

PEMBINAAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KINERJA PEGAWAI LAYANAN CALL CENTER 108 DI PT INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA BANDUNG

Widwi Handari Adji¹, Yuliani²
widwihandari@gmail.com¹, yuliani@yahoo.com²
Politeknik Piksi Ganesha

ABSTRAK

Pembinaan sumber daya manusia adalah mencakup semua usaha yang dilakukan untuk mempersiapkan seseorang yang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh pembinaan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai layanan call center 108 di PT Infomedia Solusi Humanika. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, penyebaran angket kepada 38 responden dan studi perpustakaan, lalu dihitung menggunakan metode *product moment* dan korelasi *rank spearman* dengan variabel (X) adalah pembinaan sumber daya manusia dan variabel (Y) adalah kinerja pegawai. Hasil pengujian koefisien korelasi adalah 0,82 dapat dikatakan hubungan pengaruh pembinaan sumber daya manusia dengan kinerja pegawai adalah “sangat kuat”, selain itu berdasarkan hasil koefisien determinasi pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) sebesar 67,24%, sisanya sebesar 32,76% dipengaruhi faktor lain. Masalah yang dihadapi adalah 1) masih adanya kesalahan jadwal; 2) pelanggaran peraturan perusahaan; dan 3) pelatihan kerja. Saran yang diberikan kepada perusahaan adalah untuk menghindari kejenuhan dalam bekerja, perusahaan diharapkan selalu mengadakan kegiatan *refreshment* dan pelatihan lainnya terhadap pegawai yang sudah lama bekerja.

Kata kunci: Pembinaan Sumber Daya Manusia, Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

Human resource coaching is a whole cover all the work done to prepare for someone who is able to carry out the duties and responsibilities of the job. This study aims to determine the influence of human resource coaching towards the employee performance in call center service 108 at PT Infomedia Solusi Humanika Bandung. The method used in data collection are observation, questionnaire to 38 respondent and literature study were calculated using the Product Moment and Spearman Rank correlation with the variable (X) is human resource coaching and variable (Y) is the employee performance. The result of testing the correlation coefficient is 0,82, so it can be said the relation between the influence of human resource coaching with employee performance is “very strong”, in addition based on the coefficient of determination effect of variable (X) and variable (Y) for 67,24% of the remaining 32,76% influenced by other factors. The problems are: 1) is still the existence of a scheduling mistake; 2) a violation of company regulations; and 3) job training. Advice given to company to avoid boredom in the work is expected to always hold refreshment activities and other training activities for employees.

Keyword: Human Resource Coaching, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan baik swasta maupun instansi pemerintahan memiliki visi untuk

memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dalam pencapaiannya diperlukan strategi yang terdapat pada sasaran misi perusahaan. Saat ini perkembangan ilmu teknologi dan pengetahuan yang terus berkembang pesat, memiliki dampak yang luar biasa terhadap perkembangan Perusahaan. Dengan demikian dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu menyikapi perubahan yang ada serta pihak perusahaan memberikan suatu pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai bentuk pengembangan untuk mendorong pencapaian kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang optimal. Menguraikan sumber daya manusia tidak lepas dari manajemen sumber daya manusia itu sendiri.

Penggunaan call center sebagai media untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kini dirasakan kian penting, layanan call center tak hanya sebatas memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam berhubungan dengan perusahaan. Namun, layanan informasi ini memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dengan cepat dapat diakses darimana saja dan kapan saja. PT Infomedia Nusantara (INFOMEDIA) adalah Badan Usaha Swasta yang bergerak dalam bidang pelayanan dan penyediaan informasi dengan wilayah operasi yang mencakup seluruh Indonesia. Pihak TELKOM dan INFOMEDIA sepakat untuk saling mengikat diri satu kepada lainnya yang dituangkan dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan penyelenggaraan Contact Center TELKOM dilakukan oleh INFOMEDIA. Contact Center TELKOM adalah Customer Interface untuk layanan persambungan (TELKOM 100), layanan Inbond (TELKOM 108 dan TELKOM 147) dan layanan Outbond (TELKOM 100). Penelitian ini lebih dipusatkan pada layanan Inbond yaitu layanan TELKOM 108 yang merupakan layanan penerangan informasi nomor telpon Pelanggan TELKOM.

