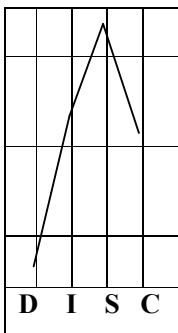


JOB MATCH

CS ideal



<u>JOB/POSITION DISC SUMMARY CODE</u>				
PERSONALITY	1st	2nd	3rd	4th
CODE	Quadrant	Quadrant	Quadrant	Quadrant
1st	28	20	10	0
Quadrant				
2nd	20	28	20	10
Quadrant				
3rd	10	20	28	20
Quadrant				
4th	0	10	20	28
Quadrant				

KRITERIA EVALUASI

99% - >80%	IDEAL
>70% - 80%	Butuh Pengembangan
60% - 70%	Kurang Memenuhi Syarat
<60%	Refokus/gagal

Responden	Type kepribadian DISC	Type ideal Customer service	DISC SUMMARY CODE	Percentile ranks	Job Match
1	SIC	SIC	$\frac{20+28+20+20}{4} = 24$	84	IDEAL
2	SCI	SIC	$\frac{20+28+20+28}{4} = 24$	84	IDEAL
3	SIC	SIC	$\frac{20+28+20+28}{4} = 24$	84	IDEAL
4	SCI	SIC	$\frac{20+20+28+28}{4} = 24$	84	IDEAL
5	SIC	SIC	$\frac{28+28+20+20}{4} = 24$	84	IDEAL
6	SIC (L)	SIC	$\frac{20+28+20+28}{4} = 24$	89	IDEAL
7	SIC	SIC	$\frac{20+28+28+20}{4} = 24$	84	IDEAL
8	SCI	SIC	$\frac{20+20+28+28}{4} = 24$	84	IDEAL
9	SCI	SIC	$\frac{28+20+28+28}{4} = 26$	90	IDEAL
10	SIC	SIC	$\frac{20+28+20+28}{4} = 24$	84	IDEAL

11	SIC	SIC	$\frac{20+28+28+20}{4} = 24$	84	IDEAL
12	SIC	SIC	$\frac{28+28+20+20}{4} = 24$	84	IDEAL
13	SIC	SIC	$\frac{28+28+28+28}{4} = 28$	99	IDEAL
14	SIC (L)	SIC	$\frac{20+28+28+28}{4} = 26$	92	IDEAL
15	SCI	SIC	$\frac{28+28+28+28}{4} = 28$	99	IDEAL
16	SIC	SIC	$\frac{20+28+20+28}{4} = 24$	84	IDEAL
17	SCI	SIC	$\frac{20+28+20+28}{4} = 24$	84	IDEAL
18	SCI (L)	SIC	$\frac{20+20+20+28}{4} = 22$	72	Butuh Pengembangan
19	SCI (L)	SIC	$\frac{20+20+20+28}{4} = 22$	72	Butuh Pengembangan
20	SID	SIC	$\frac{20+28+20+20}{4} = 22$	68	Kurang memenuhi syarat
21	SCD	SIC	$\frac{20+20+20+28}{4} = 22$	68	Kurang memenuhi syarat
22	CSI	SIC	$\frac{20+20+20+28}{4} = 22$	68	Kurang memenuhi syarat
23	CSI	SIC	$\frac{20+28+20+20}{4} = 22$	68	Kurang memenuhi syarat
24	SCD	SIC	$\frac{20+20+20+28}{4} = 22$	68	Kurang memenuhi syarat
25	SDI	SIC	$\frac{10+28+20+20}{4} = 20$	54	Refokus
26	SDI	SIC	$\frac{10+20+28+20}{4} = 20$	54	Refokus
27	CSD	SIC	$\frac{20+20+20+20}{4} = 20$	54	Refokus
28	IDS	SIC	$\frac{20+28+10+20}{4} = 20$	54	Refokus
29	CDS	SIC	$\frac{20+20+10+28}{4} = 20$	54	Refokus
30	IDS	SIC	$\frac{20+28+10+20}{4} = 20$	54	Refokus

Nama : S jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 8 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 2 (1)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	3	6	8	5	2	
LEAST	7	4	6	5	2	
CHANGE	-4	2	2	0		

SIC (*steadiness, influence, compliance*)

Kamus Interpretasi :

Karyawan customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan customer service dalam kelompok ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. Individu ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Customer service dengan tipe ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan dalam kelompok ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Customer service dalam kelompok ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. Individu ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai

sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D(-4) : UNOBTRUSIVE = tidak memaksakan diri kepada orang lain jk tdk diminta

I(+2) : GENEROUS = murah hati dan tidak egois.

S(+2) : DELIBERATE = tenang dan berhati-hati dalam bertindak

C(0) : SENSITIVE = mudah terluka; memiliki respon yang tinggi terhadap intelektual dan emosi.

Nama : SM jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 6 (2)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	1	4	8	6	5	
LEAST	8	2	3	4	7	
CHANGE	-7	2	5	2		

SCI (*steadiness, compliance, influence*)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SCI adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan customer service ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. Karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan di dominasi dengan tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Customer service ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, karyawan ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya dan juga memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan customer service ini juga seorang pendamai yang baik

dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Individu dalam kategori ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-7) : CONSERVATIVE = mempertahankan tradisi yang sudah ada.

