




Basic Technical Skill Untuk Pengembangan Kompetensi Diri di PT HAP

 Citra Indriyani¹, Yulian Sri Lestari²

Universitas Islam Indonesia, Indonesia¹

Institut Agama Islam Negeri Palu, Indonesia²

 yuliansri_lestari@iainpalu.ac.id*

Article Information:

Received April 17, 2020

Revised June 4, 2020

Accepted June 16, 2020

Keywords: Basic Technical Skill;
PT HAP; Konseling

Abstract

This article will look at the extent to which the Basic Technical Skill (BTS) program has contributed to the spread of admin competence at PT. HAP. By using qualitative research methods. Retrieval and data collection is done through observation techniques. Observations were made on several employees. The goal is to find out whether the subject has occupied a position that fits the competence or not. Testing is done by selecting subjects who have participated in the Basic Technical Skill (BTS) program. By looking at the change in attitude before joining the program and after participating in the Basic Technical Skill (BTS) program. The results show that basic technical skills have contributed quite effectively to employee competencies, especially for the admin profession, but on the one hand, basic technical skills have not contributed effectively to conflict management in the company.

PENDAHULUAN

PT. HAP merupakan salah satu perusahaan distributor alat berat di Indonesia. PT. HAP adalah perusahaan yang berfokus pada perdagangan alat berat serta memberikan layanan purna jual dari merk-merk terkenal dari Jepang. Dimana PT. HAP berkomitmen untuk memberikan pelayanan perawatan kepada seluruh konsumen yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia. Pelayanan yang optimal tersebut menjadi bagian dari visi perusahaan untuk tetap dapat bersaing di pasar alat berat nasional. Hal ini ditunjukkan dengan komposisi karyawan sebesar 65% yang berposisi sebagai mekanik (<https://www.hexindo-tbk.co.id>, 2017).

PT. HAP memiliki program basic technical skills (BTS). Dimana program tersebut adalah pendidikan untuk calon mekanik perusahaan di masa depan. Hal ini merupakan salah satu cara perusahaan untuk mendapatkan bibit mekanik yang berkualitas. Pendidikan tersebut dilaksanakan selama enam bulan yang mana tiga bulan menjalani pendidikan di kelas dan tiga bulan penerjunan ke project site. Output dari program ini adalah siswa didik tersebut akan diangkat sebagai karyawan tetap PT. HAP untuk dijadikan sebagai mekanik. Akan tetapi, hal ini tidak berjalan demikian, terdapat beberapa siswa program basic technical skills (BTS) yang tidak ditempatkan sebagai mekanik melainkan planner dan admin servis. Hal ini disebabkan karena adanya kondisi batu bara yang sedang mengalami penurunan sehingga kebutuhan untuk posisi mekanik tidak lagi menjadi kebutuhan utama perusahaan. Adanya kekosongan jabatan tersebut menjadikan siswa didik dari program basic technical skills (BTS) yang pada awal program disiapkan untuk menjadi mekanik dialihkan pada posisi yang berbeda yaitu salah satunya adalah admin servis.

Dimana pekerjaan seorang mekanik dengan admin servis memiliki tuntutan pekerjaan yang berbeda. Dimana untuk menjadi mekanik bertanggungjawab terkait servis dan perawatan

unit. Sedangkan untuk admin servis memiliki tanggungjawab untuk terkait perencanaan servis unit konsumen meliputi membuat penawaran, quotation serta membuat dan memeriksa deklarasi invoice konsumen. Dimana siswa alumni program basic technical skills (BTS) tidak dibekali terkait perencanaan servis karena hanya fokus pada kegiatan operasional servis dan perawatan.