Pembinaan sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai call center mencakup semua usaha yang dilakukan untuk mempersiapkan seseorang yang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Untuk itu pembinaan harus dilakukan terus menerus karena membina merupakan suatu proses yang lama untuk meningkatkan potensi yang ada pada pegawai, dan diharapkan agar pegawai bekerja tidak hanya asal dikerjakan tetapi tetap memperhatikan kualitas, terutama kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Keadaan para pegawai PT infomedia Solusi Humanika pada saat ini masih belum bekerja sesuai dengan prosedur yang ada di perusahaan, misalnya masih adanya kesalahan jadwal, pelanggaran peraturan perusahaan dan pelatihan kerja. Dengan adanya pembinaan sumber daya manusia melalui pemberian penghargaan, pelatihan, pemberian sanksi maka agent call center akan bisa memahami tentang penyimpangan-penyimpangan yang telah dilakukannya sehingga masalah-masalah tersebut bisa dikurangi dan bahkan dihilangkan.

Hal tersebut diduga karena tidak adanya pembinaan sumber daya manusia yang maksimal baik dari sistem pembinaan ataupun dari pimpinan langsung, untuk itu penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pembinaan Sumber Daya Manusia pada Kinerja Pegawai Layanan Call Center 108 di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung” dengan tujuan untuk mengetahui pembinaan sumber daya manusia di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung dalam upaya meningkatkan Kinerja pegawai serta mencari solusi yang sesuai yang dapat di ambil oleh manajemen PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung untuk meningkatkan kinerja pegawainya.

KAJIAN PUSTAKA

Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pembinaan menurut para ahli merupakan totalitas kegiatan yang meliputi perencanaan, pengaturan dan penggunaan pegawai sehingga menjadi pegawai yang mampu mengemban tugas menurut bidangnya masing-masing, supaya dapat mencapai prestasi kerja yang efektif dan efisien. Pembinaan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan yang baik (Saehu, 2018), Pembinaan adalah usaha atau tindakan yang dilaksanakan dalam rangka mendapat hasil yang lebih sempurna melalui satu kegiatan baik itu berupa bimbingan, pengarahan dan pengawasan. Pada hakikatnya perbaikan pekerja itu melambangkan satu aksi yang di gerakan untuk kesuksesan, penambahan atau koreksi atas materi. Pembinaan pegawai itu penting. Pentingnya pembinaan ini menjamin bahwa segala sesuatu akan terlaksana sinkron dengan agenda dan arahan yang ingin diraih akan terwujud seperti yang diharapkan (Dini et al., 2021), pembinaan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera (Charli et al., 2019)

Agar didalam melaksanakan pembinaan pegawai dapat menciptakan apa yang diharapkan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, maka perlu didasari oleh fungsi-fungsi pembinaan pegawai yaitu (Al'libani, 2017) :

- a) Pemberian bimbingan, yaitu proses pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak atasan atau pimpinan dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan bawahan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
- b) Pemberian petunjuk, yaitu pelaksanaan pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan untuk mengarahkan tugas yang dilaksanakan oleh bawahan melalui petunjuk pelaksanaan maupun petunjuk teknis pelaksanaan untuk mencapai tujuan organisasi.
- c) Pengaturan, yaitu pelaksanaan pembinaan yang dilaksanakan oleh pimpinan untuk mengatur aktifitas-aktifitas bawahan dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi untuk mencapai efektivitas gerak organisasi.
- d) Pengawasan, yaitu suatu proses pelaksanaan pembinaan yang mempunyai peranan yang sangat menentukan tentang apa yang harus dikerjakan agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana.
- e) Pengendalian, yaitu suatu proses yang dilaksanakan melalui penentuan kebijaksanaan mengenai sikap, tingkah laku dan cara berfikir dalam menjalankan gerak organisasi.
- f) Pemantauan, yaitu suatu proses yang menentukan dalam pembinaan, yang dilaksanakan melalui peninjauan baik langsung maupun tidak langsung terhadap aktifitas-aktifitas bawahan dalam menjalankan gerak organisasi.
- g) Evaluasi, yaitu suatu proses yang sangat penting dalam pembinaan yaitu tentang penilaian terhadap berbagai kegiatan atau program yang telah dilaksanakan dalam rangka perbaikan-perbaikan kegiatan yang akan dilaksanakan.
- h) Pengembangan serta penentuan kebijakan, yaitu suatu proses tentang peningkatan sarana dan prasarana organisasi untuk menunjang efisiensi aktifitas organisasi. Penentuan kebijaksanaan adalah suatu proses dalam pembinaan tentang perumusan, penetapan dan pelaksanaan keputusan-keputusan organisasi.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai suatu tujuan perusahaan, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Rencana strategis harus dimulai dengan menyatakan tujuan yang hendak dicapai suatu perusahaan. Salah satunya kegiatan yang sangat mendukung untuk meningkatkan kinerja adalah dengan.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala, Kinerja menjadi bagian penting dalam kehidupan organisasi (Charli et al., 2019).

