4. Kompetensi *self confidence* dimana terapis memiliki kepercayaan diri dalam menangani klien terapinya, terapis yakin dengan kemampuannya yang dimilikinya dan pilihan aktivitasnya yang terbaik untuk kesulitan kliennya.
5. Kompetensi *self control* dimana terapis dapat sabar menahan diri ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga terapis tidak melakukan hal

negatif kepada klien, terapis memiliki kesabaran ketika menghadapi berbagai macam klien yang datang dan tetap melayani dengan ramah.

6. Kompetensi *other personal effectiveness competency* dimana terapis dapat membuat suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi klien, mampu berkomunikasi dengan orang lain baik secara verbal maupun tulisan.
7. Kompetensi *personal expertise* dimana terapis memiliki ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaannya sebagai terapis baik itu terapi wicara atau okupasi, dan terapis mau terus belajar untuk memperbaharui kemampuan dan ilmu yang dimilikinya.
8. Kompetensi *costumer service orientation* dimana terapis mau melayani dan menolong klien, baik dalam hal terapi, menampung keluhan orang tua tentang anaknya, menjawab pertanyaan dan memberikan jalan keluar untuk masalah klien.
9. Kompetensi *teamwork and cooperation* dimana terapis bersama-sama bekerja menjadi sebuah tim dalam perusahaan, dan bekerjasama dengan profesional lain untuk mendukung perkembangan klien.
10. Kompetensi *analictical thinking* dimana terapis secara detail melihat masalah apa yang ada baik itu dalam kekurangan atau kesulitan klien.
11. Kompetensi *conceptual thinking* dimana terapis dapat menyederhanakan masalah yang ada dalam kesulitan anak hal ini didukung dengan pengalaman yang dimiliki oleh terapis sendiri.

12. Kompetensi *flexibility* dimana terapis memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dalam segala situasi yang berbeda setiap saatnya, ketika terapis bermain dengan anak yang berbeda karakternya setiap jam.
13. Kompetensi *organizational commitment* dimana terapis menyesuaikan diri terhadap pekerjaannya sesuai dengan tujuan perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

Profil kompetensi untuk staff administrasi adalah:

1. Kompetensi *impact and influence* dimana staff meyakinkan kepada klien tentang tahapan terapi bagi klien yang baru.
2. Kompetensi *self control* dimana staff dapat menahan diri ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga staff tidak melakukan hal negatif kepada klien, staff memiliki kesabaran ketika menghadapi berbagai macam klien yang datang dan tetap melayani dengan ramah.
3. Kompetensi *other personal effectiveness competency* dimana staff sudah membuat suasana yang nyaman, ramah, dan menyenangkan bagi klien, mampu berkomunikasi dengan orang lain baik secara verbal maupun tulisan, staff memiliki kejujuran dalam bekerja baik dalam keuangan maupun dalam melayani klien.
4. Kompetensi *personal expertise* dimana staff memiliki ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaannya, dan staff mau terus belajar untuk memperbaharui kemampuan dan ilmu yang dimilikinya.

5. Kompetensi *costumer service orientation* dimana staff mau melayani dan menolong klien, baik dalam hal terapi, menampung keluhan, menjawab pertanyaan dan memberikan jalan keluar untuk masalah klien.
6. Kompetensi *teamwork and cooperation* dimana staff bersama-sama bekerja menjadi sebuah tim dalam bekerja.
7. Kompetensi *analictical thinking* dimana staff secara detail melihat masalah apa yang ada dalam bidang pembukuan.
8. Kompetensi *conceptual thinking* dimana staff dapat menyederhanakan masalah yang ada, baik itu dalam kesulitan anak maupun dalam bidang pembukuan, hal ini didukung dengan pengalaman yang dimiliki oleh staff sendiri.
9. Kompetensi *flexibility* dimana staff memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dalam segala situasi yang berbeda setiap saatnya, ketika staff yang melayani orang tua yang berbeda setiap saat.
10. Kompetensi *directiveness* dimana staff memberikan arahan kepada rekannya untuk melakukan apa yang diinstruksikannya.
11. Kompetensi *concern for order* dimana staff memiliki ketelitian dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga tidak terjadi kesalahan dan memberikan feedback ketika ada kesalahan atau kurang dalam pekerjaan rekannya.
12. Kompetensi *information seeking* dimana staff mempelajari semua hal yang baru mengenai terapi dan mainan yang dimiliki perusahaan sehingga staff dapat menjelaskan kepada klien tentang produk yang dimiliki perusahaan.

13. Kompetensi *organizational commitment* dimana staff menyesuaikan pekerjaannya untuk dapat membantu rekan yang lain sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan dengan menyadari adanya keterbatasan pada hasil penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti merasa perlu mengajukan beberapa saran, yaitu:

5.2.1. Saran Teoritis

1. Perlu dipertimbangkan untuk melakukan penelitian lanjutan untuk profil kompetensi untuk karyawan bagian lain, sehingga perusahaan memiliki profil kompetensi bagi setiap bagian.
2. Bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih lanjut, perlu dipertimbangkan untuk mengambil subjek semua bagian dari perusahaan dalam penelitian.

5.2.2. Saran Praktis

1. Perusahaan dapat merekrut terapis dan staff administrasi sesuai dengan profil kompetensi yang dibutuhkan oleh terapis dan staff administrasi.
2. Perusahaan dapat melakukan *performance appraisal* untuk mengetahui kompetensi masing-masing terapis dan staff administrasi, sehingga dapat melakukan pelatihan lanjutan untuk terapis dan staff administrasi tentang kompetensi yang perlu dimiliki oleh terapis dan staff administrasi.