

POTENTIAL REVIEW KARYAWAN HOTEL X SEBAGAI DASAR PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

**Dhieny Agrina Khairani, S.Psi¹ dan Dr. Rer. Nat. Arief Fahmie, S.Psi, M.A.,
Psikolog²**

Universitas Islam Indonesia
Jalan Kaliurang Km 14,4 Besi, Sleman, Yogyakarta 55584
Email : dhien.agrina@gmail.com¹
a.fahmie@uii.ac.id²

Abstract

Hospitality industry is one of the industries which combine product and service. Today, the businesses more rapidly in Indonesia, so they must be able to survive and keep developing their organizations to draw visitors and be trusted as professional hotels in providing quality services to the visits. One of the key to success for organizations to be able to compete is having proportional employees in terms of quality and quantity. Competency-based human resources can enhance capacity and develop foundation because if people working in organization has appropriate competency in accordance with their job demands, the employees will have good knowledge, skills, mentality and productive character. Considering the importance of the competencies required for every employee, ideally, every employee is able to understand their potential to be able to manage it optimally. Therefore, there should be an assessment or measurement to map employee's potential. Potential review aims to map employee's competency, including strengths and matters which should be developed in the employees. The result of potential review will illustrate employees' potentials, both competencies and areas to develop, so the employees can maintain their good potentials and develop the potentials they find lacking, as well as able to choose strategy for self-development to have optimal performance.

Keywords: *Potential Review, Service Quality, and Human Resources Development.*

1. Pendahuluan

Dewasa ini, banyak sekali industri yang berkuat dalam ranah pelayanan jasa terutama perhotelan, baik yang dikelola oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta Tidak dapat dipungkiri bahwa bisnis perhotelan semakin berkembang pesat di Indonesia terutama di kota-kota wisata seperti Yogyakarta. Salah satu hotel yang berada di Yogyakarta adalah Hotel X yang berada di lingkaran satu (Malioboro) tepatnya daerah Pasar Kembang, dimana ring satu bermakna sebagai kawasan nomor satu pengunjung terbanyak di Yogyakarta. Hotel X sendiri merupakan hotel bintang dua yang baru berdiri dan pertama di Yogyakarta yang mengusung konsep syariah untuk manajemennya dan merupakan pioner manajemen syariah di Indonesia yang telah diakui oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Hotel X harus mampu bertahan dan terus mengembangkan organisasinya semakin baik agar mampu menarik minat pengunjung dan dipercayai

sebagai sebuah perhotelan yang professional dalam memberikan pelayanannya kepada para pengunjung. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan.

Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas erat kaitannya dengan proses interaksi antara konsumen dan perusahaan jasa dimana kualitas pelayanan tersebut dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen serta adanya persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kotler dan Keller (2009) menyebutkan bahwa jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas tetapi jika kinerja melebihi ekspektasi maka konsumen akan sangat puas. Konsekuensi kepuasan atau ketidakpuasan konsumen sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing. Tjiptono (2006) menerangkan ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah risiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, komplain pelanggan, intervensi pemerintah, reaksi pesaing dan masuknya produk substitusi baru ke pasar.

Wang (dalam Fitriany, 2013) juga menambahkan bahwa perilaku karyawan dalam melayani akan berpengaruh pada persepsi konsumen terhadap kualitas di perusahaan penyedia jasa layanan. Ling, Chaiz, dan Plew (dalam Fitriany, 2013) menyatakan bahwa peran karyawan yang berinteraksi langsung dan terlibat dalam pelayanan kepada konsumen secara positif berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dipersepsikan pelanggan. Oleh karenanya penting untuk senantiasa memperhatikan perilaku karyawan, khususnya perilaku organisasi positif yang tertuang pada kompetensi karyawan.

Organisasi memiliki tanggung jawab formal dalam pengembangan kompetensi para karyawannya dalam mendukung pengembangan organisasi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Cummings dan Worley (2005) bahwa pengembangan organisasi tidak dapat dipisahkan dan faktor sumber daya manusia yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki karyawan secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan

manajemen, dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Setyowati, 2002).

Untuk itu sumber daya manusia harus memiliki kapasitas yang dibangun di atas pondasi yang kuat, yang sesuai dengan tuntutan usaha. Sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat dan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka karyawan akan mampu baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun mental serta karakter produktifnya. Dengan kepemilikan nilai yang kuat, karyawan akan selalu siap menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan organisasi tanpa menghilangkan jati dirinya (Wirawan, 2009).