PT. HAP terus berupaya untuk mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh PT. HAP adalah melakukan asesmen terkait person-job fit. Asesmen person-job fit dilakukan untuk melihat kesesuaian kompetensi yang dimiliki oleh karyawan lulusan program basic technical skill (BTS) dengan uraian deskripsi jabatan yang dimiliki saat ini. Mengingat bahwa karyawan lulusan program basic technical skill (BTS) tersebut ditempatkan bukan sebagai mekanik melainkan admin servis. Menurut Edward (June dan Mahmood, 2011) person-job fit mampu menjadi prediktor kinerja karyawan karena karyawan yang memiliki kecocokan tinggi dengan pekerjaannya akan memberikan hasil kerja yang positif. Mengidentifikasi dan mengembangkan kompetensi dalam organisasi memungkinkan manajemen kinerja yang lebih baik serta sistem penghargaan dan pengakuan yang mengarah pada program succession planning. Pemetaan kompetensi juga merupakan kerangka strategis SDM untuk memantau kinerja. Kompetensi hanya merupakan cara untuk berbicara tentang apa yang membantu orang mendapatkan hasil dalam pekerjaan. Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah menilai kompetensi apa yang dimiliki oleh seseorang (Anisha, 2012). Berdasarkan hal tersebut perusahaan merasa perlu untuk melakukan asesmen terkait person-job fit untuk melihat apakah karyawan lulusan program basic technical skill (BTS) memiliki kompetensi yang sesuai untuk menyelesaikan pekerjaan sebagai admin servis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan pengambilan data melalui observasi langsung dan wawancara. Wawancara individual yang dilakukan adalah behavioral event interview (BEI). Behavioral event interview menurut Boyatziz (1982) adalah sebuah bentuk wawancara insiden kritis dimana responden diminta untuk menceritakan insiden efektif dan tidak efektif dalam bekerja. Teknik BEI digunakan dalam penelitian ini karena dianggap metode yang paling valid dalam metode asesmen karena mampu memperoleh sampel perilaku seseorang yang sebenarnya dalam melakukan pekerjaan. BEI juga mampu menunjukkan kompetensi dan level kompetensi (Boyatziz, 1982). Metode wawancara promosi sebelumnya tidak menggunakan metode BEI dan cenderung mengajukan pertanyaan standar yang tidak mampu mengungkap kompetensi karyawan. Selain mendapatkan gambaran terkait kompetensi, BEI juga mampu menjadi prediktor terkait kesuksesan pekerjaan di masa depan (Boulter, Dalziel dan Hill, 2003)

Observasi adalah metode pengumpulan data langsung dari lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi dapat berupa sebuah interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman anggota dalam berorganisasi. Observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat dan membuat pemetaan agar memperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian (Raco, 2010). Observasi dilakukan saat karyawan melakukan pekerjaannya di kantor.

PEMBAHASAN

Konseling dalam Tinjauan Teori

Konseling menurut Cummings dan Worley (2008) mampu membantu seseorang untuk memahami, mendiagnosa dan memperbaiki perilaku. Adanya proses konseling, seseorang lebih mampu memperdayakan sumber daya yang dimiliki untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahannya yang sering menjadi penghambat ketika bekerja. Konseling yang dilakukan akan menggacu pada model yang dikembangkan oleh Egan (2010). Model

yang dikembangkan oleh Egan berpusat pada klien (client centered) dimana model tersebut berbicara mengenai orang-orang dengan situasi yang bermasalah dan memiliki kesempatan yang tidak terpakai. Egan menyadari bahwa setiap orang perlu diajak untuk menantang diri sendiri untuk meningkatkan nasib seseorang dalam hidup. Model ini mengeksplorasi kognitif, afektif dan perilaku. Artinya hal tersebut berkaitan dengan cara berpikir seseorang, cara merasakan, cara mengekspresikan emosi dan cara bertindak. Model tersebut didasarkan pada pengelolaan situasi pada peluang yang ada. Setiap orang memiliki masalah dalam hidup dan setiap orang telah mengabaikan kesempatan untuk hidup lebih baik.

Pelaksanaan intervensi dilakukan pada tanggal 18 Desember 2017, berlokasi di PT. HAP Balipapan tepatnya di ruang meeting. Proses konseling dilakukan setelah jam pulang kantor. Hal ini dilakukan karena tidak memiliki waktu banyak pada saat jam kantor. Selain itu pelaksanaan konseling setelah jam kantor dilakukan agar klien mampu fokus terhadap jalannya proses konseling. Pelaksanaan konseling dilakukan setelah pemberian feedback kepada klien. konseling dilaksanakan selama dua kali pertemuan.

Pertemuan pertama konseling dibuka dengan sesi pertama yaitu membangun hubungan. Pada sesi ini peneliti menyampaikan bahwa tujuan dilakukan konseling terkait manajemen konflik adalah agar klien mampu mendapatkan insight atau cara pandang yang berbeda sehingga dapat mengoptimalkan manajemen konflik. Peneliti juga menjelaskan bahwa konseling yang dilakukan merupakan bagian dari proses yang sudah dilakukan sebelumnya sudah dibahas pada informed consent. Peneliti menjelaskan proses konseling yang akan dilakukan dimulai dari berapa sesi yang akan dijalain, gambaran terkait apa yang akan dilakukan di setiap sesinya serta durasi yang ditempuh baik per sesi maupun konseling secara umum. Peneliti juga menjelaskan bahwa setelah pertemuan pertama ini akan ada pertemuan kedua untuk melakukan follow up atau evaluasi.