I (+2) : GENEROUS = murah hati dan tidak egois.

S (+5) : POSSESSIVE = rasa kepemilikan

C (+2) : CONSCIENTIOUS = kesadaran akan benar salah; bersungguh-sungguh dan teliti.

Nama : DS jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 6 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 7 (3)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	2	6	6	2	8	
LEAST	10	4	3	4	3	
CHANGE	-8	2	3	-2		

SIC (*steadiness, influence, compliance*)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang

pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-8) : PEACEFUL= Not quarrelsome; free from disturbance or disorder; calm;

Quite.

I (+2) : GENEROUS= willing to give or share; unselfish; bountiful

S (+3) : RELAXED= made looser; or less firm and tense

C (-2) : MATURE= fully grown; developed

Nama : DY jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 8 (4)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	2	2	8	4	8	
LEAST	7	5	2	6	4	
CHANGE	-5	-3	6	-2		

SCI (*steadiness, compliance, influence*)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta "X" yang memiliki tipe kepribadian SCI adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Karyawan ini dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka ia akan cenderung tidak dapat diubah. Customer service yang didominasi tipe kepribadian submission ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Customer service ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. Karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan customer service ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari

suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Individu dalam kategori ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-5) : UNOBTRUSIVE= doesn't force oneself upon others without invitation

I (-3) : RETIRING= drawing back from contact and publicity; reserved; modest; shy

S (+6) : TEAM-PERSON= Enjoys being a part of a group working together toward a common goal.

C (-2) : MATURE= Fully grown; developed

Nama : AP jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1,5 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 11 (5)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	1	5	8	2	8	
LEAST	11	1	1	5	6	
CHANGE	-10	4	7	-3		

SIC (*steadiness, influence, compliance*)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang

pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-10) : QUIET: not easily excited or disturbed; has a quiet disposition

I (+4) : INFLUENTIAL: having great influence; powerful; effective

S (+7): PREDICTABLE: behaviour, action, and reactions that can be easily foretold

C (-3): SELF-RIGHTEOUS: filled with or showing smug conviction, or one's own

Righteousness.

Nama : FA jenis kelamin : laki-laki
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 8 bulan
 Posisi : customer service No. Tes : 12 (6)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	6	3	7	4	4	
LEAST	7	2	5	5	5	
CHANGE	-1	1	2	-1		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang

pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-1) : UNASUMING : sederhana; tidak berlagak.

I (+1) : CHARMING : menarik; luwes; membuat nyaman.

S (+2) : RESTRAINED : tidak memperlihatkan perasaan secara terbuka.

C (-1) : SENSITIVE : mudah terluka dan memiliki respon yang tinggi secara intelektual dan emosi.

Nama : LA jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 2 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 15 (7)

D	I	S	C			

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	1	5	13	0	5	
LEAST	13	0	2	4	5	
CHANGE	-12	5	11	-4		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia

sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-12) : UNSURE : tidak yakin; bimbang; mengalami perasaan tidak aman

I (+5) : TRUSTING : percaya akan kejujuran; integritas; mempunyai keyakinan

S (+11) : PATIENT : sabar; kuat memikul kesulitan

C (-4) : PERSISTENT : teguh, terus menerus; keras hati

Nama : NH jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1,5 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 16 (8)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	1	2	12	2	7	
LEAST	11	4	1	3	5	
CHANGE	-10	-2	11	-1		

SCI (steadiness, compliance, influence)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SCI ini adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. Karyawan yang didominasi tipe kepribadian submission ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan customer service ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. Customer service ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua

sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-10) : QUIET : tenang, diam tidak mudah terganggu

I (-2) : RETIRING : menarik diri dari keramaian; malu-malu

S (+11) : PATIENT : sabar; kuat memikul kesulitan

C (-1) : SENSITIVE : mudah terluka; mempunyai resepon yang tinggi secara intelektual dan emosi.

Nama : TY jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1,5 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 17 (9)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	0	2	12	2	8	
LEAST	14	1	1	3	5	
CHANGE	-14	1	11	-1		

SCI (steadiness, compliance, influence)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SCI ini adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. Karyawan yang didominasi tipe kepribadian submission ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan customer service ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain

atas namanya. Customer service ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-14): DEPENDENT : bergantung pada seseorang atau sesuatu

I (+1) : CHARMING : menarik; luwes; membuat nyaman

S (+11) : PATIENT : sabar, kuat memikul kesulitan

C (-1) : SENSITIVE : mudah terluka; mempunyai respon yang tinggi secara intelektual dan emosi.

Nama : MS jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 18 (10)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	1	5	8	2	8	
LEAST	9	3	2	2	8	
CHANGE	-8	2	6	0		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai

sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-8) : PEACEFULL : damai; tenang dan tidak suka bertengkar

I (+2) : GENEROUS : murah hati, tidak egois

S (+6) : SERENE : tenang; jernih; menentramkan

C (0) : SENSITIVE : mudah terluka; mempunyai respon yang tinggi secara intelektual dan emosi.

