

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas manusia yang terus meningkat menyebabkan penurunan keanekaragaman hayati dan keseimbangan ekosistem, salah satunya adalah satwa. Tidak jarang manusia berburu satwa di dalam hutan sehingga mengakibatkan populasi satwa semakin berkurang. Akibat dari populasi satwa yang semakin berkurang maka satwa perlu diberikan perlindungan dan dijaga kelestariannya agar tidak punah. Untuk menjaga kelestarian satwa maka perlu dilakukan upaya konservasi dengan langkah yang benar.

Lembaga yang bergerak dibidang konservasi tumbuhan dan atau satwa liar di luar habitatnya (*ex situ*) yang berfungsi untuk pengembangbiakan dan atau penyelamatan tumbuhan dan atau satwa dengan tetap menjaga kemurnian jenis guna menjamin kelestarian keberadaan dan pemanfaatannya, menurut Peraturan Menteri Kehutanan disebut sebagai Lembaga Konservasi. (Peraturan Menteri Kehutanan Pasal 53, 2006). Fungsi utama sebuah lembaga konservasi (LK) adalah memberikan perlindungan, pelestarian dan pemanfaatan secara bijak terhadap obyek konservasi yang telah dilakukan, baik secara *ex-situ* (diluar habitatnya) maupun di *in-situ* atau di habitat aslinya. Kemudian fungsi lain yang juga tidak kalah penting adalah untuk

menunjang pendidikan serta penelitian di bidang konservasi dan menyediakan sumber daya rekreasi yang berkualitas bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya, di Indonesia masih terdapat lembaga konservasi yang belum maksimal dalam memenuhi fungsi utama sebuah lembaga konservasi.

Meskipun terdapat lembaga konservasi yang belum memenuhi fungsi utamanya namun Indonesia juga memiliki lembaga konservasi yang berkualitas baik. Taman Safari Indonesia adalah salah satu lembaga konservasi yang telah menjalankan fungsinya dengan baik sebagai lembaga konservasi. Taman Safari Indonesia terbagi menjadi 3 yaitu Taman Safari Indonesia I (Cisarua – Bogor), Taman Safari Indonesia II (Prigen - Pasuruan), Taman Safari III atau Bali Safari & Marine Park (Gianyar – Bali).

Pada tahun 2011, Menteri Kehutanan Indonesia (Kabinet Indonesia Bersatu II) memberikan penghargaan kepada 13 lembaga konservasi. Lembaga konservasi Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor atau Taman Safari Indonesia I meraih Predikat Lembaga Konservasi Terbaik se-Indonesia dengan meraih Predikat A (Taman Safari Indonesia, 2011). Taman Safari Indonesia I dibangun pada tahun 1980 pada sebuah perkebunan teh yang sudah tidak produktif lagi seluas 50 hektar. Taman ini ditetapkan sebagai Obyek Wisata Nasional oleh Soesilo Soedarman, Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi pada masa itu dan diresmikan menjadi Pusat Penangkaran Satwa Langka di Indonesia oleh Hasyrul Harahap, Menteri Kehutanan pada masa itu, pada tanggal 16 Maret 1990.

Taman Safari Indonesia adalah tempat wisata keluarga berwawasan lingkungan yang berorientasi pada habitat satwa di alam bebas. Taman Safari Indonesia I terletak di Desa Cibeureum Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat atau yang lebih dikenal dengan kawasan Puncak. Taman ini berfungsi menjadi penyangga Taman Nasional Gunung Gede Pangrango di ketinggian 900-1800m di atas permukaan laut, serta mempunyai suhu rata-rata 16-24 derajat Celsius. Taman Safari Indonesia I memiliki sekitar 2500 koleksi satwa dari hampir seluruh penjuru dunia termasuk satwa langka, seperti harimau benggala, jerapah, singa, orang utan, gajah, anoa, komodo dan lain sebagainya. Penghargaan yang pernah diraih Taman Safari Indonesia I antara lain Lembaga Konservasi Terbaik, Indonesia *Green Award*, *Sapta Pesona Award*, *Best Indonesia Travel And Tourism Award*.

Taman Safari Indonesia memiliki visi untuk menjadi Lembaga Konservasi dan Taman Rekreasi yang dikenal di Dunia. Misi Taman Safari Indonesia adalah Sebagai Model Bagi Taman Satwa dan Taman Rekreasi lainnya, selain itu beberapa misi lainnya adalah untuk melakukan upaya konservasi terhadap satwa langka dan pengelolaannya secara berkelanjutan, untuk mendukung fungsinya sebagai benteng terakhir bagi penyelamatan satwa langka, sehingga mempunyai nilai manfaat untuk mensejahterakan masyarakat, melakukan upaya pendidikan konservasi kepada masyarakat, melalui kegiatan konservasi yang berkelanjutan.

