

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini berjudul survei mengenai tipe kepribadian pada customer service bank swasta "X" di Bandung.*

*Penelitian dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tipe kepribadian customer service bank swasta "X" di Bandung.*

*Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian maka rancangan penelitian yang diajukan bersifat survey, yakni metode pengumpulan data dari sejumlah unit atau individu dalam waktu yang bersamaan tanpa diberikan treatment atau manipulasi oleh peneliti. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah tipe kepribadian DISC pada customer service bank swasta "X" Bandung. Pemilihan sample ditentukan dengan teknik purposive sampling dan diperoleh 30 orang responden. Alat ukur yang digunakan adalah DISC yang merupakan alat ukur yang sudah baku. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan job match antara profil tipe kepribadian dengan profil ideal customer service dengan tabel Percentile Ranks for Iachan Agreement Index Scores for the 1994 Normative Sample, sehingga akan diperoleh apakah karyawan customer service tersebut memiliki tipe kepribadian yang ideal atau tidak sebagai customer service.*

*Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode report manual dan job match dan diperoleh gambaran bahwa sebagian besar karyawan customer service memiliki tipe kepribadian yang ideal sebagai customer service bank swasta "X" di Bandung.*

*Hasil penelitian ini adalah sebanyak 17 responden (56,6%) memiliki tipe kepribadian ideal, 2 responden (6,6%) memiliki tipe kepribadian yang membutuhkan pengembangan, 5 responden (16,6%) memiliki tipe kepribadian yang kurang memenuhi syarat, dan 6 responden (20%) memiliki tipe kepribadian yang refokus (profil yang dibutuhkan bertentangan dengan yang dimiliki oleh individu tersebut). Dapat diartikan bahwa sebagian besar dari responden memiliki tipe kepribadian yang ideal.*

*Berdasarkan hasil penelitian maka saran dari peneliti adalah perusahaan harus dapat memposisikan karyawan yang kurang memenuhi syarat dan refokus/gagal sesuai dengan tipe kepribadian yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Serta bisa memberikan pelatihan untuk mengenali tipe kepribadian karyawan tersebut dan tuntutan pekerjaannya sebagai customer service yang ideal. Selain itu, diberikan pula pelatihan untuk pengembangan diri dalam menjalankan setiap tuntutan pekerjaannya agar bisa menjadi customer service yang ideal.*

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	8
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9

1.5 KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
1.6 ASUMSI PENELITIAN.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	18
2.1 Sejarah Tipe Kepribadian Wiliam Moulton Marston .....	18
2.1.1 William Moulton Marston.....	19
2.2 DISC.....	20
2.2.1 <i>Dominance</i> .....	22
2.2.2 <i>Influence</i> .....	24
2.2.3 <i>Steadiness</i> .....	26
2.2.4 <i>Compliance</i> .....	29
2.3 Pengembangan DISC.....	30
2.4 Tipe kepribadian customer service ideal .....	31
2.5 JOB MATCH.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	36
3.1 RANCANGAN PENELITIAN.....	36
3.2 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL..	37
3.2.1 Variabel Penelitian.....	37
3.2. Definisi Operasional.....	
3.3 ALAT UKUR.....	38
3.3.1 Alat Ukur Tipe Kepribadian DISC.....	38
3.3.2 Sistem Penilaian.....	38
3.3.3 VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR.....	40
3.4 POPULASI SASARAN DAN TEKNIK PENARIKAN	
SAMPEL.....	40

3.4.1 Populasi Sasaran.....	40
3.4.2 Karakteristik Populasi.....	40
3.4.3 Penarikan Sampel.....	40
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	42
4.1 GAMBARAN RESPONDEN.....	42
4.1.1 Jenis Kelamin.....	42
4.1.2 Usia.....	42
4.1.3 cross tab.....	
4.2 HASIL PENELITIAN.....	
4.2.1 Hasil pengolahan data.....	
4.2.2 <i>Job Match</i> tipe kepribadian <i>customer service</i> bank swasta “X” di Bandung dengan profil ideal <i>customer service</i> .....	
4.3 PEMBAHASAN.....	
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	
5.2 Saran.....	
5.2.1. Saran Guna Laksana.....	
5.2.2. Saran untuk penelitian lanjutan.....	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	
<b>LAMPIRAN</b>	