Nama : AY jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1,5 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 22 (11)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	1	6	11	1	5	
LEAST	9	2	2	5	6	
CHANGE	-8	4	9	-4		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia

sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-8) : PEACEFULL : damai; tenang; tidak suka bertengkar.

I (+4) : INFLUENTIAL : memiliki pengaruh yang besar, berpengaruh.

S (+9) : LOYAL : setia pada orang atau gagasan.

C (-4) : OPINIONATED : dogmatis; berpegang teguh pada opini pribadi.

Nama : NV jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 8 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 23 (12)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	1	9	10	0	4	
LEAST	13	2	1	4	4	
CHANGE	-12	7	9	-4		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia

sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-12) : QUIET : tenang ; diam; tidak mudah terganggu.

I (+7) : PERSUASIVE : memiliki kemampuan untuk membujuk.

S (+9) : LOYAL : setia pada orang atau gagasan.

C (-4) : OPINIONATED : dogmatis; berpegang teguh pada opini pribadi.

Nama : AC jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 6 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 24 (13)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	0	5	11	1	7	
LEAST	15	3	0	3	3	
CHANGE	-15	2	11	-2		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. Karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia

sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-15) : DEPENDENT : bergantung pada seseorang atau sesuatu.

I (+2) : GENEROUS : murah hati; tidak egois.

S (+11) : PATIENT : sabar; kuat memikul kesulitan.

C (-2) : MATURE : dewasa; matang dalam pemikiran.

Nama : AW jenis kelamin : laki-laki
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 8 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 26 (14)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	4	3	13	3	1	
LEAST	10	3	3	4	4	
CHANGE	-6	0	10	-1		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu

masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-6) : UNOBTRUSIVE : tidak memaksakan diri kepada orang lain kalau tidak diminta.

I (+0) : CONFIDENT : percaya diri.

S (+10): PATIENT : sabar; kuat memikul kesulitan

C (-1): SENSITIVE : mudah terluka; memiliki pemikiran yang tinggi terhadap intelektual dan emosi.

Nama : SB jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 27 (15)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	0	4	11	1	8	
LEAST	14	2	1	3	4	
CHANGE	-14	2	10	-2		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai

sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-14) : DEPENDENT : bergantung pada seseorang atau sesuatu

I (+2) : GENEROUS : murah hati; tidak egois.

S (+10) : PATIENT : sabar; kuat memikul kesulitan.

C (-2) : MATURE : dewasa; matang pemikiran.

Nama : DW jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 29 (16)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	3	6	8	5	2	
LEAST	7	4	6	5	2	
CHANGE	-4	2	2	0		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia

sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-4) : WEIGHS PROS & CONS :Mempertimbangkan semua aspek sebelum memutuskan.

I (+2) : GENEROUS : murah hati dan tidak egois.

S (+2) : RESTRAINED : Tidak memperlihatkan perasaan secara terbuka

C (+0) : ANALYTICAL Analitis ; mencari dasar / sebab tentang terjadinya segala sesuatu.

Nama : MA jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 2 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 30 (17)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	2	6	6	2	8	
LEAST	10	4	3	4	3	
CHANGE	-8	2	3	-2		

SIC (steadiness, influence, compliance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SIC adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. karyawan ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan dengan didominasi tipe kepribadian Submission ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. karyawan ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang

pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-8) : PEACEFUL : damai; tenang; tidak suka bertengkar

I (+2) : GENEROUS : murah hati, tidak egois

S (+3) : RELAXED : santai; tidak tegang

C (-2) : MATURE : dewasa dalam pemikiran

Nama : S jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 6 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 25 (18)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	2	3	10	5	4	
LEAST	9	4	1	3	7	
CHANGE	-7	-1	9	2		

SCI (steadiness, compliance, influence)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta "X" dengan tipe kepribadian SCI ini adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. Karyawan yang didominasi tipe keribadian submission ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan customer service ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. Customer service ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga

seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-7) : CONSERVATIVE : mempertahankan tradisi yang sudah ada.

I (-1) : DISCRIMINATING : pandai melihat perbedaan yang halus; teliti.

S (+9) : LOYAL : setia pada orang atau gagasan.

C (+2) : CONSCIENTIOUS : kesadaran akan benar-salah; bersungguh-sungguh.

Nama : G jenis kelamin : laki-laki
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 28 (19)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	3	3	9	4	5	
LEAST	9	3	2	4	6	
CHANGE	-6	0	7	0		

SCI (steadiness, compliance, influence)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SCI ini adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. Karyawan yang didominasi tipe kepribadian submission ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan customer service ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. Customer service ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga

seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (-6) : UNOBTRUSIVE : tidak memaksakan diri kalau tidak diminta orang lain.

I (+0) : CONFIDENT : percaya diri

S (+7) : PREDICTABLE : mudah ditebak prilakunya.

C (+0) : ANALYTICAL : mencari dasar/sebab tentang terjadinya segala sesuatu

Nama : FD jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 2,5 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 4 (20)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	6	3	6	2	7	
LEAST	7	1	3	9	4	
CHANGE	-1	2	3	-7		

SID (steadiness, influence, dominance)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SID ini kurang mampu menghadapi perubahan. Sekali karyawan ini mantap pada status quo akan sulit sekali merubahnya dan beradaptasi dengan situasi baru. Ini berarti dia akan melakukan apa yang bisa untuk mempertahankan keadaan dan menunjukkan loyalitas.