Kinerja pegawai merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk mencapai hasil kerja yang optimal dalam suatu organisasi, kinerja pegawai ini terdiri dari motivasi, kemampuan dan hasil kerja. Peningkatan motivasi, kemampuan dan hasil kerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai, Semakin kuat motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai maka kinerja pegawai dapat meningkat, sebaliknya apabila motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai yang lemah dapat menurunkan kinerja (Sutanja, 2019). Bahwa kinerja ataupun hasil pekerjaan seorang pekerja pada dasarnya adalah konsekuensi dari pekerjaan perwakilan selama waktu tertentu dengan membandingkan hasil potensial, contohnya norma, target/sasaran atau pelaksanaan adalah hasil yang dicapai oleh seorang individu sesuai dengan ukuran yang relevan dengan pekerjaan (Samsi & Sudrartono, 2021)

METODOLOGI

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan Jenis penelitian yang digunakan adalah penilaian secara kuesioner (angket). Menurut (Sugiyono, 2008) dalam buku Metode Penelitian Administrasi mengemukakan kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (EKAYANTI & Syafdaningsih, 2023)

Operasional Variabel

Setiap responden yang terpilih diberikan kewenangan untuk memilih salah satu jawaban yang dianggap menurut (Sugiyono, 2008, hal. 70) “Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan”. Terdapat 2 variabel yang menjadi kajian dari peneliti ini, antara lain:

1. Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) Sebagai Variabel Bebas (Independent Variable). Variable bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable independen (terikat).
2. Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Terikat (Dependent Variable). Variable terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena ada variable bebas.

Populasi dan Sampel

Populasi menurut (Sugiyono, 2008, hal. 90) mengartikan bahwa : Sampel adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Semua pegawai disetiap bagian akan berhubungan langsung dengan

pembinaan sumber daya manusia dan kinerja pegawai di layanan call center 108 PT Infomedia Solusi Humanika. Maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berhubungan langsung dengan Pembinaan SDM di layanan call center 108 sebanyak 570 orang.

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008, hal. 91). Sampel pada penelitian ini sebagian dari pegawai yang berhubungan langsung dengan Pembinaan SDM yaitu di layanan call center 108 PT Infomedia Solusi Humanika. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Untuk menghilangkan kemungkinan bias, kita perlu mengambil sampel random sederhana atau sampel acak. Pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari sebagian populasi di layanan call center 108 berdasarkan tehnik simple random sampling dengan cara ordinal yang memilih kelipatan 15 (lima belas) dari jumlah populasi 570 orang yang ada di layanan call center 108 PT Infomedia yaitu sebanyak 38 orang sampel representative.

I = Interval (15) I = N

n

N = Jumlah anggota populasi {1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 30, 45, 60, 75, 90, 105, ...570}

n = Jumlah anggota sampel (38)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah penulis mengumpulkan data, penulis menyebarkan kuesioner kepada 38 orang responden di layanan call center 108 PT Infomedia Solusi Humanika. Kemudian penulis menganalisa data dengan teknik uji validitas, uji reliabilitas, dan korelasi Rank Spearman. Untuk mengetahui tingkat validitas dan reabilitas instrument penelitian, dilakukan dengan menggunakan SPSS 22

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary.

