

ANALISIS *PERSON JOB FIT* CUSTOMER SERVICE PERBANKAN BERDASARKAN *DISC PERSONALITY TEST*

Fernando Kelvin Raffaelius¹; Tri Hardjanti Nugrahaningsih^{2*}

Program Studi Manajemen, Soegijapranata Catholic University, Kota Semarang^{1,2*}

Email : fernandokelvinraffaelius@gmail.com¹; harjanti@unika.ac.id^{2*}

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kesesuaian antara karakteristik kepribadian individu dengan tuntutan pekerjaan yang diembannya. Kebaruan dalam penelitian ini menghasilkan analisis kualitatif mengenai kesesuaian individu pemegang jabatan dengan tuntutan pekerjaan yang dianalisis menggunakan alat tes kepribadian DISC, sehingga memberikan dampak secara langsung pada individu dan organisasi terutama dalam pemberian pelatihan dan pengembangan karyawan serta memberikan rekomendasi untuk individu dalam meningkatkan kompetensinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disertai dengan penjelasan dari peneliti. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menjelaskan karakteristik kepribadian responden dan diberikan rekomendasi untuk menyelaraskan dengan tuntutan pekerjaan. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* sejumlah 30 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat karakteristik kepribadian responden yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan maka diberikan rekomendasi untuk mampu memenuhi peran customer service yaitu *compliance*, *influence*, dan *steadiness*. Disisi lain, terdapat pula responden yang telah sesuai dengan memiliki karakteristik kepribadian yang selaras dengan tuntutan pekerjaan, sehingga rekomendasi yang diberikan adalah mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Implikasi dari penelitian ini menjadi dasar bagi pihak manajerial perbankan untuk memberikan pelatihan dan merancang strategi dalam peningkatan kompetensi karyawan khususnya pada aspek kepribadian yang belum terpenuhi.

Kata Kunci : *Person Job Fit*; Tes Kepribadian DISC; Kepribadian; Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

This study aims to assess the level of fit between individual personality characteristics and the demands of their jobs. The novelty in this research produces a qualitative analysis regarding the suitability of individual job holders with job demands analyzed using the DISC personality test tool, thus providing a direct impact on individuals and organizations, especially in providing employee training and development and providing recommendations for individuals in improving their competence. This study employed a qualitative approach, with data obtained through a questionnaire accompanied by explanations from the researcher. The analysis technique used was descriptive analysis, explaining the respondents' personality characteristics and providing recommendations for aligning them with job demands. The sampling technique used was purposive sampling with 30 respondents. The results of this study indicate that some respondents' personality characteristics do not align with job demands, so recommendations are given to improve their ability to fulfill the customer service role, namely compliance, influence, and steadiness. On the other hand, some respondents have personality characteristics that align with job demands, so the recommendation is to maintain the quality of service provided to customers. The implications of this study serve as a basis for banking management to provide training and design strategies to improve employee competency, particularly in aspects of personality that are not yet fully met.

Keywords : *Person Job Fit*; *DISC Personality Test*; *Personality*; *Human Resources Management*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi, termasuk di sektor perbankan. Industri perbankan menuntut pelayanan prima karena berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki kebutuhan dan karakter yang beragam. Salah satu posisi strategis yang berperan besar dalam menjaga citra serta hubungan jangka panjang dengan nasabah adalah customer service. Posisi ini tidak hanya dituntut untuk memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal yang baik, seperti komunikasi, kesabaran, empati, serta kecermatan dalam menyelesaikan masalah. (Syabatullah et al., 2024).

Dalam praktik manajemen SDM, keberhasilan organisasi tidak hanya berdasarkan pada kompetensi teknis karyawan, tetapi juga pada kesesuaian antara individu dengan pekerjaannya atau dikenal dengan istilah *Person Job Fit*. *Person Job Fit* didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan yang dijalankan (Putra et al., 2023). Ketika individu menempati posisi yang sesuai dengan kemampuan dan karakter pribadinya, maka ia akan lebih mudah beradaptasi, termotivasi, serta mampu memberikan kinerja optimal. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara individu dengan pekerjaannya berpotensi menimbulkan stres, menurunkan kepuasan kerja, serta berdampak negatif pada efektivitas organisasi (Akbar & Amirudin, 2022). Konsep ini menjadi landasan penting dalam melihat bagaimana posisi customer service perbankan membutuhkan keseimbangan antara kemampuan teknis dan kecocokan kepribadian agar pelayanan interaksi intensif dengan nasabah lebih maksimal.

Pengukuran kesesuaian tersebut dilakukan dengan salah satu pendekatan yang umum digunakan yaitu tes kepribadian. Tes kepribadian membantu organisasi memahami bagaimana seseorang berpikir, merasa, dan berperilaku dalam berbagai situasi, sehingga dapat menjadi dasar pengambilan keputusan rekrutmen dan penempatan kerja (Robbins & Judge, 2018). Salah satu instrumen populer yang digunakan adalah *DISC Personality Test* yang dikembangkan oleh William Moulton Marston pada tahun 1928. DISC mengukur empat dimensi utama, yaitu *Dominance*, *Influence*, *Steadiness*, dan *Compliance* (Lestari et al., 2021). Seiring perkembangan, DISC test banyak digunakan di berbagai organisasi, termasuk perusahaan-perusahaan besar, karena dianggap sederhana, mudah dipahami, serta mampu memberikan gambaran mengenai gaya komunikasi, motivasi, dan perilaku individu di lingkungan kerja (Beedu, 2021). Dalam konteks perbankan, DISC dapat membantu memetakan profil kepribadian customer service agar sesuai dengan deskripsi pekerjaannya.