Karyawan customer service ini akan melakukan tugas sangat baik apabila ia berfokus pada satu tugas. karyawan dengan tipe ini tidak mudah untuk mengalihkan perhatiannya dari satu hal ke hal yang lainnya, ia membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri. Namun sekali ia melakukan tugas maka ia bisa dipercaya untuk melakukan tugas itu sampai akhir. customer service inipun akan menampilkan kegigihan dalam pencapaian tujuan.

D (-1) : UNASSUMING = not pretentious or forward; modest; retiring

I (+2) : GENEROUS = willing to give or share; unselfish; bountiful

S (+3) : RELAXED = made looser; or less firm and tense

C (-7) : STUBBORN = refusing to yield or comply; obstinate

Nama : NY jenis kelamin : laki-laki
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 6 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 10 (21)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	5	2	6	3	6	
LEAST	4	6	5	3	6	
CHANGE	1	-4	1	0		

SCD (steadiness, compliance, dominance)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian SCD ini adalah seseorang yang menunjukkan perilaku tenang, ramah dan selalu mencari hubungan yang positif dan baik dalam lingkungan kerja maupun tempat tinggal. Mereka dapat menjadi individualis dan sangat mandiri.

Sekali karyawan ini telah menentukan keputusan atau menentukan pikirannya maka individu ini akan cenderung tidak dapat diubah. Karyawan yang didominasi tipe kepribadian submission ini menginginkan orang lain mendukung ide-ide mereka dan cenderung untuk mendukung orang-orang dari golongan yang tidak populer.

Karyawan ini mungkin bisa menjadi pihak oposisi namun akan meninggalkan apabila ternyata hal itu tidak sejalan dengan kemauannya. Karyawan customer service ini sangat membutuhkan penerimaan sebagai anggota kelompok. Pengambilan keputusan kadang menyulitkannya apabila batasan-batasan tidak diberikan secara jelas kepadanya.

Karyawan ini biasanya rendah hati persisten dan seorang yang dapat diandalkan, individu ini bahkan terkadang mau meminta maaf untuk orang lain atas namanya. Customer service ini memiliki rasa keadilan dan kesetiaan yang tinggi dan sangat mengandalkan logikanya serta selalu mempertimbangkan kedua sisi suatu masalah. Karyawan yang diwarnai tipe kepribadian inducement ini juga seorang pendamai yang baik dikarenakan kemampuannya dalam melihat dari

berbagai sudut pandang dari suatu permasalahan dan dia selalu melibatkan sisi manusia sebagai pertimbangan dari keputusan mereka. Karyawan ini sangat sensitif terhadap perasaan dari orang lain.

D (1) : SELF-RELIANT : having reliance upon or confidence in one's own ability

I (-4) : SUSPICIOUS : tending to suspect; guarded; tending to suspect fault

S (1) : DELIBERATE : careful in considering; not rash or hasty; slow; unhurried

C (0) : SENSITIVE : easily hurt; highly responsive intellectually and emotionally

Nama : L jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 6 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 13 (22)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	5	3	6	6	4	
LEAST	9	5	5	4	1	
CHANGE	-4	-2	1	2		

CSI (compliance, steadiness, influence)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian CSI adalah seseorang yang menunjukkan perilaku santai namun cukup analitis dan sangat berhati-hati di dalam perilakunya. karyawan ini sangat mudah berteman dan ia dapat mengendalikan diri dengan baik didalam kelompok sosialnya.

Customer service ini sangat perhatian, ramah dan kompeten. Karyawan ini dapat mengisolasi diri guna menyelesaikan suatu pekerjaan dikarenakan ia mempunyai kecenderungan perfeksionis.

Karyawan customer service yang didominasi dengan tipe kepribadian Compliance sangat menghargai situasi yang stabil dan dapat diprediksi, dan ia adalah seseorang yang mencari pengakuan terhadap setiap pekerjaannya dikerjakan dengan baik. Karyawan ini termasuk tipe yang seimbang karena ia dapat diandalkan untuk mengerjakan pekerjaan yang harus memperhatikan detail-detail tanpa kehilangan perhatian terhadap orang-orang disekitarnya.

Karyawan ini memiliki keahlian yang sangat baik dalam berhubungan dengan orang lain dan ia dapat menggunakan kemampuannya untuk mempengaruhi orang. Karena keinginan terbesarnya adalah disukai dan diterima oleh kelompok sosial disekitarnya.

D (-4) : UNOBTRUSIVE: doesn't force oneself upon others without invitation.

I (-2) : RETIRING: drawing back from contact and publicity;reserved modest;shy

S (+1): DELIBERATE:careful in considering;not rash or hasty;slow;unhurried

C (+2): CONSCIENTIOUS: governed by one's conscience; scrupulous;
painstaking effort to achieve correctness.

Nama : R jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 20 (23)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	2	3	8	7	4	
LEAST	10	5	2	2	5	
CHANGE	-8	-2	6	5		

CSI (compliance, steadiness, influence)

Kamus interpretasi :

Customer service bank swasta “X” dengan tipe kepribadian CSI adalah seseorang yang menunjukkan perilaku santai namun cukup analitis dan sangat berhati-hati di dalam perilakunya. karyawan ini sangat mudah berteman dan ia dapat mengendalikan diri dengan baik didalam kelompok sosialnya.