	N	%
Cases Valid	38	100.0
Excluded ^a	0	0
Total	38	100.0

Berdasarkan hasil pengujian diatas, dapat dilihat bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki uji reliabilitas sebesar 0,889 yang cukup tinggi mengingat batas minimal nilai realibilitas yang dapat diterima adalah 0,60 sehingga dapat dikatakan baik untuk mengukur variabel yang diteliti. Dan menurut hasil uji cronbach's adalah 0,889 dengan demikian, instrument penelitian tersebut sangat Reliable (sangat valid).Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan korelasi rank spearman antara variabel (x) Pembinaan SDM dan variabel (y) kinerja pegawai, sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Data Olahan Rank Spearman

R	Variabel x	Variabel Y	Rank (x _i)	Rank (y _i)	d _i	d _i ²
---	------------	------------	------------------------	------------------------	----------------	-----------------------------

1	38	37	9	7	2	4
2	44	43	30,5	30	0,5	0,25
3	41	46	22	33,5	-11,5	132,25
4	42	44	25,5	32	-6,5	42,25
5	36	33	4,5	1	3,5	12,25
6	41	41	22	23	-1	1
7	44	50	30,5	37	-6,5	42,25
8	39	40	13	18	-5	25
9	50	50	37,5	37	0,5	0,25
10	46	48	35	35	0	0
11	38	37	9	7	2	4
12	50	50	37,5	37	0,5	0,25
13	44	41	30,5	23	7,5	56,25
14	35	39	2	14,5	-12,5	156,25
15	43	42	28	27	1	1
16	39	36	13	4,5	8,5	72,25
17	41	38	22	11	11	121
18	45	43	32	30	2	4
19	43	46	28	33,5	-5,5	30,25
20	40	41	17,5	23	-5,5	30,25
21	37	40	6,5	18	-11,5	132,25
22	38	38	9	11	-2	4
23	41	38	22	11	11	121
24	41	38	22	11	11	121
25	45	43	32	30	2	4
26	40	42	17,5	27	-9,5	90,25
27	39	40	13	18	-5	25
28	43	41	28	23	5	25
29	35	39	2	14,5	-12,5	156,25
30	39	38	13	11	2	4
31	42	42	25,5	27	-1,5	2,25
32	37	36	6,5	4,5	2	4
33	36	34	4,5	2	2,5	6,25
34	40	40	17,5	18	-0,5	0,25
35	47	41	36	23	13	169
36	40	40	17,5	18	-0,5	0,25
37	39	37	13	7	6	36
38	35	35	2	3	-1	1
Σ	1553	1547	427	636	56	1636,75

$$R_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana:

R_s = Koefisien Korelasi Rank Spearman

di = Jarak RankingSkor/ jarak antara jenjang dari (X) dan (Y) n = Jumlah sampel/ Data

Menurut (Sugiyono, 2008, hal. 214) menyatakan bahwa interval koefisien antara 0,80 – 0,1000 termasuk tingkat yang memiliki hubungan sangat kuat. Diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,82 dengan membandingkan koefisien korelasi hasil perhitungan dengan ukuran rank spearman dapat dikatakan bahwa pengaruh pembinaan SDM terhadap kinerja pegawai adalah termasuk kategori sangat kuat. Jadi terdapat hubungan yang sangat erat antara pengaruh pembinaan SDM terhadap kinerja pegawai di layanan call center 108 PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, sehingga tingkat efektif kerja pegawai memuaskan.

Tingkat pengaruh pembinaan SDM (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) dinyatakan dalam presentase dan dihitung berdasarkan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Kd &= rs^2 \times 100\% \\ Kd &= 0,822 \times 100\% \\ &= 0,6724 \times 100\% \\ &= 67,24\% \end{aligned}$$

Diperoleh koefisien determinasi sebesar 67,24%. Jadi berdasarkan penelitian kuesioner, pengaruh pembinaan SDM (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) adalah sebesar 67,24% dan sisanya 32,76 dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya selain pembinaan SDM yang tidak diteliti penulis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dideskripsikan mengenai pembinaan SDM terhadap kinerja pegawai di layanan call center 108 PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pembinaan SDM di layanan call center 108 umumnya sangat baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai, ketepatan log in atau log out, dan penggunaan waktu auxtime yang telah ditentukan.
- b. Kinerja pegawai yang dimiliki setiap pegawai khususnya di layanan call center 108 pada umumnya baik, hal ini dapat dilihat dari kinerja bulanan setiap pegawai (agent).
- c. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan korelasi Rank Spearman antara variabel (X) disiplin kerja dan variabel (Y) kinerja pegawai, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,82 dengan membandingkan koefisien korelasi hasil perhitungan dengan ukuran Rank Spearman dapat dikatakan bahwa pengaruh pembinaan SDM terhadap kinerja pegawai adalah sangat kuat. Hasil dari korelasi determinasi diperoleh koefisien determinasi sebesar 67,24%. Jadi berdasarkan penelitian kuesioner, pengaruh pembinaan SDM (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) adalah sebesar 67,24% dan sisanya 32,76 dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya selain pembinaan SDM yang tidak diteliti penulis. menyatakan bahwa interval koefisien Determinasi antara 80% - 100% Termasuk kategori sangat kuat
- d. Dalam penyelenggaraan masih terdapat permasalahan dalam pembinaan SDM di layanan call center 108 PT Infomedia Solusi Humanika Bandung, yaitu:
 - 1) Masih ditemukan agent yang bermasalah dengan jadwal kerja, misalnya kecerobohan agent salah melihat jadwal sehingga mengakibatkan keterlambatan kerja dan masih saja ditemukannya agent yang bertukar dinas tanpa menggunakan Surat Dinas.
 - 2) Masih ada pelayanan agent yang tidak sesuai dengan parameter layanan yang ditetapkan oleh perusahaan, contohnya agent tidak fokus melayani pelanggan sehingga agent salah menyebutkan nomor telepon kepada pelanggan, hal ini biasanya terjadi dikarenakan agent tersebut sedang melakukan aktifitas lain ketika melayani pelanggan misalnya sedang mengobrol, makan dan menggunakan handphone (Hp). Hal ini tentunya harus menjadi perhatian perusahaan.
 - 3) Masih ada pelayanan yang diberikan agent tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan, dikarenakan faktor pendidikan, pengalaman bekerja dalam melayani pelanggan, hal ini diperlukan juga untuk perusahaan memotivasi agent agar bisa bekerja sebaik mungkin.

- e. Adapun upaya untuk mengatasi masalah dalam pembinaan SDM dan kaitannya dengan kinerja pegawai di layanan call center 108 PT Infomedia Solusi Humanika Bandung adalah:
- 1) Perusahaan akan memberikan sanksi misalnya jika terlambat 3 menit akan dikenakan sanksi Coaching 1, jika terlambat 4 menit sampai 30 menit akan dikenakan sanksi berupa konseling 1, jika agent melakukan keterlambatan mulai dari 31 menit keatas, maka akan dikenakan pembinaan konseling 3.
 - 2) Perusahaan mengupayakan kepada supervisor jaga agar lebih mengawasi agent agar tidak melakukan perilaku yang tidak diharapkan, tentunya agar agent lebih fokus dalam melayani pelanggan. Jika terdapat agent yang melakukan kesalahan maka supervisor jaga memberikan sanksi pembinaan sesuai dengan kesalahan yang dilakukan.
- f. Memberikan pelatihan (training) terhadap pegawai baru, kemudian untuk pegawai lama diberikan (training refreshment) untuk meningkatkan kinerja pegawai yang tentunya diharapkan perusahaan. Kemudian perusahaan memberikan motivasi berupa pemberian penghargaan terhadap agent berprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al'libani, R. R. (2017). Pembinaan pegawai oleh camat sebagai salah satu upaya dalam mencapai efektivitas kerja pegawai di kecamatan banjaran kabupaten bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 32–43.
- Charli, C. O., Hona, D., & Pratiwi, H. (2019). Pengaruh pembinaan pegawai, pengembangan pegawai, dan pemberdayaan pegawai terhadap kinerja pegawai pada dinas perhubungan kota padang. *Jurnal SiNMag* 4, 3(1), 231–240. <http://repository.upiypk.ac.id/id/eprint/2901>
- Dini, R. R., Ermita, E., Nelitawati, N., & Jasrial, J. (2021). Pembinaan Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 162–167. <https://doi.org/10.24036/jeal.v2i2.150>
- EKAYANTI, Y., & Syafdaningsih, S. (2023). Identifikasi Perilaku Bidang Pengembangan Moral Anak Kelompok B Di Tk It Al-Dhaifullah Desa Betung Kecamatan Abab Kabupaten 27–44. <https://repository.unsri.ac.id/106058/>
- Saehu, A. A. (2018). Pengaruh Pembinaan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(3), 238. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i3.1801>
- Samsi, M. R. N., & Sudrartono, T. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Penjualan Wifi Indihome Phoenix 2P Di Pt Kreativa Surya Pratama Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 292–310.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*.
- Sutanja, T. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Disiplin Pegawai terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 3(2), 321–325.