Pentingnya analisis kepribadian dalam konteks *Person Job Fit* juga diperkuat oleh temuan penelitian terdahulu. Penelitian menunjukkan bahwa *Person Job Fit* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kopontren MBS Water Suci Gresik (Rifqi & Ningsih,

2022). Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian individu terhadap pekerjaannya, semakin tinggi pula kinerja yang dapat dicapai. Temuan ini memperlihatkan bahwa analisis kepribadian menjadi instrumen penting dalam mendukung kesesuaian antara individu dengan pekerjaannya sehingga mampu memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi. Namun, ruang lingkup penelitian ini masih terbatas pada uji pengaruh yang hanya berlandaskan pada indikator-indikator yang dirumuskan dalam teori para ahli, sehingga belum mencakup aspek lain yang lebih kontekstual. Pandangan serupa dikemukakan oleh (Sugianto & Nugrahaningsih, 2024) bahwa analisis kepribadian menjadi aspek penting untuk menyoroti perilaku individu sebelum memasuki dunia kerja supaya merekrut karyawan yang memenuhi kualifikasi yang ditetapkan dan mendapatkan karyawan yang sesuai dengan profil yang diinginkan. Pemahaman kepribadian salah satunya melalui instrumen DISC juga berperan dalam membantu individu beradaptasi dengan lingkungannya, meminimalkan potensi konflik, meningkatkan kolaborasi, serta mendukung efektivitas organisasi. Penelitian ini pula masih terbatas dalam tahapan rekomendasi dan belum terdapat tindak lanjut pengembangan. Serta, (Sayuga et al., 2024) yang menguraikan bahwa *Person Job Fit* erat kaitannya dengan kesesuaian pengetahuan, keterampilan, kemampuan, serta kebutuhan individu dengan tuntutan pekerjaan. Hal ini memperlihatkan bahwa analisis kepribadian menjadi instrumen penting dalam mendukung kesesuaian antara individu dengan pekerjaannya. Sama halnya, dalam penelitian tersebut belum dijabarkan secara luas mengenai kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya analisis kepribadian dalam konteks *Person Job Fit*, kajian yang secara spesifik menyoroti posisi customer service perbankan masih terbatas. Padahal, peran customer service sangat krusial dalam membangun citra, menjaga loyalitas nasabah, dan memastikan kualitas pelayanan yang konsisten. Kompleksitas pekerjaan yang menuntut kombinasi keterampilan teknis, komunikasi efektif, serta kecermatan administrasi menjadikan analisis kepribadian melalui *DISC Personality Test* relevan untuk dilakukan. Kajian dalam penelitian ini pula akan menyajikan analisis deskriptif antara kesesuaian kepribadian dengan tuntutan pekerjaan serta terdapat langkah intervensi untuk memberikan pengembangan bagi individu tersebut melalui pelatihan & pengembangan untuk peningkatan kompetensi karyawan. Oleh karena itu, penelitian mengenai Analisis *Person Job Fit* Customer Service Perbankan Berdasarkan *DISC Personality Test* menjadi penting untuk memberikan kontribusi praktis bagi manajemen perbankan dalam menempatkan karyawan sesuai dengan profil kepribadiannya, juga memperkaya literatur akademik terkait hubungan antara DISC dan *Person Job Fit* di sektor jasa keuangan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Customer Service

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari nasabah (Kasmir, 2018). Keberadaan customer service dalam sebuah lembaga, khususnya perbankan, memiliki peran strategis karena interaksi yang dilakukan secara langsung dengan nasabah dapat membentuk citra positif perusahaan.

Customer service menjalankan tanggung jawab sesuai fungsinya pada dasarnya menjadi pedoman atau acuan dalam menjalankan peran sehari-hari, sehingga setiap langkah pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat berjalan terarah dan konsisten (Kasmir, 2018).

1) Sebagai *Deskman*

Peran customer service sebagai *deskman* adalah menjawab kebutuhan dan keluhan nasabah dalam memberikan informasi yang akurat dan mampu menyelesaikan keluhan nasabah tersebut. Customer service juga mampu menjawab kebutuhan nasabah dengan memperkenalkan dan menyiapkan informasi produk unggulan perbankan serta membantu dalam proses layanan dan permintaan klien. Deskman juga menjadi proses awal dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah, seperti membantu pengisian formulir, memberikan arahan prosedur layanan, serta memastikan setiap permintaan ditangani dengan baik sejak langkah pertama.

2) Sebagai Resepsionis

Peran customer service berikutnya sebagai resepsionis bertugas untuk menjadi penerima tamu bagi para nasabah yang datang ke bank dengan menunjukkan sikap yang ramah, peduli, dan mampu mengekspresikan diri yang hangat. Customer service hendaknya juga mampu menunjukkan sikap sopan santun dalam menerima dan menyambut kedatangan nasabah yang akan bertemunya seperti memberikan salam dan menanyakan apa kebutuhannya.

3) Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman*, customer service memiliki tanggung jawab untuk memasarkan produk perbankan secara optimal. Selain itu, mereka juga dituntut untuk melakukan penawaran produk tambahan atau memberikan rekomendasi produk lain di luar transaksi utama yang telah dilakukan. Dalam perannya sebagai penjual, customer service perlu menerapkan strategi pendekatan yang inovatif, baik dengan mencari calon nasabah baru maupun menjaga hubungan dengan nasabah yang sudah ada. Upaya tersebut mencakup mempertahankan loyalitas nasabah lama sekaligus menarik minat nasabah baru agar tetap menggunakan layanan perbankan.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Banyaknya layanan perbankan yang ditawarkan di suatu wilayah menyebabkan nasabah cenderung bereaksi terhadap gerakan kompetitor, jika nasabah kita merasa tidak nyaman dengan

layanan perbankan kita mereka mungkin beralih loyalitas kepada bank kompetitor. Dengan demikian, beban tugas seorang karyawan *customer service* adalah mempertahankan reputasi bank dengan membangun hubungan yang baik dengan setiap nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan lebih percaya pada bank. Yang terpenting adalah berfungsi sebagai hubungan antara bank dan seluruh kliennya.

5) Sebagai Komunikator

Tugas *customer service* adalah memberikan informasi dan layanan kepada pelanggan serta menerima keluhan, keberatan, dan konsultasi. Dalam arti yang lebih luas, tugasnya sebagai komunikator adalah menghubungkan kepentingan bank dengan kepentingan pelanggan. Komunikasi sangat penting karena dapat mempererat hubungan antara pelanggan dan bank.

Person Job Fit

Person Job Fit mencerminkan keseimbangan antara karakteristik pekerjaan dengan kapasitas dan keahlian individu untuk melaksanakannya, yang memperkuat ikatan pegawai terhadap pekerjaannya dan meningkatkan komitmen (Kaur & Kang, 2021). Pandangan serupa menurut (Rajper et al., 2020) kecocokan pekerjaan seseorang digambarkan sebagai kesesuaian antara seseorang dengan pekerjaannya yang dilakukan di tempat kerja. Menurut (Jyoti et al., 2020) kesesuaian antara orang dan pekerjaan dapat membantu individu saat menyesuaikan diri dengan sebuah organisasi sehingga mereka dapat mengenali keterampilan yang seharusnya dibutuhkan untuk posisi tersebut. Pandangan tersebut menekankan pentingnya *person job fit* dalam dunia kerja, yaitu kondisi ketika seseorang mampu menjalankan pekerjaannya secara selaras antara kemampuan yang dimiliki dengan tuntutan yang ada pada pekerjaannya.