Sesi selanjutnya adalah sesi current picture. Pada sesi ini klien menceritakan bagaimana kondisi manajemen konflik yang dimiliki saat ini. Klien mengaku bahwa merasa spontan dan tiba-tiba merasa menjadi orang yang keras. Klien memegang teguh terhadap pendapatnya sendiri. Klien menyadari bahwa pendapat orang lain mungkin benar. Akan tetapi klien menginginkan sesuatu hal berjalan sesuai rencana yang telah disusun. Klien mengaku bahwa dirinya cukup egois ketika bekerja. Hal tersebut membawa dampak terhadap hubungan pertemanan klien. Dimana klien dianggap angkuh dan egois. Perdebatan yang sering terjadi adalah perencanaan jadwal servis. Dalam menentukan jadwal servis, klien mendapatkan dua referensi yakni mekanik dan atasan. Perdebatan terjadi antara klien dengan foreman. Dimana foreman memiliki perencanaan sendiri dan hal tersebut berbed dengan rencana klien sehingga rentan memicu konflik. Klien lebih memilih perencanaan yang sudah dibuat karena beranggapan memiliki dua pertimbangan.

Perdebatan antara klien dengan foreman rentan terjadi. Saat ini klien tidak pernah melakukan introspeksi diri sejauh ini. Akan tetapi, klien pernah terpikirkan untuk tidak berkepal panas akan tetapi emosi tersebut muncul kembali jika klien merasa tidak dihargai. Klien pernah merasa tidak dihargai oleh rekan kerja melalui email, dimana email tersebut berisikan bahwa klien tidak mampu bekerja maksimal dengan melakukan cc ke atasan. Klien tidak menanggapi email tersebut dan langsung mengajak yang bersangkutan untuk bertemu. Klien tidak mampu mengontrol emosinya jika hal tersebut mengarah pada persoalan tidak menghargai. Pada saat bertemu dengan yang bersangkutan, klien sempat mengucapkan perkataan yang tidak sepatasnya diucapkan. Setelah itu klien berpikir bahwa ketika klien menanggapi orang tersebut maka tidak akan menyelesaikan masalah.

Klien tidak mengetahui bagaimana cara mengendalikan emosinya karena hal tersebut bersifat spontan. Ketika dihadapkan pada situasi tersebut, klien pernah mencoba untuk mengontrol hal tersebut yaitu mengalihkan ke hal lain. Klien merasa bahwa ketika mampu mengontrol emosinya merasa lebih tenang dan mampu berkomunikasi lancar dengan rekan satu tim. Klien tidak pernah mencoba melihat dirinya dari sudut pandang orang lain. Akan tetapi, ia pernah mendapat masukan dari rekan satu tim bahwa klien cukup egois ketika

bekerja dan menyarankan klien untuk mencoba mengurangi emosinya menyelesaikan pekerjaan akan tetapi menggunakan akal. Akan tetapi masih terdapat oknum yang sering membuat klien terpancing emosi.

Klien memiliki kekuatan dalam diri untuk menghadapi konflik tersebut yaitu dengan mengalihkan hal-hal yang menurut klien tidak penting dan bekerja sebaik mungkin dengan mengikuti peraturan perusahaan. Sebelumnya klien penempatan di project, klien beranggapan bahwa kehidupan di project lebih keras dibandingkan di kantor sehingga di posisi sekarang klien merasa lebih lancar dan tenang ketika bekerja. Ketika penempatan project klien sering terpancing emosi dan pernah mengajak rekan kerja untuk berkelahi. Ketika bekerja di kantor, klien merasa lebih baik meskipun masih menemukan situasi yang memicu konflik. Kehidupan kerja di kantor sekarang, klien merasa jauh lebih baik jika dibandingkan ketika di project dulu.