Melihat pentingnya kompetensi-kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan, maka idealnya setiap karyawan mampu memahami potensi yang mereka miliki sehingga dapat dikelola secara maksimal. Oleh karena itu perlu dilakukan asesmen atau pengukuran yang bertujuan untuk pemetaan potensi karyawan (*potential review*) dengan menggunakan analisis secara individu guna mendapatkan gambaran secara komprehensif tentang potensi yang dimiliki oleh karyawan tersebut serta untuk mengetahui area yang masih perlu dikembangkan. *Potential review* menurut Munandar (2008) diperlukan sebagai media pengembangan pribadi seseorang agar membantu seseorang untuk mengenali kemampuan-kemampuannya.

Pada penelitian ini *potential review* untuk mengevaluasi potensi kekuatan dan kelemahan individu, membandingkan kualitas individu dengan tuntutan fungsi yang ditugaskan saat ini ataupun yang akan di proyeksikan untuk individu tersebut dikemudian hari. Karyawan yang dikenakan *potential review* pada penelitian kali ini berada di divisi *housekeeping*, yaitu bagian yang memegang peranan yang sangat penting atas kelancaran operasional di setiap hotel. Posisi karyawan yang dikenakan *potential review* tersebut adalah supervisor *housekeeping*, dimana karyawan ini belum pernah dikenakan *potential review* sehingga asesmen ini dilakukan untuk melihat kemampuan supervisor dalam sebuah unit sehingga terbentuk *team work* yang baik.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam melakukan proses asesmen *potential review* adalah wawancara dan tes psikologi. Berikut rincian wawancara dan tes psikologi yang digunakan sebagai metode asesmen:

2.1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seorang Supervisor *House Keeping* di Hotel X yang memiliki tanggung jawab, sebagai berikut: (1) Melaksanakan seluruh pelaksanaan operasional di divisi HK; (2) Melaksanakan administrasi di divisi HK; (3) Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar, koridor *station* atau *linen room* yang tidak semestinya, dan (4) Melaksanakan pengecekan terhadap kebersihan dan keindahan *public area (lobby, restaurant, dan garden)* serta *utility*.

Berdasarkan tanggung jawab tersebut, maka peneliti memilah kompetensi yang harus dimiliki seorang Supervisor *House Keeping* berdasarkan kamus kompetensi Spencer dan Spencer (1993) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Profil Kompetensi Supervisor *House Keeping*

| Kompetensi | Definisi | Level | | | | |
|---------------------|--|-------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Flexibility | Kemampuan menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai rekan atau kelompok yang berbeda; kemampuan untuk memahami dan menghargai perbedaan, pandangan dan pertentangan atas suatu isu. | | | | | |
| Information Seeking | Besarnya usaha tambahan yang dikeluarkan untuk mengumpulkan informasi lebih banyak sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan dan pengambilan keputusan. | | | | | |
| Self Confidence | Keyakinan orang pada kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan suatu tugas/tantangan/pekerjanya. | | | | | |
| Team Work | Dorongan atau kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain; dorongan atau kemampuan untuk menjadi bagian dari suatu kelompok dalam melaksanakan suatu tugas. | | | | | |
| Concern for order | Dorongan dalam diri seseorang untuk memastikan/mengurangi ketidakpastian khususnya berkaitan dengan penugasan, kualitas dan ketepatan/ketelitian data dan informasi di tempat kerja. | | | | | |
| Developing other | Pengembangan Orang Lain (<i>People Development</i>) adalah keinginan tulus untuk mendorong proses belajar dan pengembangan orang lain. Kompetensi ini berfokus pada intensi untuk pengembangan bukan sekedar pelatihan formal. | | | | | |

Keterangan :

Syarat Minimal:

1: Kurang Sekali 2: Kurang 3: Cukup 4: Baik 5: Baik Sekali

2.2. Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data dalam penelitian ini digunakan dua metode yakni metode tes dan metode non tes.