Menurut (Viryananta & Prawitowati, 2024) indikator *Person Job Fit*:

- 1) *Demand Abilities Fit* adalah konsep yang merujuk pada tingkat kesesuaian antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dengan kemampuan, keterampilan, serta kompetensi yang dimiliki oleh individu (*abilities*).
- 2) *Need-Supplies Fit* adalah konsep yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh pekerjaan atau organisasi (*supplies*) dengan apa yang dibutuhkan, diharapkan, dan dicari oleh karyawan (*needs*).

Test Kepribadian DISC (*DISC Personality Test*)

Dimensi kepribadian berdasarkan pengukuran DISC (Nurochim et al., 2022):

Dominance

Individu dengan tingkat *Dominance* yang tinggi umumnya mempunyai kepribadian yang tegas dan tidak gemar terhadap hal-hal yang berbelit-belit. Mereka dikenal sebagai pribadi yang mandiri, menyukai tantangan, serta memiliki semangat kompetitif yang tinggi, sehingga kerap kali dianggap sebagai sosok yang ambisius. Ciri lainnya adalah kemauan yang kuat, di

mana mereka menginginkan segala sesuatu berjalan sesuai dengan kehendak mereka. Dari sisi positif, individu dengan tipe kepribadian ini biasanya memiliki motivasi yang tinggi, berperan aktif sebagai pemecah masalah (*problem solver*), berani mengambil risiko (*risk taker*), dan memiliki inisiatif yang tinggi (*self-starter*). Namun, di sisi lain, mereka cenderung tidak menyukai pekerjaan yang bersifat rutin, dapat bersikap temperamental dan agresif, sulit mempercayai orang lain, serta kurang cocok untuk tugas-tugas yang memerlukan perhatian terhadap detail.

Influence

Individu dengan tipe ini umumnya memiliki kemampuan interpersonal yang baik. Mereka senang terlibat dalam kegiatan kelompok dan lebih suka bekerja secara kolaboratif dengan orang lain. Dalam menyelesaikan permasalahan, mereka cenderung mengandalkan keterampilan sosial yang dimiliki. Berkat kemampuan sosial tersebut, individu ini mampu mengekspresikan perasaan secara terbuka, sehingga dikenal sebagai pribadi yang ramah dan mudah bergaul. Secara positif, mereka memiliki sikap optimis, persuasif, mampu memberikan motivasi kepada orang lain, bersifat bersahabat, serta menunjukkan antusiasme tinggi terhadap berbagai hal. Namun demikian, sisi negatif dari tipe ini mencakup kecenderungan bertindak impulsif, bersikap emosional, terlalu fokus pada pencapaian hasil, serta mudah tersinggung atau marah.

Steadiness

Individu dengan tipe ini umumnya menampilkan sikap yang tenang dan penuh kehati-hatian dalam bertindak, serta menunjukkan konsistensi dalam menyelesaikan tugas. Mereka dikenal sebagai pribadi yang gigih dan memiliki keteguhan hati. Dalam menjalani kehidupan, mereka cenderung mengandalkan standar yang stabil dan terukur. Dari sisi positif, tipe ini merupakan pendengar yang baik, memiliki kepedulian terhadap perasaan orang lain, dan mampu menjalankan pekerjaannya secara stabil dan teratur. Namun, sisi negatif dari tipe ini mencakup kecenderungan untuk sulit beradaptasi terhadap perubahan karena terlalu berpegang pada standar yang ada, kurangnya motivasi akibat kenyamanan dalam kestabilan, cenderung menghindari konflik, bersikap egois, ragu-ragu dalam mengambil keputusan, serta menghindari tanggung jawab.

Compliance

Individu dengan tipe ini dikenal sangat teliti dan cermat dalam menyelesaikan tugas. Mereka menyukai pekerjaan yang tersusun rapi dan memiliki struktur yang jelas. Di mata orang lain, mereka sering dianggap sebagai pribadi yang pasif dan mudah mengalah. Mereka juga dikenal memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap aturan. Dalam menghadapi permasalahan, pendekatan yang digunakan cenderung bersifat tidak langsung. Dalam kehidupan

sehari-hari, mereka berusaha menjaga agar segala sesuatu berjalan tertib dan terkendali. Sisi positif dari tipe kepribadian ini mencakup kepatuhan terhadap aturan, ketelitian, kemampuan berpikir sistematis, akurasi dalam bekerja, keterampilan analisis yang tinggi, serta komitmen terhadap norma dan etika. Sementara itu, sisi negatifnya adalah kurangnya ambisi, kecenderungan bersikap kaku, menghindari atau menyerah dalam situasi konflik, serta kesulitan beradaptasi dalam kondisi yang penuh tekanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada lembaga perbankan yang berada di Kabupaten Batang, dengan fokus pada customer service yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang seluruhnya berprofesi sebagai customer service di lembaga perbankan. Jumlah tersebut ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*, karena mampu merepresentasikan populasi customer service di Kabupaten Batang. Pemilihan ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa para responden memiliki kesamaan dalam karakteristik pekerjaan, tanggung jawab pelayanan, serta beban tugas yang relatif setara di setiap lembaga perbankan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berupa lembar pernyataan yang terdiri atas 24 butir. Selama proses pengisian, peneliti tetap memberikan arahan dan panduan untuk memastikan responden memahami isi pernyataan dengan tepat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan kesesuaian antara kepribadian dengan tuntutan pekerjaan yang diembannya, bukan untuk menguji hipotesis atau generalisasi statistik. Instrumen yang digunakan adalah alat tes kepribadian DISC yang diadaptasi dari konsep Dr. William Moulton Marston (1928). Instrumen ini tidak disusun ulang oleh peneliti, melainkan diadopsi dari sejumlah penelitian terdahulu yang telah membuktikan bahwa DISC merupakan alat ukur yang valid dan reliabel untuk mengidentifikasi tipe kepribadian seseorang dalam lingkup pekerjaan. Sejumlah studi terdahulu, yang dilakukan oleh (Nurochim et al., 2022; Aini, 2021; Mufida, 2012) menunjukkan bahwa instrumen DISC memiliki validitas konstruk yang baik dan reliabilitas tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut secara konsisten mampu mengukur empat dimensi utama kepribadian, yaitu *Dominance*, *Influence*, *Steadiness*, dan *Compliance*.