Klien mengungkapkan bahwa hal-hal yang bisa dilakukan untuk membuat sebuah perubahan besar terkait manajemen konflik. Salah satunya adalah lebih banyak menerima masukan dari orang lain, tidak egosi karena tidak selamanya pendapat yang diajukan benar. Cara yang bisa dilakukan agar mendapatkan masukan dari orang lain adalah membagikan masalah yang dihadapi dengan rekan kerja dan berkumpul dengan orang yang lebih tua karena dianggap lebih berpikiran dewasa. Untuk melihat kedewasaan seseorang, klien melihat dari bagaimana seseorang mampu menempatkan posisinya dengan tepat. Saat ini klien belum seutuhnya mendapatkan orang yang tepat untuk mendukung kearah tersebut.

Sesi selanjutnya adalah preferred picture. Pada sesi ini klien mengungkapkan bahwa saat ini klien menginginkan pengendalian emosi yang lebih stabil dan mampu menghadapi masalah dengan kepala dingin. Hal yang diinginkan klien adalah hal yang dibutuhkan. Klien mengaku sangat membutuhkan hal tersebut dalam pekerjaan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, klien merasa perlu lebih banyak mendengarkan. Klien menilai perilaku selama ini hanya 80% dalam hal manajemen konflik. Sedangkan 20% klien merasa masih mengalami hambatan.

Hambatan tersebut berupa klien merasa sulit untuk menerima masukan dari orang lain. Hal tersebut dilakukan karena klien berusaha kritis ke rekan kerja. Akan tetapi, klien cenderung berpegang teguh terhadap pendapatnya. Untuk merubah sikap tersebut, klien merasa perlu sering untuk berkumpul dengan orang yang matang pikirannya dan lebih berpengalaman. Hal ini dirasa perlu untuk sebagai wadah klien untuk melatih sudut pandang. Untuk mencapai kearah sana, klien merasa perlu untuk tidak terburu-buru dalam mengambil keputusan, tidak cepat emosi dan mampu mendengarkan pendapat orang lain. Selain itu beranggapan bahwa pendapatnya tidak sepenuhnya benar sehingga membutuhkan pendapat orang lain.

Selama ini klien merasa bahwa pendapatnya adalah benar. Hal yang perlu dilakukan oleh klien untuk sampai ke tahap itu adalah meminta masukan dari atasan dan rekan tim apakah keputusan yang akan diambil sudah benar atau tidak. Akan tetapi, klien masih merasa sulit untuk meminta saling berbagi dengan foreman karena foreman pun cukup keras kepala dan sulit menerima masukan dari orang lain. Klien merasa perlu melakukan perubahan karena ketika tidak mampu mengontrol emosi, masalah tidak akan selesai dan tidak ada jalan keluar. Ketika mencoba untuk mengalah maka masalah tersebut akan menemukan solusi. Klien merasa bahwa hal-hal tersebut mampu membantu klien dalam mengontrol emosinya. Klien mengungkapkan bahwa hal yang akan didapatkan ketika mampu mengontrol emosi adalah mampu bekerja lebih nyaman dan tenang meskipun berbeda pendapat.

Sesi selanjutnya adalah way forward. Pada sesi ini klien membuat sebuah rencana tindakan. Rencana tindakan yang dibuat oleh klien untuk manajemen konflik yang lebih baik adalah lebih banyak mendengarkan masukan tim dalam memberikan pendapat, mengubah sudut pandang dalam penilaian masalah, menghadapi masalah dengan kepala dingin serta menghilangkan segala perdebatan yang tidak perlu. Untuk merealisasikan kepala dingin tersebut klien meminta bantuan dari orang lain. Caranya adalah dengan minta pendapat kepada rekan kerja untuk menyelesaikan masalah. Rekan kerja yang dimaksudkan adalah

orang yang lebih berpengalaman.

Klien merasa memiliki sumber daya untuk merealisasikan hal tersebut karena klien bekerja secara tim dan selalu menghadapi permasalahan dalam bekerja. Selanjutnya, untuk merealisasikan perdebatan yang tidak perlu klien merasa tidak perlu berkumpul dengan orang-orang yang membicarakan hal tidak penting dan yang bukan ruang lingkupnya. Cara yang akan dilakukan klien dalam mengubah sudut pandang masalah adalah dengan pikiran ketika menjadi orang lain seperti apa atau meminta berdiskusi dengan rekan kerja agar mendapatkan banyak sudut pandang. Klien akan secepatnya untuk mengaplikasikan hal tersebut ketika menghadapi situasi perdebatan dengan cara mendengarkan pendapat lawan bicara terlebih dahulu dan mengajak untuk bernegosiasi.