Customer service ini sangat perhatian, ramah dan kompeten. Karyawan ini dapat mengisolasi diri guna menyelesaikan suatu pekerjaan dikarenakan ia mempunyai kecenderungan perfeksionis.

Karyawan customer service yang didominasi dengan tipe kepribadian Compliance sangat menghargai situasi yang stabil dan dapat diprediksi, dan ia adalah seseorang yang mencari pengakuan terhadap setiap pekerjaannya dikerjakan dengan baik. Karyawan ini termasuk tipe yang seimbang karena ia dapat diandalkan untuk mengerjakan pekerjaan yang harus memperhatikan detail-detail tanpa kehilangan perhatian terhadap orang-orang disekitarnya.

Karyawan ini memiliki keahlian yang sangat baik dalam berhubungan dengan orang lain dan ia dapat menggunakan kemampuannya untuk mempengaruhi orang. Karena keinginan terbesarnya adalah disukai dan diterima oleh kelompok sosial disekitarnya.

D (-8) : PEACEFULL : damai; tenang; tidak suka bertengkar

I (-2) : RETIRING : menarik diri dari keramaian; malu-malu

S (+6) : TEAM-PERSON : suka bekerja sama dalam kelompok

C (+5) : DIPLOMATIC : taktis ; bijaksana

Nama : IF jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 8 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 21 (24)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	4	3	7	2	8	
LEAST	4	5	5	3	7	
CHANGE	0	-2	2	-1		

SCD (steadiness, compliance, dominance)

Kamus interpretasi :

Karyawan customer service bank swasta "X" di Bandung dengan tipe kepribadian dominan SC (*steadiness, compliance*) adalah seseorang yang menunjukkan perilaku perhatian dan mau membantu serata sangat memperhatikan hal hal detail. Karyawan ini sangat memperhatikan orang lain dan memiliki kualitas yang membuat mereka sangat berhati-hati dalam penyelesaian tugas-tugasnya. Customer service ini menginginkan lingkungan yang tenang yang dapat menciptakan keamanan. Biasanya karyawan dengan tipe ini suka meikirkan suatu isu atau permasalahan secara hati-hati dengan cara mempertimbangkan dampak keputusannya terhadap orang lain.

Karyawan customer service ini sangat membutuhkan fakta sebelum dia dapat mengambil keputusan. Dia menjadi sangat tidak suka apabila ditempatkan dalam situasi dimana seolah-olah dia merasa dibiarkan atau ditinggalkan atau dikala dihadapkan pada situasi yang menuntut pengambilan keputusan yang cepat, apalagi apabila keputusannya itu menyangkut orang lain.

Customer service dengan tipe kepribadian ini senang bergaul tetapi dia lebih suka hanya mempunyai beberapa teman dekat saja dan dia lebih menyukai untuk bekerja dalam kelompok-kelompok kecil saja. Karena karyawan ini sangat sensitif maka kebanyakan kurang dapat menangani kritik dengan baik dikarenakan usahanya yang sungguh-sungguh dan keseluruhan didalam mengerjakan tugas-tugasnya. Ketepatan adalah segalanya didalam segala

tindakannya. Karyawan ini lebih senang untuk menyimpan perasaannya sendiri dan orang lain tidak akan menyadari bahwa sesungguhnya karyawan ini berpegang teguh terhadap nilai-nilai. Customer service ini sangat setia kepada pimpinan yang dia dukung dan percayai dan merupakan suatu keuntungan untuk mendapatkan dia dalam tim kerja.

D (+0) : SELF-CRITICAL : dapat menilai dan menganalisa diri sendiri

I (-2) : RETIRING : menarik diri dari keramaian; malu-malu

S (+2) : RESTRAINED : tidak memperlihatkan perasaan secara terbuka.

C (-1) : SENSITIVE : mudah terluka; memiliki respon yang tinggi secara intelektual dan emosi.

Nama : M jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 3 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 1 (25)

D	I	S	C		

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	9	5	7	1	2	
LEAST	4	3	3	10	4	
CHANGE	5	2	4	-9		

SID (steadiness. Influence, dominance)

Kamus interpretasi :

Karyawan customer service bank X dengan tipe kepribadian SID (submission, inducement, dan dominance) akan menunjukkan perilaku ramah, simpatik, dan empatetik dalam menjalankan tugas-tugas kesehariannya sebagai wujud komitmennya terhadap kepentingan nasabah. Karyawan dengan tipe kepribadian yang didominasi submission ini, cenderung menampilkan perilaku kerja yang konsisten, tenang, berfokus pada orang di sekitarnya, termasuk nasabah yang harus dilayani kepentingannya. Customer service dengan dominansi tipe kepribadian submission ini dapat bekerja dengan baik dengan semua orang karena kemampuannya mengontrol diri dan perilakunya yang renah hati. Karyawan ini sangat sabar dan loyal, senang membantu teman atau rekan kerja demikian pula nasabahnya. Disisi lain, karyawan dengan tipe kepribadian submission ini dapat bekerja efektif dalam pekerjaan yang memiliki pedoman dan aturan yang jelas. Bila dihadapkan pada situasi yang berubah, dirinya membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri karena ada kecenderungan pada dirinya yang sulit untuk melepaskan kebiasaan-kebiasaan termasuk tata cara kerja sebelumnya..

Apabila terjadi konflik yang serius karyawan dengan tipe kepribadian ini cenderung menarik diri dan menghindar untuk menyelesaikan masalah. Individu dala kelompok ini mempunyai kecenderungan terlalu toleran atau bahkan bisa sangat sabar terhadap orang-orang yang tidak produktif. Dalam berhubungan

dengan orang lain individu ini lebih menyukai hubungan yang personal, intim dan dalam situasi yang tidak menekan.

Mereka juga sangat membutuhkan perhatian personal dan pujian untuk setiap pekerjaan yang telah dilakukannya dengan baik. Mereka akan memberikan hasil kerja yang terbaik ketika hasil kerja mereka dilihat oleh banyak orang. Mereka merupakan pemain tim yang handal dan sangat baik apabila bekerja didalam lingkungan yang mempunyai iklim penerimaan dan keceriaan.

D (+5) : QUICK = Prompt to understand or learn ; sharp in discomment

I (+2) : GENEROUS = willing to give or share ; unselfish ; bountiful

S (+4) : COMPLACENT = self-satisfied ; smug

C (-9) : DEFIANT = open, bold resistance to authority

Nama : Y jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 7 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 3 (26)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	9	2	9	1	3	
LEAST	4	6	3	7	4	
CHANGE	5	-4	6	-6		

SD (steadiness, dominance)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta "X" dengan tipe kepribadian SDI adalah karyawan yang menunjukkan perilaku sabar, terkendali dan realistis dengan kombinasi kemampuan untuk tetap persisten demi penyelesaian tugas atau hasil. Customer service dengan tipe kepribadian ini juga menunjukkan perilaku yang penuh pertimbangan, rendah hati, dan dapat berhubungan baik hampir dengan setiap orang namun jika diperlukan dia dapat mengambil sikap. Hubungan dekat merupakan sesuatu yang penting baginya, namun dia sangat selektif didalam memilih teman.

karyawan ini sangat berhati-hati dalam merencanakan setiap tindakannya namun akan secara agresif berusaha untuk mengumpulkan data dan fakta-fakta dan dengan usaha yang terus menerus. Karyawan customer service ini cenderung berorientasi kepada hasil dan lebih agresif dalam langkah-langkah mereka.

Karena sikap kesungguhannya maka dia dapat berhasil di berbagai macam bidang. karyawan ini menggunakan logika dan analisa untuk mengambil keputusan dan dia bisa sangat yakin bahkan dapat dikatakan keras kepala setelah suatu keputusan diambilnya.

karyawan ini akan menantang dan tidak akan mundur apabila dia mempunyai keyakinan terhadap suatu hasil yang akan dicapai. Individu ini juga berorientasi kepada pelayanan dan sangat dapat diandalkan.

D (+5) : QUICK = prompt to understand or learn; sharp in discomment.

I (-4) : SUSPICIOUS = tending to suspect; guarded; tending to suspect fault

S (+6) : TEAM PERSON = enjoys being part of a group working together toward

A common goal.

C (-6) : FIRM = solid; hard; not moved easlily; fixed; not fluctuating; steady

Nama : L jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 5 (27)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	6	3	6	6	3	
LEAST	7	9	4	1	3	
CHANGE	-1	-6	2	5		

CSD (compliance, steadiness, dominance)

Kamus Interpretasi :

Customer service bank swasta "X" dengan tipe kepribadian CS adalah seseorang yang menunjukkan perilaku ketepatan detail dan tenang. Karyawan ini adalah pemikir yang sistimatis yang berusaha untuk senantiasa mengikuti prosedur baik itu dalam kehidupan kerjanya maupun kehidupan pribadinya. karyawan ini bertindak dengan sangat hati-hati atau dengan cara yang diplomatis untuk menghindari perselisihan dan sangat jarang untuk melawan rekan kerjanya secara terbuka.

Customer service yang didominasi tipe keribadian Compliance juga sangat membutuhkan ketepatan dalam kerja dan mempunyai standar yang tinggi dalam ketepatan. karyawan ini sangat menyukai lingkungan yang aman dan terlindungi dengan aturan-aturan maupun regulasi-regulasi dan sangat tidak menyukai perubahan yang mendadak. Customer service ini juga suka berinteraksi dengan orang lain tetapi lebih menyukai mempunyai beberapa teman dekat saja. Ketepatan adalah esensi dalam kelompok individu ini dan kritik adalah ketakutan yang terbesarnya karena ia memandang kritik adalah kegagalan mereka.

Karyawan dengan tipe kepribadian ini sangat bisa diandalkan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dan ia sangat membutuhkan fakta yang tepat sebelum mereka mengambil keputusan. Karyawan ini akan sangat tidak nyaman bila dihadapkan kepada situasi yang menuntutnya untuk mengambil keputusan secara cepat. Suatu lingkungan yang mudah ditebak dan aman adalah

tujuan dari kelompok individu ini, karena semakin stabil lingkungannya maka akan semakin bahagia.