Konsep *fit* dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai kesesuaian antara karakteristik kepribadian dengan tuntutan pekerjaan pada posisi customer service. Keselarasan tersebut diukur melalui proses perbandingan antara hasil tes kepribadian DISC dan *scoring* penggolongannya pada tabel 1 dengan spesifikasi pekerjaan (*job specification*) yang telah disusun berdasarkan uraian jabatan (*job description*). Analisis dilakukan menggunakan *fit framework* yang tersaji pada gambar 1.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Proses analisis kepribadian setiap customer service dilakukan rekap perhitungan secara individual dengan menghitung banyaknya karakteristik yang paling menggambarkan diri responden dan karakteristik yang paling tidak menggambarkan diri responden, sehingga diperoleh hasil dari selisih antara kedua komponen tersebut. Karakteristik responden akan dianalisis secara berurutan dari kepribadian yang paling menonjol hingga paling rendah. Hasil analisis perhitungan dapat dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan analisis tabel 2 diketahui bahwa responden dengan kepribadian *Compliance tinggi*, *Steadiness rata-rata* adalah karakteristik kepribadian customer service yang paling menonjol dilihat dari kuantitas banyaknya responden dengan kepribadian tersebut. Kepribadian tersebut menggambarkan individu yang memiliki tingkat ketelitian, kecermatan dan detail pada proses kerja. Selain itu, terdapat karakteristik kepribadian lain yang lebih rendah dibandingkan kepribadian *compliance* yaitu *steadiness* seperti mampu menjadi pendengar yang baik, mampu memahami orang lain dan sabar. Dua responden berikutnya memiliki kepribadian *Compliance sangat tinggi*, *Steadiness tinggi*. Individu tersebut memiliki karakteristik kepribadian yang lebih dominan adalah *compliance* seperti teliti, mengutamakan keakuratan dan fokus pada detail. Namun, terdapat karakteristik kepribadian lain yang dimilikinya seperti peduli terhadap sesama, penyabar, dan mampu bekerja sama dalam tim. Responden berikutnya memiliki karakteristik kepribadian *Compliance sangat tinggi*. Individu tersebut murni hanya memiliki kepribadian *compliance* yang ditandai dengan memiliki kemampuan analitis dan bersikap kritis, teliti dan cermat, dan sistematis dalam proses kerjanya. Karakteristik kepribadian responden berikutnya adalah *Compliance tinggi*, *Dominance rata-rata*. Individu tersebut memiliki karakteristik kepribadian yang cermat, detail, dan teliti. Namun, juga memiliki sikap individualis dalam bekerja, mampu memimpin dirinya sendiri dan orang lain disekitarnya, dan memiliki sifat egois yang tinggi dalam kendali orang lain. Hasil penelitian berikutnya menunjukkan adanya karakteristik kepribadian responden *Dominance tinggi*, *Steadiness rata-rata*. Individu dengan kepribadian tersebut memiliki sikap dominan yang kuat dalam bekerja, suka mengambil keputusan, dan mampu memimpin dirinya dan orang lain. Namun, responden tersebut juga memiliki kepribadian yang konsisten, sabar, menyukai stabilitas dan menjalankan rutinitas. Penelitian ini menemukan pula adanya karakteristik kepribadian *Influence tinggi*, *Steadiness rata-rata*. Individu tersebut memiliki karakteristik kepribadian yang lebih dominan pada *influence* seperti suka berinteraksi, ekspresif, dan mampu mempengaruhi orang lain. Disisi lain, terdapat kepribadian seorang individu yang penyabar, tenang, dan stabil. Analisis penelitian berikutnya ditemukan karakteristik kepribadian responden *Dominance tinggi*. Individu dengan kepribadian tersebut lebih suka mendominasi, bersikap tegas, dan suka

memimpin. Berikutnya, karakteristik kepribadian responden *Influence sangat tinggi, Compliance rata-rata*. Individu tersebut sangat dominan pada aspek *influence* yaitu memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif, senang membangun interaksi dengan orang lain dan menjadi pusat perhatian serta antusias. Namun, juga memiliki kepribadian yang lain yaitu *compliance* yang ditandai dengan ketelitian, detail, dan cermat, walaupun kepribadian *compliance* tidak menonjol. Responden selanjutnya memiliki karakteristik kepribadian *Influence tinggi, Steadiness tinggi, Compliance tinggi*. Individu tersebut memiliki karakteristik kepribadian Individu dengan kepribadian *Influence* memiliki kemampuan berbicara atau komunikasi yang aktif, mampu memotivasi orang lain, dan persuasif. Disisi lain, responden memiliki kepribadian *Steadiness* yang menunjukkan sikap sabar, ramah, dan mampu memahami kebutuhan orang lain. Serta memiliki kepribadian sebagai individu yang teliti, detail, dan mengutamakan akurasi dalam pekerjaannya. Ketiga karakteristik kepribadian tersebut sama rata dalam mendominasi pribadinya. Satu responden diantaranya memiliki karakteristik kepribadian *Steadiness tinggi, Compliance tinggi*. Responden tersebut memiliki keseimbangan antara kepribadian *steadiness* yang ditunjukan dengan pribadi yang stabil dalam bekerja dan kepribadian *compliance* yang ditunjukan dengan individu yang bekerja secara sistematis. Karakteristik kepribadian responden berikutnya adalah *Steadiness rata-rata, Compliance rata-rata*. Individu tersebut cenderung menunjukkan sikap yang stabil serta mampu beradaptasi dengan perubahan, namun masih memiliki kecenderungan untuk berhati-hati dan mengikuti aturan dalam batas yang moderat. Hasil pengukuran berikutnya menunjukkan karakteristik kepribadian *Influence rata-rata, Steadiness rata-rata*. Individu tersebut memiliki kemampuan komunikasi persuasif yang cukup baik dan cukup memiliki tingkat konsistensi dalam bekerja. Berdasarkan profil kepribadian, responden berikutnya memiliki karakteristik kepribadian *Steadiness tinggi, Compliance rata-rata*. Responden tersebut memiliki tingkat kestabilan, kesabaran dan konsistensi yang tinggi dalam menjalani pekerjaan. Namun, juga memiliki sifat yang cukup perfeksionis dalam mengerjakan pekerjaannya. Responden berikutnya teridentifikasi memiliki karakter kepribadian *Compliance tinggi*. Individu dengan kepribadian tersebut memiliki ciri utama yaitu *detail oriented*, analitis, mengutamakan akurasi dan ketepatan, serta perfeksionis yang tinggi. Ditinjau berdasarkan dimensi DISC, responden berikutnya menampilkan karakter kepribadian *Compliance tinggi, Dominance rata-rata, Steadiness rata-rata*. Individu tersebut menampilkan kepribadian yang paling tinggi adalah *compliance* yang ditandai dengan taat akan aturan, analitis dan teliti dalam proses kerjanya. Sedangkan kepribadian yang lain seperti karakter berjiwa pemimpin dan sikap konsisten dalam bekerja cukup baik yang dimiliki oleh responden. Dalam hasil pemetaan kepribadian, individu ini menunjukkan kombinasi *Dominance, Influence pada tingkat rata-rata*. Responden tersebut