Sesi selanjutnya adalah terminasi. Pada tahap ini peneliti mengungkapkan bahwa sesi konseling akan segera berakhir. Peneliti menyampaikan kesimpulan apa yang didapatkan pada pertemuan tersebut. Peneliti juga berusaha membuka pikiran klien terkait dampak apa yang ditimbulkan ketika emosi tersebut tidak stabil. Hasilnya adalah klien sadar bahwa ketika emosi tidak stabil maka masalah tidak akan selesai, pekerjaan terhambat. Pekerjaan yang terhambat pun tidak hanya pekerjaan klien sendiri. Akan tetapi berdampak pada pekerjaan satu tim. Klien juga menyadari bahwa pekerjaannya saat ini rentan memicu konflik sehingga rencana tindakan yang sudah dibuat mampu diaplikasikan dalam waktu dekat. Pada sesi ini juga peneliti menyampaikan bahwa sesi selanjutnya adalah evaluasi terkait apakah rencana tindakan tersebut sudah dilaksanakan atau belum.

Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi konseling dilakukan pada tanggal 9 Januari 2018. Pelaksanaan konseling dilakukan pada pukul 09:00 di ruang training. Waktu pelaksanaan konseling dengan evaluasi konseling berjarak selama 22 hari. Pelaksanaan evaluasi bisa dikatakan mundur dari kesepakatan di awal karena klien sedang ada kegiatan di training center. Tujuan dilakukan evaluasi konseling adalah untuk menindaklanjuti pelaksanaan rencana tindakan dan melakukan evaluasi atas tindakan yang sudah dilakukan.

Hasil yang diperoleh dalam sesi follow up atau evaluasi ini adalah klien merasa bahwa untuk realisasi rencana tindakan belum sepenuhnya dilakukan. Hal ini dikarenakan adalah sampai saat ini belum ada permasalahan yang memicu konflik. Akan tetapi, klien mengaku bahwa ketika dihadapkan pada situasi yang tidak diinginkan oleh klien, klien mampu berkepal dingin. Klien merasa lebih tenang. Tidak seperti sebelumnya dimana klien merasa stres.

Pada rentan konseling pertemuan pertama sampai dengan evaluasi, klien dihadapkan pada situasi dimana klien merasa dijatuhkan oleh rekan kerja karena dirasa lambat mengirimkan laporan. Rekan kerja tersebut mengeluhkan hal tersebut di depan atasan klien. Hal yang dilakukan klien adalah menertawakan dan menanggapi bahwa hal tersebut adalah candaan agar tidak terpancing emosi. Klien tidak memberikan respon negatif kepada rekan kerjanya dan tidak membalas email tersebut. Meskipun klien merasa bahwa hal tersebut hanyalah untuk menjatuhkannya dan berniat untuk memancing emosi klien.

Pada saat itu, klien mengubah sudut pandangnya bahwa hal tersebut hanyalah candaan. Klien juga tidak memberikan respon apapun terhadap kejadian tersebut dan tetap bersikap tenang. Klien merasa setelah mampu mengendalikan emosi, klien merasa stress berkurang dan tidak merasa terlalu terbebani dengan beban pekerjaan yang banyak. Klien tidak memperdulikan orang-orang yang tidak menyukai klien dan klien merasa pikirannya lebih ringan. Klien merasa ada perubahan yang signifikan setelah mengikuti konseling dan klien mengungkapkan bahwa kedepannya klien mampu menerapkan hal serupa ketika mengalami konflik serta mampu bertanggungjawab atas pilihan yang sudah dipilih. Terdapat tiga dari empat action plan yang sudah diterapkan oleh klien dalam kehidupan pekerjaannya sehingga lebih mampu mengontrol emosinya.

Pembahasan Hasil Evaluasi

Follow up dalam konseling adalah klien klien mendiskusikan pengalaman klien dan

memasukkannya ke dalam perspektif. Tahap ini tidak hanya memberi kesempatan kepada konselor untuk menilai hasil konseling akan tetapi memberi kesempatan kepada klien untuk mendapatkan gambaran yang lebih realistis mengenai dampak ke diri sendiri. Tahap follow up juga memberikan kesempatan kepada klien mendiskusikan usaha apa saja yang telah dilakukan sejak tahap terminasi dalam menerapkan ke kehidupan nyata. Klien dapat menyampaikan kesulitan yang dihadapi maupun hal positif yang diperoleh. Selain itu, konselor juga mengingatkan kepada klien bahwa klien bertanggung jawab atas dirinya sendiri dan ketika klien berharap untuk dapat berubah maka klien harus aktif dalam mengambil sebuah perubahan (Correy, 2012).