D (-1) : UNASUMING = not pretention or forward;modest; retiring

I (-6) : SUSPICIOUS = tending to suspect; guarded; tending to suspect fault

S(+2) : DELIBERATE = careful in considering; not rash or hasty; slow; unhurried

C(+5) : DIPLOMATIC = tactful

Nama : J jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 1,5 tahun
 Posisi : *customer service* No. Tes : 9 (28)

D	I	S	C		

ID**Kamus interpretasi :**

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	5	5	3	3	8	
LEAST	5	5	4	6	4	
CHANGE	0	0	-1	-3		

Karyawan customer service bank swasta "X" yang memiliki tipe kepribadian dominan influence dan diwarnai dominance adalah karyawan yang menunjukkan perilaku outgoing dan sangat mempunyai ketertarikan didalam berhubungan dengan orang serta mempunyai kemampuan untuk mendapatkan rasa hormat dan kekaguman dari berbagai macam tipe orang. Karyawan ini melakukan pekerjaan dengan cara yang sangat bersahabat sambil berusaha untuk memenangkan sudut pandang atau pendapatnya kepada orang lain.

Karyawan customer service ini sangat menginginkan kebebasan dari rutinitas dan dia sangat membutuhkan otoritas dan juga prestis. Karyawan ini sangat membutuhkan aktivitas yang berbeda-beda dan bekerja dengan efisien apabila orang lain menyediakan baginya data-data analitis. Dia sangat menyukai penugasan yang penuh dengan mobilitas dan tantangan. Karyawan customer service ini selalu tampak gugup atau tampak tidak pernah diam dikarenakan dia senantiasa sedang melakukan aktivitas. Karyawan ini tidak selalu menginginkan untuk mengambil alih pimpinan karena dia juga dapat dengan baik melakukan fungsinya sebagai pendukung atau penolong. Karyawan ini selalu menghendaki komunikasi yang efektif dan efisien. Kadangkala orang lain sering melihat karyawan ini terlalu percaya diri, mereka terkadang juga sering terlihat agresif atau terlalu menuntut, tetapi hal ini sebenarnya hanya reaksi pertahanan dia untuk menghindari ketakutan penolakan dan dimanfaatkan. Secara keseluruhan karyaan ini optimistik dan cukup handal di dalam memotivasi, dan dia merupakan tipe

orang yang dapat menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan atau maksudnya.

D (0) : SELF CRITICAL : analyzing oneself; finding fault

I (0) : CONFIDENT : sure of oneself; feeling certain; bold

S (-1) : STABLE : not easily thrown off balance; enduring; steady; resisting
change

C (-3) : SELF-RIGHTEOUS : filled with or showing smug conviction; or one's
Own righteousness.

Nama : ES jenis kelamin : perempuan
 Untuk profil : Pekerjaan lama bekerja : 6 bulan
 Posisi : *customer service* No. Tes : 14 (29)

D	I	S	C	

	D	I	S	C	V	Total score
MOST	6	4	3	4	7	
LEAST	6	5	4	4	5	
CHANGE	0	-1	-1	0		

CD (compliance, dominance)

Kamus interpretasi :

Karyawan customer service bank swasta “X” bandung yang memiliki tipe kepribadian dominan CD (*Compliance, Dominance*) adalah seseorang yang mempunyai ciri mempunyai perhatian tugas dan sangat sensitif terhadap masalah, kreatif, berkemauan keras dan menggunakan pendekatan analisis dalam menyelesaikan masalah dan tidak pernah menggunakan atau menerima perbaikan yang sifatnya instan.

Karyawan ini memiliki tujuan mempunyai kontrol dan mengerjakan segala sesuatu dengan benar, karyawan dengan tipe kepribadian dominan compliance mempunyai kemampuan untuk memulai perubahan dan perbaikan dikarenakan kemampuan administratifnya. Namun kadang dia merasa hanya dia saja yang mampu melakukannya dengan benar sehingga terkadang dia akan cenderung kewalahan namun tidak menghendaki orang lain untuk menolong.

Didalam keadaan yang menekan karyawan ini mungkin mendekati orang lain secara agresif atau keras kepala. Sangat penting bagi karyawan ini untuk lebih sensitif terhadap kebutuhan orang lain disekitarnya dalam tujuan pencintaan lingkungan yang positif.

Karena karyawan customer service ini sangat menghargai ketepatan dan keakuratan standar yang tinggi akan selalu terjaga didalam seluruh aspek kehidupan mereka.

D (+0) : SELF-CRITICAL : dapat menilai atau menganalisa diri sendiri

I (-1) : DICRIMINATING : pandai melihat perbedaan yg halus, teliti

S (-1) : STABLE : stabil tidak mudah goyah

C (+0) : SENSITIVE : sensitive; mudah terluka; mempunyai respon yang tinggi

Secara intelektual dan emosi

Karyawan ini tidak selalu menginginkan untuk mengambil alih pimpinan karena dia juga dapat dengan baik melakukan fungsinya sebagai pendukung atau penolong. Karyawan ini selalu menghendaki komunikasi yang efektif dan efisien. Kadangkala orang lain sering melihat karyawan ini terlalu percaya diri, dia terkadang juga sering terlihat agresif atau terlalu menuntut, tetapi hal ini sebenarnya hanya reaksi [ertahanan dia untuk menghindari ketakutan penolakan dan dimanfaatkan. Secara keseluruhan karyawan customer service ini optimistik dan cukup handal di dalam memotivasi dan seseorang dengan tipe kepribadian ini dapat menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan atau maksud mereka.