memiliki kemampuan untuk mengendalikan berupa memimpin dan kemampuan untuk mempengaruhi. Hasil penelitian berikutnya menunjukkan karakteristik kepribadian *Compliance sangat tinggi*, *Dominance tinggi*. Kepribadian tersebut menggambarkan individu yang memiliki tingkat ketelitian dalam bekerja, cermat, dan analitis yang tinggi. Namun, terdapat pula karakter berjiwa pemimpin dan fokus akan capaian tugas. Responden berikutnya memiliki karakteristik kepribadian *Dominance rata-rata*, *Influence rata-rata*, *Compliance rata-rata*. Individu tersebut memiliki karakteristik kepribadian yang sama rata artinya individu tersebut mempunyai karakter tersebut seperti jiwa kepemimpinan, sosial, dan analitis dalam bekerja, hanya saja tidak dominan atau menonjol. Analisis data mengindikasikan bahwa responden berikutnya memiliki kepribadian *Steadiness tinggi*, *Compliance tinggi*, *Influence rata-rata*. Individu tersebut memiliki karakter yang konsisten dalam bekerja dan dilengkapi dengan akurasi ketelitian yang tinggi. Selain itu, individu tersebut memiliki kemampuan berkomunikasi persuasif yang cukup baik. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa responden selanjutnya memiliki kepribadian *Steadiness sangat tinggi*, *Influence rata-rata*. Individu tersebut memiliki karakter sikap yang tenang dalam bekerja, sabar, dan memiliki rasa loyal yang sangat tinggi terhadap organisasi. Individu tersebut pula memiliki karakter sebagai pribadi yang penuh energi, menyukai interaksi, dan komunikatif. Responden berikutnya memiliki karakteristik kepribadian *Compliance tinggi*, *Dominance tinggi*. Kepribadian tersebut menggambarkan bahwa responden memiliki tingkat ketelitian yang tinggi dan memperhatikan kualitas akan kerjanya. Serta, memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi. Berikutnya menunjukkan karakteristik kepribadian *Steadiness tinggi*, *Influence tinggi*. Kepribadian tersebut menunjukkan individu yang ramah, stabil, mudah bergaul, serta mampu menjaga hubungan dengan baik. Terdapat variasi karakteristik kepribadian responden seperti *Steadiness sangat tinggi*, *Compliance tinggi*. Menggambarkan individu yang memiliki kepribadian sangat sabar dan konsisten. Serta teliti dan cermat mengikuti aturan. Satu diantaranya memiliki kepribadian *Influence tinggi*, *Steadiness tinggi*, *Compliance rata-rata*. Individu ini komunikatif, penuh energi, stabil dalam relasi, dengan kepatuhan yang cukup seimbang. Terakhir, responden dengan karakteristik kepribadian *Influence tinggi*, *Compliance rata-rata*. Individu tersebut ekspresif, persuasif, antusias, dengan tingkat ketelitian yang moderat.

Analisis Kesesuaian Karakteristik Kepribadian Dengan Tuntutan Pekerjaan

Terdapat lima peran mendasar bagi customer service dalam menjalankan tanggung jawabnya. Peran yang pertama sebagai *deskman* yang bertugas menjadi posisi *frontliner* yang langsung menangani keluhan dan kebutuhan nasabah. Peran ini membutuhkan kemampuan dalam ketelitian dan keakuratan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah, analitis dalam mencari akar permasalahan dan konsistensi dalam mentaati standar operasional.

Berkaitan dengan peran ini maka seorang customer service harus memiliki kemampuan untuk memahami berbagai informasi yang terkait produk supaya tidak terjadi kekeliruan informasi. Untuk karakter ini jika dikaitkan dengan DISC maka termasuk dalam kategori *compliance*. Sehingga, kepribadian *compliance* menjadi landasan utama untuk kepribadian yang perlu dimiliki oleh customer service.

Peran yang kedua sebagai resepsionis yang bertugas dalam menyambut nasabah serta memberikan kesan pertama yang positif. Peran ini membutuhkan kemampuan dalam menjaga sikap ramah, sabar, serta konsisten dalam memberikan pelayanan yang hangat kepada setiap nasabah. Berkaitan dengan peran ini maka seorang customer service harus memiliki kemampuan untuk membangun hubungan yang harmonis dan menjaga komunikasi interpersonal dengan baik supaya nasabah merasa dihargai. Untuk karakter ini jika dikaitkan dengan DISC maka termasuk dalam kategori *steadiness*.

Peran yang ketiga sebagai *customer relation officer* yang bertugas menjaga reputasi perbankan dengan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah. Peran ini membutuhkan kemampuan dalam membangun kedekatan, menjaga kepercayaan, serta memberikan perhatian yang konsisten terhadap kebutuhan nasabah. Berkaitan dengan peran ini maka seorang customer service harus memiliki keterampilan untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang harmonis sehingga citra perbankan tetap positif di mata nasabah. Untuk karakter ini jika dikaitkan dengan DISC maka termasuk dalam kategori *steadiness*.

Peran yang keempat adalah sebagai *salesman* yang bertanggung jawab untuk menjual dan mempromosikan produk perbankan kepada nasabah. Peran ini membutuhkan keterampilan komunikasi persuasif, keterampilan presentasi yang baik, dan keyakinan diri untuk meyakinkan pelanggan bahwa produk yang ditawarkan akan bermanfaat bagi mereka. Customer service harus mampu membangun kepercayaan, mempertahankan antusiasme, dan menjalin hubungan yang menyenangkan dengan nasabah untuk membuat mereka tertarik dengan produk yang ditawarkan. Untuk karakter ini jika dikaitkan dengan DISC maka termasuk dalam kategori *influence*.

Peran yang terakhir adalah sebagai komunikator yaitu penghubung antara nasabah dengan pihak perbankan. Peran ini membutuhkan kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, menjaga alur komunikasi yang efektif, dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh pelanggan. Untuk menumbuhkan kepercayaan antara kedua belah pihak, seorang customer service harus mampu menerima aspirasi nasabah, memberikan respons yang baik, dan menjaga hubungan komunikasi yang lancar. Untuk karakter ini jika dikaitkan dengan DISC maka termasuk dalam kategori *influence*.

Hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden telah memiliki kesesuaian dengan tuntutan pekerjaan customer service. Sedangkan 12 responden lainnya belum menunjukkan kesesuaian antara kepribadian dan tuntutan pekerjaan sehingga mereka dinilai belum mampu menjalankan peran dan tanggung jawab sesuai standar yang diharapkan oleh organisasi.

Person job fit menjadi faktor yang berkontribusi secara positif dalam peningkatan kinerja karyawan, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior*. Kesesuaian antara kepribadian dan kemampuan yang dimiliki dengan tuntutan pekerjaan akan berdampak pada kepuasan kerja dan akhirnya berimplikasi pada peningkatan pencapaian karyawan atau prestasi kerja. Selain itu, individu dengan karakteristik kepribadian yang selaras dengan budaya dan nilai organisasi akan menciptakan rasa loyalitas dan komitmen dalam organisasi sehingga adanya keterikatan psikologis antara karyawan dengan organisasi. Juga, *person job fit* akan berkorelasi pada *organizational citizenship behavior* yang ditandai dengan upaya mencurahkan secara maksimal fisik dan mental tanpa adanya paksaan dan perintah (Viryananta & Prawitowati, 2024). Kesesuaian antara kepribadian dan pemegang jabatan berperan penting dan krusial dalam mendukung efektivitas organisasi, karena individu dengan kepribadian yang selaras dengan tuntutan pekerjaan akan tercapai optimalisasi dalam menjalankan tanggung jawabnya dan meningkatkan komitmen serta munculnya perilaku *organizational citizenship behavior*. Penempatan individu pada jabatan tertentu yang sesuai dengan karakteristik kepribadiannya akan lebih menunjukkan kinerja yang optimal dan konsisten, menurunkan tingkat stress kerja, dan menunjukkan salah satu keberhasilan dalam strategi rekrutmen dan seleksi karyawan dalam organisasi. Tipe kepribadian seorang individu berpengaruh dalam menentukan jenis pekerjaan dan posisi jabatan yang diduduki, karena berimplikasi pada rasa dan kenyamanan seorang karyawan dan meningkatkan kinerja yang baik (Simanullang, 2021).

Dalam realisasinya, tidak semua pekerja dapat mencerminkan keselarasan kepribadian dengan tuntutan pekerjaan yang mereka jalani, sehingga muncul kemungkinan adanya ketidaksesuaian antara sifat individu dan harapan organisasi. Ketidaksesuaian tersebut menjadikan individu karyawan kurang termotivasi dalam bekerja sehingga dapat menimbulkan kinerja yang tidak optimal, stress kerja, bahkan *burnout* (Kaja et al., 2015). Sehingga sebuah organisasi perlu melakukan proses penarikan tenaga kerja melalui proses seleksi dengan menentukan spesifikasi pekerjaan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan. Selain itu, proses seleksi perlu diintegrasikan dengan alat ukur kepribadian untuk melihat kesesuaian kepribadian dengan tuntutan pekerjaan sejak awal. Dengan mengetahui karakteristik kepribadian individu menjadikan pijakan dan pedoman bagi organisasi untuk melakukan langkah intervensi melalui pemberian pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, sehingga

karyawan mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang sesuai dan akhirnya memberikan dampak yang positif dalam kinerja kerjanya (Rahmadaniyah & Agustian, 2024). Pelatihan yang dilakukan ditujukan untuk peningkatan kemampuan teknis maupun kemampuan non teknis. Kemampuan teknis contohnya termasuk pemahaman tentang produk dan layanan keuangan, pemanfaatan sistem informasi perbankan, serta prosedur standar dalam melayani pelanggan. Individu dengan nilai *compliance* rendah dapat mendapat manfaat dari pelatihan yang berfokus pada peningkatan ketelitian, pemahaman prosedur, dan manajemen kualitas. Pelatihan ini dapat membantu individu lebih terarah dalam mengikuti aturan dan bekerja secara sistematis. Di sisi lain, kemampuan non teknis lebih berfokus pada keterampilan interpersonal, seperti kemampuan berkomunikasi dengan baik, keterampilan persuasif, dan kerja sama tim dapat mendukung individu dengan nilai *Influence* rendah agar lebih percaya diri dalam berinteraksi dan membangun relasi, pengelolaan emosi, adaptasi terhadap perubahan, serta penguatan kerja sama dapat membantu individu dengan nilai *Steadiness* rendah agar lebih stabil dan konsisten dalam menjalankan tugas. Tujuan dari pelatihan ini adalah agar individu dapat melaksanakan perannya sebagai *frontliner* dengan lebih profesional. Selain itu, peningkatan kompetensi menjadi elemen penting lain yang perlu diperhatikan antara lain kemampuan yang harus ditingkatkan meliputi kompetensi konseptual seperti kemampuan berpikir kritis dan mampu menganalisis situasi, kemampuan teknis seperti ketepatan dalam menangani keluhan, masalah, dan kebutuhan nasabah, serta kemampuan interpersonal seperti keterampilan untuk berkomunikasi, berempati dan bekerja sama dalam kelompok (Syabatullah et al., 2024). Adanya peningkatan kompetensi karyawan yang baik akan berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang prima kepada nasabah, sehingga mampu meningkatkan kepuasan, memperkuat loyalitas, serta mendukung terciptanya citra positif perusahaan di mata masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini memaparkan kesesuaian karakteristik kepribadian responden dengan tuntutan pekerjaan sebagai customer service. Posisi tersebut menuntut dominasi karakteristik *compliance* yang berkaitan dengan ketelitian, ketepatan, dan kepatuhan terhadap prosedur, serta ditunjang oleh karakteristik *steadiness* yang mencerminkan kestabilan emosi dan konsistensi, dan *influence* yang berhubungan dengan kemampuan membangun hubungan interpersonal secara efektif dengan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki kepribadian yang belum sepenuhnya selaras dengan tuntutan pekerjaan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya intervensi berupa program pelatihan dan peningkatan kompetensi agar mereka dapat meningkatkan kemampuan yang dibutuhkan sesuai dengan standar pekerjaan. Sebaliknya, terdapat pula responden yang telah menunjukkan kesesuaian antara kepribadian dengan tuntutan pekerjaan. Situasi tersebut menggambarkan tercapainya *person job fit*, yang