Hasil dari follow up tersebut adalah klien mampu menghadapi permasalahan dengan kepala dingin dan merasa lebih tenang. Ketika dihadapkan pada situasi yang dapat memancing emosi, klien mampu mengendalikan dirinya untuk tidak menanggapi yang bersangkutan dengan berkeping dingin. Klien mengubah sudut pandangnya dalam menilai masalah yang dihadapi dengan berpikir bahwa hal tersebut hanyalah sebuah candaan. Hal ini berdampak positif bagi diri klien yaitu merasa tidak mengalami stress kerja, pikiran lebih tenang dan tidak terbebani oleh beban kerja yang tinggi. Pekerjaan pun menjadi lancar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Yulianeu, & Warso, (2017) yaitu kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi maka tidak akan mengalami stress kerja sehingga mampu meningkatkan pekerjaan yang optimal. Kecerdasan emosional memiliki hubungan terhadap stress kerja. Kecerdasan emosional yang tinggi sangat bermanfaat karena dapat memecahkan masalah dengan memiliki strategi yang sesuai dan menghilangkan konflik yang ada sehingga stress dapat diatasi dengan baik. Stress yang tidak dapat diatasi diakibatkan akan ketidakmampuan karyawan untuk berinteraksi secara positif terhadap lingkungan sekitar.

Hal ini tentunya berbeda dengan sebelum dilakukan konseling. Dimana ketika klien terlibat konflik dengan rekan kerjanya, klien cenderung akan mendatangi secara langsung rekan kerja tersebut. Klien pernah terbawa emosi dengan mengucapkan kalimat yang seharusnya tidak layak diucapkan dengan rekan kerja. Pada waktu itu, klien juga terlibat dalam sebuah perkelahian dengan rekan kerjanya. Klien sangat ekspresif untuk menampilkan emosinya ke lingkungan. Dari empat action plan yang rencanakan, terdapat tiga action plan yang sudah dilakukan sehingga hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dari konseling manajemen menunjukkan prosentase sebesar 75%.

KESIMPULAN

Posisi admin servis adalah pekerjaan yang berhubungan erat dengan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Untuk mendukung pekerjaan sebagai admin servis maka dibutuhkan dukungan dari rekan lain seperti atasan maupun tekni-si. Berdasarkan hasil asesmen diketahui bahwa terdapat kompetensi yang belum berkembang secara optimal yaitu manajemen konflik. Hal ini berdampak pada ketika subjek dihadapkan pada situasi perselisihan dengan rekan kerja, subjek cenderung mudah tersinggung dan jarang melakukan negosiasi dengan pihak terkait dan berdampak pada kinerja. Berdasarkan hasil tersebut maka subjek perlu diberikan pengembangan berupa konseling manajemen konflik. Hasil dari konseling tersebut adalah subjek mampu menghadapi permasalahan dengan kepala dingin dan merasa lebih tenang. Stress kerja dan beban pekerjaan dirasa terdapat penurunan ke arah yang lebih baik.

Referensi

Anisha, N. (2012). Competency Mapping of the Employees. *International Journal of Advancements in Research & Technology*. 1(5): 1-7

- Boulter, N., Dalziel, M., & Hill, J. (2003). *Manusia dan Kompetensi: Panduan Praktis untuk Keunggulan Bersaing*. Terjemahan oleh Bern Hidayat. Jakarta: PT. Gramedia
- Boyatziz, R.E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. Canada: A Wiley-Interscience Publications
- Egan, G. (2010). *The Skilled Helper: A Problem Management and Opportunity Development Approach to Helping*. Cengage Learning: United State America
- June, S., & Mahmood, R. (2011). The Relationship between Person-job Fit and Job Performance: A Study among the Employees of the Service Sector SMEs in Malaysia. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. 1(2):95-105
- Luddin, A.B.M. (2010). *Dasar-Dasar Konseling: Tinjauan Teori dan Praktik*. Citapustaka Media Perintis: Bandung
- Miller, L.A., & Lovler, R.L. (2016). *Foundation of Psychological Testing: a Practical Approach*. United State of America: SAGE Publications, Inc
- Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo
- Rumiani, dkk. (2014). *Informasi Tes Psikologi: Panduan untuk Tester Seri 1*. Yogyakarta: Smartania Publishing
- Munandar, U. (2003). *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama