

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab 4 mengenai tipe kepribadian pada *customer service* bank swasta “X” di Bandung, diperoleh kesimpulan bahwa:

- 17 responden (56,6%) memiliki tipe kepribadian ideal yaitu tipe kepribadian yang dimiliki sesuai dengan profil ideal seorang *customer service* (didominasi *Steadiness* dan diwarnai oleh *Influence* dan *Compliance*).
- 2 responden (6,6%) memiliki tipe kepribadian yang membutuhkan pengembangan yaitu tuntutan pekerjaan sebagai *customer service* menghendaki perilaku yang lebih spesifik.
- 5 responden (16,6%) memiliki tipe kepribadian yang kurang memenuhi syarat yaitu kurang memerlihatkan perilaku spesifik yang dibutuhkan untuk menjadi seorang *customer service* yang ideal.
- 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.

#### 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

##### 5.2.1 Saran guna laksana :

- Bank swasta “X” di Bandung harus dapat memposisikan karyawan yang kurang memenuhi syarat dan refokus/gagal sesuai dengan tipe kepribadian yang dimiliki oleh karyawan tersebut.
- Perusahaan bisa memberikan konseling 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.

#### 5.2.2 Saran untuk penelitian lanjutan :

Apabila ingin meneliti tipe kepribadian berdasarkan DISC, maka ada baiknya diteliti lebih lanjut sejauh mana seorang karyawan bisa mengalami tekanan / stress dalam menjalankan setiap tuntutan pekerjaannya.