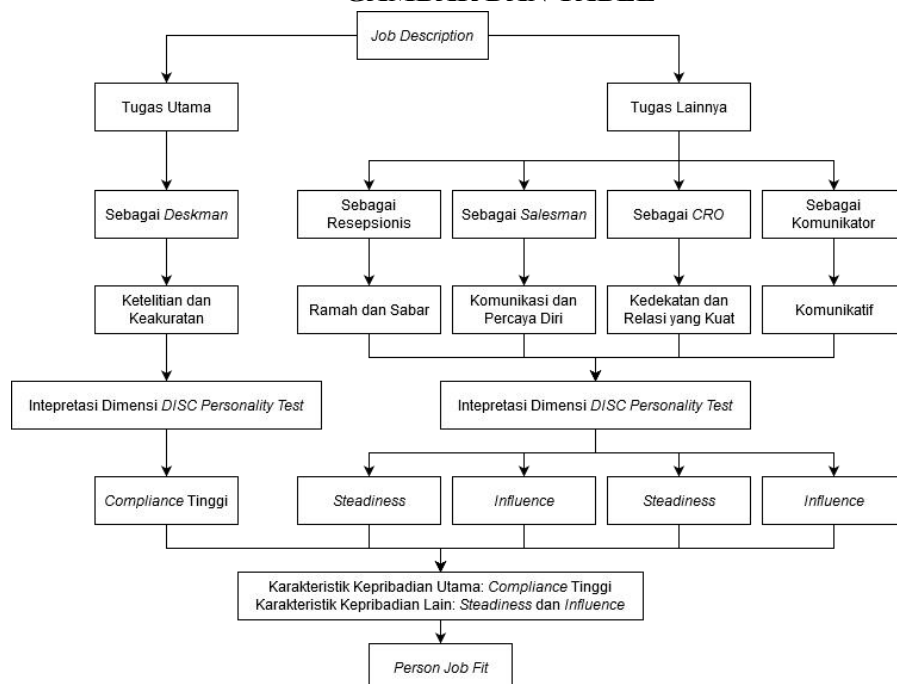
pada gilirannya berdampak positif terhadap motivasi kerja, optimalisasi kinerja, serta peningkatan kepuasan kerja. Dengan demikian, keberhasilan dalam mencapai kesesuaian ini tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga memberikan kontribusi strategis terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Peneliti selanjutnya dapat menemukan kebaruan dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan variabel yang berbeda seperti *Person Organization Fit* untuk melihat kesesuaian kepribadian dengan budaya organisasi. Dengan adanya kebaruan variabel, maka sudut pandang yang digunakan menjadi lebih luas dan komprehensif. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat pula menggunakan alat tes psikologi yang berbeda dari yang sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Q. (2021). Detecting nurse's personality models with disc. *Bali Medical Journal*, 10(3), Special Issue ICONURS: 1038-1041. <https://doi.org/10.15562/bmj.v10i3.2819>
- Akbar, R. A., & Amirudin. (2022). PENGARUH PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI KERJA TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR KARYAWAN PADA PT SIANTAR TOP TANJUNG MORAWA. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 1(1), 18–32. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v1i1.261>
- Beedu, G. K. (2021). *A Study on the Effectiveness of DISC Personality Test*. 101.
- Jyoti, J., Sharma, P., Kour, S., & Kour, H. (2020). *The role of job involvement and career commitment between person – job fit and organizational commitment : a study of higher education sector. September*. <https://doi.org/10.1108/IJEM-06-2019-0205>
- Kaja, J. M., Golonka, K., & Marek, T. (2015). Job burnout and engagement among teachers - Worklife Areas and personality traits as predictors of relationships with work. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 28(1), 102–119. <https://doi.org/10.13075/ijomh.1896.00238>
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Kaur, N., & Kang, L. S. (2021). Person-organisation fit, person-job fit and organisational citizenship behaviour: An examination of the mediating role of job satisfaction. *IIMB Management Review*, 33(4), 347–359. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2021.12.003>
- Lestari, I. D., Amiroch, S., & Haryono, H. E. (2021). Analisis Kemampuan Representasi Matematis Peserta Didik Ditinjau dari Karakteristik Dominance, Influence, Steadiness, Compliance (DISC). *INSPIRAMATIKA : Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Pembelajaran Matematika*, 7(2), 60–70. <https://doi.org/10.52166/inspiramatika.v7i2.2497>
- Mufida, S. (2012). Perbedaan Burn Out Ditinjau dari Gaya Kepribadian Dominance, Influence, Steadiness, dan Compliance. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 1(1), 47–55.
- Nurochim, A. D., Wardani, A. A., & Putri, A. R. (2022). PEMBENTUKAN DAN PERKEMBANGAN ALAT TES DISC : SEBUAH LITERATURE REVIEW. *Jurnal Flourishing*, 2(1), 59–63. <https://doi.org/10.17977/10.17977/um070v2i12022p59-63>
- Putra, A. R., Syofian, & Safrianti, S. (2023). Pengaruh Pengaruh Person Organization Fit, Person Job Fit dan Intrinsic Motivation Terhadap Job Satisfaction Pada Karyawan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(4), 446–451. <https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.720>
- Rahmadaniyah, F., & Agustian, W. (2024). Peningkatan Kinerja Sdm Melalui Pengembangan Keahlian Pada Umkm Kain Batik Jumputan Ishak Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 1201–1213. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4545>
- Rajper, Z. A., Ghumro, I. A., & Mangi, R. A. (2020). The impact of person job fit and person organization fit on employee job performance: A study among employees of services sector.