2.2.1. Metode Tes

Tes merupakan suatu metode penelitian dengan menggunakan alat ukur psikologis yang memiliki validitas dan reliabilitas yang objektif dan dapat di pergunakan untuk mengetahui perilaku, kepribadian maupun potensi yang di miliki oleh individu (Rumiani dkk, 2014). Adapun jenis tes yang digunakan dalam asesmen ini, yaitu: (1) Tes *inventory*, yaitu pengukuran tingkah laku yang objektif dan terstandar. Tes *inventory* yang digunakan dalam pengukuran ini adalah Papikostik. Alat tes Papikostik secara garis besar memiliki fungsi yaitu mengungkap kebutuhan-kebutuhan dalam diri individu. Namun, alat tes ini lebih menekankan pada orientasi di dunia pekerjaan dan interaksi sosialnya. Sehingga alat tes *inventory* ini mampu mengungkap kebutuhan yang berhubungan dengan dunia kerjanya seperti inisiatif, kerja sama, komunikasi dan relasi sosial (Rumiani dkk, 2014). (2) Tes Grafis merupakan bagian dari tes kepribadian, di mana tes grafis merupakan segala macam dan bentuk urutan tulisan tangan, gambar, dan lukisan-lukisan yang dikerjakan dan dihasilkan atas akibat dari pengaruh tak sadar terhadap dirinya ataupun karena adanya kendali dalam dirinya. Tes grafis yang digunakan dalam proses asesmen kali ini adalah DAP dan BAUM. (3) Tes sikap kerja yakni sebuah alat tes yang digunakan untuk mengungkap sikap kerja yang dimiliki subjek. Pada kesempatan kali ini peneliti menggunakan tes kraeplin. Tes ini merupakan tes yang digunakan dengan tujuan untuk melihat hasil kerja yang dipengaruhi daya kecepatan, ketelitian, keajegan, dan ketahanan (Rumiani dkk, 2014).

2.2.2 Metode Non Tes

Metode non tes yang digunakan dalam asesmen ini adalah metode wawancara. Wawancara adalah sebuah percakapan yang dibangun dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2014). Penulis memilih wawancara sebagai metode utama dalam proses asesmen karena dianggap paling baik untuk digunakan sebagai alat untuk menggali data penelitian secara lengkap dan mendalam. Teknik wawancara yang digunakan dalam proses asesmen ini

adalah wawancara semi terstruktur dan *Behavioral Event Interview* (BEI). Purwanto (2010) menambahkan bahwa pada wawancara yang menggunakan teknik *Behavioral Event Interview* (BEI), subjek diminta untuk menceritakan beberapa hal yang paling *critical* selama hidup atau karirnya, baik kesuksesan maupun kegagalan. Subjek diminta untuk menceritakan situasi, peran yang dipilih, orang-orang yang terlibat, tindakan yang dilakukan, dan hasil dari tindakan tersebut.

2.3. Matriks Metode Pengambilan Data

Berikut metode-metode yang digunakan selama proses asesmen dirangkum dalam tabel matriks di bawah ini:

Tabel 2. Matriks Metode Pengambilan Data

| No. | Aspek | Alat Ukur | | | |
|-----|---------------------|--------------|------------|-----------|-----------|
| | | Papi Kostick | Tes Grafis | Kraepelin | Wawancara |
| 1. | Flexibility | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| 2. | Information Seeking | - | - | - | ✓ |
| 3. | Self Confidence | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| 4. | Team Work | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| 5. | Concern for order | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6. | Developing other | ✓ | ✓ | - | ✓ |

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Asesmen

Dari hasil tes psikologi dan wawancara yang telah dilakukan diperoleh hasil asesmen Supervisor *House Keeping* Hotel X berdasarkan masing-masing metode sebagai berikut:

Tabel 3. Matriks Hasil Asesmen

| No. | Aspek | Alat Ukur | | | | Standar Level | Penilaian Akhir |
|-----|---------------------|--------------|------------|-----------|-----------|---------------|-----------------|
| | | Papi Kostick | Tes Grafis | Kraepelin | Wawancara | | |
| 1. | Flexibility | 2 | 2 | - | 4 | 2 | 3 |
| 2. | Information Seeking | 3 | 2 | - | 4 | 3 | 3 |
| 3. | Self Confidence | 2 | 2 | - | 3 | 3 | 3 |
| 4. | Team Work | 2 | 2 | - | 2 | 3 | 2 |
| 5. | Concern for order | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 6. | Developing other | 2 | 2 | - | 2 | 2 | 2 |

3.2. Dinamika Psikologis

Berdasarkan hasil asesmen yang telah dilakukan, terlihat bahwa subjek memiliki kemampuan mental yang cukup baik. Kemampuan intelektual menurut Robbins (2013) adalah kemampuan mental yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Kemampuan mental yang dimiliki subjek memudahkan subjek untuk menangkap dan memahami informasi yang diberikan. Hal tersebut didukung dengan kemampuan pencarian informasi. Pada kemampuan pencarian informasi, subjek sudah mampu menggali secara sebuah informasi ataupun sebuah permasalahan dengan baik. Subjek cukup baik dalam menggunakan potensi kognitif yang subkel miliki dengan baik sehingga hal tersebut dalam pelaksanaan pekerjaannya. Hanya saja terkait dengan pengambilan keputusan subjek cenderung berhati-hati. Hal tersebut menjadikannya terkesan tidak sigap ketika harus melakukan tindakan apa yang seharusnya subjek lakukan. Sehingga mempengaruhi pada kemampuannya untuk bertindak untuk melebihi yang dibutuhkan oleh pekerjaannya tanpa adanya perintah terlebih dahulu.

Daya tahan kerja subjek tergolong baik. Subjek tergolong teliti dan cekatan dalam menangani tugas-tugasnya. Subjek senang bekerja secara teratur dan rapi serta perhatian terhadap hal detail. Subjek juga tekun, tidak mudah bosan menangani hal-hal rutin serta memiliki semangat yang cukup kuat untuk bekerja keras dan berprestasi sebaik mungkin. Wexley dan Yukl (2003) menjelaskan bahwa merupakan salah satu aspek penting yang harus dimiliki seorang pekerja.

Dari sisi kepribadian, subjek tidak begitu aktif bergaul atau menjalin hubungan dengan orang sekitarnya. Hubungan dengan orang lain hanya bersifat formal saja. Perhatiannya lebih terpusat pada pelaksanaan tugas daripada hubungan antar pribadi. Subjek cukup dapat menciptakan wujud kerja sama yang baik dengan orang lain dan bertindak secara kooperatif serta memiliki untuk mencapai tujuan bersama. Subjek mampu menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai rekan atau kelompok kerja yang berbeda. Namun, hal tersebut belum didukung dengan peran kepemimpinan dalam dirinya sehingga subjek hanya belum menampilkan bentuk kerja sama yang baik untuk terciptanya produktivitas kelompok.

3.3. Pembahasan

Hasil asesmen menunjukkan bahwa kompetensi subjek yang memenuhi standar minimal yaitu pencarian informasi, kepercayaan diri, perhatian terhadap tugas, dan mengembangkan orang lain. Kompetensi yang melebihi standar yaitu fleksibilitas, sedangkan kompetensi yang berada dibawah standar minimal yakni kerjasama.

Kompetensi fleksibilitas subjek berada pada level tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa subjek mampu menerapkan prosedur dan aturan secara fleksibel. Subjek mampu menyesuaikan diri pada situasi ataupun orang berbeda. Oleh karena itu, subjek dapat merubah tingkah laku atau pendekatan sesuai dengan situasi atau orang yang dihadapinya. Kompetensi tersebut untuk pemegang jabatan supervisor *House Keeping* sebab karyawan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dan bekerja secara efektif pada berbagai rekan atau kelompok yang berbeda. Selain itu pula, sebagai seorang supervisor ia juga dituntut untuk mampu memahami dan menghargai perbedaan yang ada dilingkungan kerjanya sehingga hal tersebut akan menunjukkan sikap profesional.

Kompetensi pencarian informasi subjek berada pada level tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa subjek mampu menggali informasi lebih dalam dan menghubungi pihak terkait untuk mendapatkan kejelasan. Hal ini terlihat ketika subjek berusaha mengumpulkan informasi lebih banyak mengenai pelaksanaan kerjanya dalam hal pelayanan. Subjek menghubungi pihak-pihak terkait untuk meminta pendapat pendukung informasi. Kompetensi tersebut sesuai untuk pemegang jabatan supervisor *House Keeping* sebab karyawan dituntut untuk memiliki usaha lebih dalam mengumpulkan informasi lebih banyak mengenai ruang lingkup serta tugas dan tanggung jawabnya di dalam lingkup hotel dimana subjek bekerja, melainkan pengetahuan tentang lingkungan sekitarnya juga terutama tempat berbelanja dan wisata dimana ia bekerja.