D (-1) : SELF-CRITICAL : dapat menganalisa diri sendiri.

I (+4) : INFLUENTIAL : memiliki pengaruh yang besar, berpengaruh

S (-2) : OUTGOING : senang berteman; terbuka

C (-4) : PERSISTENT : teguh; terus menerus; keras hati.

Bank swasta “X” di Bandung

Bank swasta “X” merupakan salah satu bank komersial utama di Indonesia. Didirikan pada tahun 1971 dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) tahun 1982 sebagai bank *go public* pertama di Indonesia. Sejak bulan Desember 2005, bank “X” tercatat sebagai bank ke-7 terbesar di Indonesia dari segi total aset yang sebesar Rp 36,9 triliun, sedangkan dari segi permodalan tercatat sebagai bank ke-5 terbesar yaitu sebesar Rp 5,7 triliun dan CAR 28,7%. Bank “X” memiliki jaringan usaha 250 kantor di berbagai kota besar di Indonesia dan lebih dari 10.000 ATM ALTO dan jaringan ATM BERSAMA, *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan juga *Phone Banking* dan *Call Centre* serta *Debit Card* bekerja sama dengan *MasterCard*, *Cirrus* dan *Maestro* yang dapat diakses secara internasional. Hal tersebut dikarenakan bank “X” memiliki misi untuk menjadi salah satu bank utama yang unggul dalam produk jasa konsumen dan komersial (*profile bank “X”*).

bank “X”, bank “X” memiliki beberapa strategi dalam menjalankan misinya, yaitu lebih memperhatikan bagian-bagian *customers* sehingga menjadi bank pilihan yang dapat memberikan penawaran yang memuaskan kebutuhan jasa keuangan nasabah, *products* yaitu menyediakan produk jasa terbaik di industri keuangan yang dikembangkan berdasarkan prinsip mengedepankan kebutuhan nasabah, *distribution* yaitu jaringan pelayanan yang luas dan mencakup berbagai pilihan layanan elektronik, *efficiency* yaitu meningkatkan proses transaksi yang *real time* bagi nasabah untuk memastikan efisiensi dan cepat tanggap, *staff* dan *shareholders* yaitu mengedepankan

terciptanya budaya perusahaan dan meningkatkan kemampuan guna meraih pertumbuhan usaha dan kinerja keuangan yang berkelanjutan. Salah satu yang menjadi strategi utamanya adalah bagian *customers* yang memiliki fokus layanan nasabah, memahami kebutuhan nasabah, dan memberikan serangkaian pelayanan bermakna sehingga dibutuhkan karyawan bagian *customer service* yang terampil untuk membentuk, membina dan memelihara hubungan yang baik nasabah dengan bank yang bersangkutan.

***Customer Service* bank swasta “X” di Bandung**

Customers service bank “X” dinamakan *customer service officer* yang bertugas membantu nasabah dalam kegiatan *non financial* seperti menyediakan layanan simpanan (tabungan, tabanas, deposito, giro), pinjaman (KPM, KPR, KSG, KSP), layanan elektronik (ATM, *call*, *mobile*, internet) dan layanan lainnya (SBD, KUDN, *travelers*). Untuk menunjang tugas tersebut, maka diperlukan Kemampuan dasar adalah memiliki kemampuan bahasa eksplisit dan implisit guna membentuk hubungan yang sehat dengan nasabah sehingga dapat membangun kepercayaan nasabah secara menyeluruh. Beberapa tambahan yang dapat juga dijadikan acuan seorang *customer service* yang baik saat bekerja adalah seorang *customer service* harus mengetahui dan memahami profil bank “X” tempatnya bekerja, sehingga dapat mempresentasikan pelayanan perbankan dengan penuh keyakinan diri serta dapat menjawab setiap pertanyaan dan keluhan-keluhan nasabah seputar tabungan, kartu kredit dan pelayanan lainnya. Selain itu, seorang *customer service* diharapkan memiliki perilaku positif seperti

sifat mandiri dan inisiatif agar dapat memecahkan setiap masalah yang dihadapinya dan juga dapat mengambil keputusan dengan baik (Manajer HRD bank “X”).

customer service bank swasta “X” bandung harus memahami dan dapat mempromosikan semua layanan yang ditawarkan bank tersebut. Selain itu, harus bersedia bekerja keras melayani nasabah-nasabahnya dengan penuh kesabaran, termasuk menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, masalah-masalah yang dihadapi para nasabah, dan memberikan pelayanan dengan memberikan perhatian yang besar terhadap kebutuhan nasabah. Berdasarkan tuntutan-tuntutan di atas, maka akan terlihat bahwa seorang *customer service* memerlukan keinginan dan penghayatan seutuhnya dari dalam dirinya untuk terus menggali kemampuannya dalam usaha untuk membina hubungan yang baik dengan para nasabah-nasabah bank sehingga para nasabah dapat tetap setia terhadap bank tersebut.