- Abasyn Journal of Social Sciences*, August. <https://doi.org/10.34091/jass.13.1.05>
- Rifqi, M. F., & Ningsih, L. S. R. (2022). Pengaruh Person Organization Fit dan Person Job Fit Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kopontren MBS Water Suci Manyar Gresik. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 4(2), 209–222. <https://doi.org/10.33752/bima.v4i2.292>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Essential of Organizational Behaviour. In *Pearson*.
- Sayuga, H. D., Ambarwati, A., & Fatmawati, R. (2024). Pengaruh Person-Job Fit dan Person-Organization Fit Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumatraco Langgeng Makmur. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 7(2), 145–163. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v7i2.5772>
- Simanullang, T. (2021). Pengaruh Tipe Kepribadian the Big Five Model Personality Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Kajian Studi Literatur Manajemen Keuangan). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 747–753. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.634>
- Sugianto, T. E., & Nugrahaningsih, T. H. (2024). Person Career Fit : Kesesuaian Kepribadian Dengan Pilihan Karir Menggunakan DISC Personality Test. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 14(4), 427–436. <https://doi.org/10.52643/jam.v14i4.4018>
- Sugianto, T. E., & Nugrahaningsih, T. H. (2024). Matching Kepribadian Least dan Most Mahasiswa Program Studi Manajemen Menggunakan DISC Personality Test. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(2), 337–355. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4033>
- Syabatullah, S., & Tambunan, K. (2024). Kompetensi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidipuan. *Jurnal Sains Student Research*, 2(1), 342–361. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jssr/article/view/565>
- Viryananta, S. I. S., & Prawitowati, T. (2024). PENGARUH PERSON - JOB FIT TERHADAP KINERJA DENGAN MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA KARYAWAN. *Jurnal Distribusi*, 12(1), 77–92. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v12i1.428>

GAMBAR DAN TABEL



Gambar 1. *Framework Fit* antara Karakteristik Kepribadian dengan Tuntutan Pekerjaan

Tabel 1. *Scoring* Penggolongan Karakteristik Kepribadian DISC

<i>Scoring</i>	Kategori
$X < -6$	Sangat rendah
$X < -2$ sd $X < -6$	Rendah
$X > -2$ sd $X < 2$	Rata-rata
$X > 2$ sd $X < 6$	Tinggi
$X > 6$	Sangat tinggi

Tabel 2. Analisis Karakteristik Kepribadian Individu Pemegang Jabatan Customer Service Berdasarkan *DISC Test*

Karakteristik Kepribadian Responden	Jumlah Responden
<i>Compliance tinggi, Steadiness rata-rata</i>	3
<i>Compliance sangat tinggi, Steadiness tinggi</i>	2
<i>Compliance sangat tinggi</i>	2
<i>Compliance tinggi, Dominance rata-rata</i>	2
<i>Dominance tinggi, Steadiness rata-rata</i>	1
<i>Influence tinggi, Steadiness rata-rata</i>	1
<i>Dominance tinggi</i>	1
<i>Influence sangat tinggi, Compliance rata-rata</i>	1
<i>Influence tinggi, Steadiness tinggi, Compliance tinggi</i>	1
<i>Steadiness tinggi, Compliance tinggi</i>	1
<i>Steadiness rata-rata, Compliance rata-rata</i>	1
<i>Influence rata-rata, Steadiness rata-rata</i>	1
<i>Steadiness tinggi, Compliance rata-rata</i>	1
<i>Compliance tinggi</i>	1
<i>Compliance tinggi, Dominance rata-rata, Steadiness rata-rata</i>	1
<i>Dominance rata-rata, Influence rata-rata</i>	1
<i>Compliance sangat tinggi, Dominance tinggi</i>	1
<i>Dominance rata-rata, Influence rata-rata, Compliance rata-rata</i>	1
<i>Steadiness tinggi, Compliance tinggi, Influence rata-rata</i>	1
<i>Steadiness sangat tinggi, Influence rata-rata</i>	1
<i>Compliance tinggi, Dominance tinggi</i>	1
<i>Steadiness tinggi, Influence tinggi</i>	1
<i>Steadiness sangat tinggi, Compliance tinggi</i>	1
<i>Influence tinggi, Steadiness tinggi, Compliance rata-rata</i>	1
<i>Influence tinggi, Compliance rata-rata</i>	1

Sumber: Data Primer Diolah, September 2025.

Tabel 3. Analisis Kesesuaian Karakteristik Kepribadian Dengan Tuntutan Pekerjaan

Karakteristik Kepribadian Responden	Tuntutan Karakteristik Kepribadian Dalam Pekerjaan	Kesesuaian Karakteristik Kepribadian Dengan Tuntutan Pekerjaan
<i>Compliance tinggi, Steadiness rata-rata</i>		Sesuai
<i>Compliance sangat tinggi, Steadiness tinggi</i>		Sesuai
<i>Compliance sangat tinggi</i>	Tugas Utama: 1. <i>Compliance</i>	Sesuai
<i>Compliance tinggi, Dominance rata-rata</i>	Tugas Tambahan: 1. <i>Steadiness</i>	Sesuai
<i>Dominance tinggi, Steadiness rata-rata</i>	2. <i>Influence</i>	Tidak Sesuai
<i>Influence tinggi, Steadiness rata-rata</i>		Tidak Sesuai
<i>Dominance tinggi</i>		Tidak Sesuai

<i>Influence sangat tinggi, Compliance rata-rata</i>	Tidak Sesuai
<i>Influence tinggi, Steadiness tinggi, Compliance tinggi</i>	Sesuai
<i>Steadiness tinggi, Compliance tinggi</i>	Sesuai
<i>Steadiness rata-rata, Compliance rata-rata</i>	Sesuai
<i>Influence rata-rata, Steadiness rata-rata</i>	Tidak Sesuai
<i>Steadiness tinggi, Compliance rata-rata</i>	Tidak Sesuai
<i>Compliance tinggi</i>	Sesuai
<i>Compliance tinggi, Dominance rata-rata, Steadiness rata-rata</i>	Sesuai
<i>Dominance rata-rata, Influence rata-rata</i>	Tidak sesuai
<i>Compliance sangat tinggi, Dominance tinggi</i>	Sesuai
<i>Dominance rata-rata, Influence rata-rata, Compliance rata-rata</i>	Sesuai
<i>Steadiness tinggi, Compliance tinggi, Influence rata-rata</i>	Sesuai
<i>Steadiness sangat tinggi, Influence rata-rata</i>	Tidak sesuai
<i>Compliance tinggi, Dominance tinggi</i>	Sesuai
<i>Steadiness tinggi, Influence tinggi</i>	Tidak sesuai
<i>Steadiness sangat tinggi, Compliance tinggi</i>	Tidak sesuai
<i>Influence tinggi, Steadiness tinggi, Compliance rata-rata</i>	Tidak sesuai
<i>Influence tinggi, Compliance rata-rata</i>	Tidak sesuai

Sumber: Data Primer Diolah, September 2025.