Kompetensi kepercayaan diri subjek berada pada level tiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa subjek mampu menunjukkan rasa percaya dirinya untuk menyelesaikan tugas ataupun tantangan dalam pekerjaannya. Subjek mampu menyampaikan pendapatnya secara jelas kepada rekan kerja maupun bawahan. Subjek mau menunjukkan kompetensi lebih baik dari pada orang lain. Hal itu didukung dengan pengalaman kerja subjek yang sudah lama bekerja di bidang *housekeeping* sehingga kecakapan kerja dan kepercayaan dirinya terlihat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Samsudin (2005) bahwa semakin lama masa kerja karyawan, kecakapan kerjanya akan lebih baik atau meningkat.

Kompetensi kerjasama subjek berada level dua. Hal ini menunjukkan bahwa subjek mampu bersikap kooperatif dengan orang lain dalam melaksanakan suatu tugas. Subjek selalu berpartisipasi dalam kegiatan divisi *house keeping*. Selain itu, subjek juga dapat menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya dan membagi informasi sesuai bagiannya kepada rekan kerjanya. Kompetensi tersebut dibutuhkan karena pemegang

jabatan supervisor *House Keeping* dituntut untuk bisa terlibat dan berpartisipasi dalam kegiatan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Hotel.

Kompetensi perhatian terhadap tugas subjek berada pada level empat. Hal ini menunjukkan bahwa subjek selalu memonitor kualitas pekerjaan orang lain. Subjek selalu mengecek pekerjaan para *room attendant* untuk meyakinkan bahwa prosedur yang berlaku sudah dilaksanakan dengan baik. Kompetensi tersebut dibutuhkan untuk pemegang jabatan supervisor *House Keeping* sebab harus bekerja secara teliti dan cermat untuk memastikan bahwa ruangan atau kamar hotel bersih dan rapi sehingga tidak mengecewakan pengunjung.

Kompetensi mengembangkan orang lain berada pada level dua. Hal tersebut menunjukkan bahwa subjek dapat mengekspresikan ekspektasi positif mengenai orang lain, subjek memberikan komentar yang positif mengenai kemampuan-kemampuan dan potensi orang lain, terutama kepada para *room attendant* yang telah bekerja keras dan memberikan pelayanan terbaik kepada para pengunjung dengan menyiapkan kamar dalam waktu semaksimal mungkin dan hasil yang semaksimal mungkin terutama saat *high room* atau *full booking*. Kompetensi tersebut dibutuhkan karena pemegang jabatan supervisor *House Keeping* dituntut untuk mampu mendorong pengembangan atau proses belajar para *room attendant* dan memberikan arahan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan orang lain.

Berdasarkan hasil asesmen yang telah dilakukan, terdapat area kompetensi yang memerlukan adanya pengembangan. Mengingat bahwa keperluan *potential review* ini adalah untuk memetakan kompetensi karyawan pada jabatan supervisor *House Keeping*. Untuk jabatan tersebut memerlukan adanya kompetensi kerjasama yang berkembang secara optimal sehingga hal ini perlu adanya sebuah pengembangan. Pengembangan tersebut dapat berupa *coaching for teamwork*.

3.4. Intervensi Lanjutan

Menurut Cummings dan Worley (2005) intervensi meruakan seperangkat tindakan yang direncanakan atau peristiwa yang membantu organisasi dalam emingkatkan efektivitasnya. Intervensi yang akan dilakukan adalah intervensi dengan level individu yaitu konseling. Konseling merupakan suatu pertemuan dengan karyawan yang memiliki masalah, dimana tujuan pertemuannya adalah agar karyawan menyadari perbedaan antara kinerja aktual dn kinerja yang diharapkan, mengidentifikasi sumber masalah, dan mengembngkan rencana aksi untuk membawa kinerja sampai dengan

harapan minimal atau lebih tinggi (Stone, 2007). Tujuan konseling adalah membantu karyawan menyadari aktualisasi diri yang berkaitan dengan tempat kerja yang pada akhirnya akan memperbaiki masalah kinerja karyawan (Ray, 2011).

Konseling kerja dilakukan agar karyawan dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimilikinya terutama dalam hal yang berkaitan dengan pekerjaannya sehingga karyawan tersebut dapat memperbaiki kelemahannya dan terus meningkatkan kelebihannya. Karyawan yang mengetahui keadaan dirinya tersebut akan lebih mudah untuk melakukan penyesuaian diri dengan pekerjaannya.

Pendekatan yang akan digunakan dalam konseling ini adalah pendekatan humanistik. Konseling humanistik merupakan konseling yang menekankan pada diri individu sendiri dalam menyelesaikan semua persoalan yang dihadapi dan tugas konselor adalah memfasilitasi tanpa mengarahkan (Corey, 2013). Oleh sebab itu, dalam intervensi ini diharapkan subjek dapat menyelesaikan persoalan yang dihadapi dengan caranya sendiri. Pada tahap ini peneliti hanya sebagai fasilitator untuk subjek menentukan langkah apa yang dapat subjek ambil untuk dapat memiliki dorongan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam sebuah kelompok.

Dalam proses konseling ini, konseli diharapkan lebih aktif dalam bercerita serta mengutarakan keadaan dirinya yang berhubungan dengan hasil asesmen tersebut. Peran konselor dalam hal ini hanya memfasilitasi dengan beberapa pertanyaan eksploratif dan mengarahkan sesuai dengan keinginan konseli itu sendiri. Sehingga hasil diperoleh dari proses konseling ini adalah kesadaran yang muncul dari konseli untuk memahami perilaku-perilaku yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Pada penelitian ini evaluasi dilakukan sebatas mengetahui pemahaman konseli mengenai hal apa saja yang konseli dapatkan dan bagaimana solusi atau pemikiran konseli untuk mengatasi kekurangannya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari *potential review* yang dilakukan, diketahui bahwa secara umum subjek sudah cukup memenuhi kompetensi sebagai seorang supervisor *House Keeping*. Kompetensi subjek yang memenuhi standar minimal yaitu pencarian informasi, kepercayaan diri, perhatian terhadap tugas, dan mengembangkan orang lain. Kompetensi yang melebihi standar yaitu fleksibilitas, sedangkan kompetensi yang berada dibawah standar minimal yakni kerjasama. Hasil asesmen tersebut mengarahkan peneliti untuk memberikan intervensi konseling kepada subjek dengan tujuan mampu memahami apa

yang menjadi masalah subjek, dampak serta apa yang harus subjek lakukan untuk mengatasi kekurangannya.

Daftar Pustaka

- Basuki, S. 2006. **Metode Penelitian**. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Corey, Gerald. 2013. **Teori dan Praktek Konseling & Psikoterapi**. Bandung: Refika Aditama.
- Cummings, T.G & Worley, C.G. 2005. **Organization Development and Change**. Sout-Western: Cangeage Learning.
- Fitriany, E. D. 2013. Coaching Apresiasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit. *Unspecified Thesis*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 2. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Munandar, A.S.2008. **Psikologi Industri dan Organisasi**. Jakarta: UI Press.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. 2013. **Organizational Behavior Edition 15th**. New Jersey: Pearson Education.
- Samsudin. 2005. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Spencer , M.L & Spencer, M.S. 1993. **Competence at Work: Models for Superior Performance**. New York: John Wily & Son.Inc
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**. Edisi IV. Andi: Yogyakarta.
- Rumiani, dkk. 2014. **Informasi Tes Psikologi**. Yogyakarta: Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia
- Wexley, Kenneth. & Yukl, Gary. 2003. **Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal**. Jakarta: Rineka Cipta.

BIOGRAFIPENULIS

Penulis Pertama adalah mahasiswa di Program Studi Magister Profesi Psikologi bidang Industri dan Organisasi.

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Dhieny Agrina Khairani mendapatkan gelar Sarjana Psikologi dari Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan. Minat penelitian utama Saudari Dhieny adalah Psikologi Industri dan Organisasi untuk manajemen organisasi dan sumber daya manusia. Untuk informasi lebih lanjut, Saudari Dhieny dapat dihubungi melalui dhien.agrina@gmail.com

Penulis Kedua adalah Dosen Fakultas di bidang Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Beliau mendapatkan gelar Sarjana Psikologi dan Psikolog dari Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta; MA dalam bidang Sumber Daya Manusia dari University of Bolton, Inggris; dan PhD dalam bidang Psikologi Industri dan Teknologi dari Chemnitz University of Technology, Jerman. Minat penelitian utama Arief Fahmie adalah Psikologi Islam untuk manajemen organisasi dan sumber daya manusia dengan fokus pada aspek psikologis penggunaan TI dalam program pengembangan SDM dalam konteks Usaha Kecil Menengah (UKM). Beliau telah menulis artikel penelitian yang menjelaskan bagaimana mengembangkan pengukuran psikologis dan merancang intervensi pada tingkat individu, kelompok dan organisasi, seperti pelatihan, pembinaan, dan sistem manajemen kinerja. Untuk informasi lebih lanjut, beliau dapat dihubungi melalui a.fahmie@uii.ac.id