Taman Safari Indonesia I (TSI I) selama ini telah berperan aktif dalam mengedukasi masyarakat akan pentingnya konservasi melalui kegiatan

penerangan, informasi, edukasi melalui atraksi satwa, pesan-pesan konservasi kunjungan ke sekolah sekolah dan melalui kunjungan siswa-siswa sekolah ke Taman Safari Indonesia dan lain sebagainya. Di samping itu secara langsung maupun tidak langsung TSI I juga telah banyak terlibat dalam penelitian-penelitian untuk kemajuan dunia konservasi, khususnya dalam hal pelestarian satwa. Menteri Kehutanan RI, Zulkifli Hasan (Kabinet Indonesia Bersatu II) sangat mengapresiasi keberadaan TSI I sebagai sebuah Lembaga Konservasi (LK) yang keberadaannya sangat bermanfaat bagi dunia konservasi Indonesia. Apresiasi tersebut disampaikan langsung oleh Menhut disela-sela kunjungannya ke TSI I pada bulan oktober 2013 (Taman Safari Indonesia, 2013).

Suatu konservasi dimulai dari pengamatan *animal behaviour* yang dilakukan secara komprehensif di habitat aslinya. Kemudian hasil tersebut didokumentasikan dengan jelas, ditambah dengan berbagai riset dan studi lapangan mengenai tingkah laku satwa di alam aslinya. Selanjutnya hasil pengamatan tersebut dijadikan pijakan dan dituang kedalam *Standard Operating Procedures* (SOP) yang dilakukan secara kontinu. Selama ini perawatan serta perlindungan terhadap hewan yang tidak lain merupakan fungsi dari lembaga konservasi dilakukan oleh *animal keeper*. Kualitas *animal keeper* akan menentukan keberhasilan berbagai program konservasi yang menjadi visi dan misi sebuah lembaga konservasi. Dengan kata lain *animal keeper* adalah ujung tombak keberhasilan konservasi di lembaga konservasi.

Taman Safari Indonesia I, memiliki *animal keeper* sebanyak 200 orang. Persyaratan yang diajukan kepada calon *animal keeper* yang hendak bekerja dalam Taman Safari Indonesia adalah berumur minimal 17 tahun, minimal memiliki ijazah Sekolah Menengah Atas (SMA) / sederajat, mencintai binatang dan bersedia mengikuti *training* yang diberikan.

Berdasarkan wawancara pada manajer marketing TSI I, menurutnya menyadari pentingnya peran *animal keeper*, Taman Safari Indonesia I (TSI I) selalu mengadakan *training* untuk *animal keeper* baik itu didalam negeri maupun diluar negeri untuk setiap tahunnya. Negara luar Indonesia yang sering dijadikan tempat untuk *training* ialah Jepang dan Australia. Setiap tahunnya seluruh *animal keeper* yang bekerja di Taman Safari Indonesia I akan mendapatkan *training* didalam negeri, dan beberapa *animal keeper* yang terpilih juga akan mendapatkan kesempatan untuk *training* diluar negeri seperti Jepang atau Australia. *Training* dilakukan karena Taman Safari Indonesia I (TSI I) menyadari bahwa kualitas *animal keeper* TSI I akan berimbas pada peningkatan kualitas lembaga konservasi seperti Taman Safari Indonesia I (TSI I) itu sendiri.

Taman Safari Indonesia I berusaha untuk memenuhi kebutuhan karyawannya, memberlakukan kebijakan dan memperlakukan karyawan seperti pemberian gaji yang cukup untuk karyawan, pelatihan pada karyawan untuk meningkatkan kemampuannya, pemberian asuransi kesehatan pada karyawan dan keluarga karyawan. Selain itu, ada juga pemberian THR di hari

raya. Kebijakan dan perlakuan yang diberikan oleh TSI I membuat karyawan memberikan penghayatan yang berbeda-beda.

Berdasarkan wawancara kepada manajer marketing TSI I, ia mengatakan bahwa TSI I memang sangat membutuhkan *animal keeper* yang mencintai binatang dan dapat bekerja secara sungguh-sungguh. Pekerjaan sebagai *animal keeper* akan berhadapan langsung dengan makhluk hidup yaitu binatang. Ketika *animal keeper* bekerja dengan hati, maka dalam bekerja ia sangat menghargai dan mencintai binatang. Sehingga antara binatang dan *animal keeper* akan terbangun *chemistry* dan hal tersebut akan mempengaruhi hasil kerja *animal keeper* yaitu binatang akan dekat dan jinak dengan *animal keeper*, binatang tidak akan sulit untuk dirawat atau dikendalikan oleh *animal keeper*. Namun sebaliknya, ketika seorang *animal keeper* tidak mencintai binatang dan tidak nyaman dengan profesi sebagai *animal keeper* maka hal tersebut akan berdampak pada kinerjanya, binatang akan sulit untuk dirawat dan dikendalikan karena tidak merasa dekat atau tidak terbangun *chemistry* antara binatang dengan *animal keeper*. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi kualitas dari TSI I.

Setiap *animal keeper* memiliki penghayatan yang berbeda-beda mengenai pekerjaannya yang dilakukan dalam Taman Safari Indonesia I. Keterikatan kerja *animal keeper* berpengaruh pada performa kinerja *animal keeper*. Performa kinerja *animal keeper* akan mempengaruhi kualitas dari Taman Safari Indonesia I. Semakin tinggi keterikatan kerja maka semakin

karyawan akan mengeluarkan segenap perasaan positif dan energinya untuk bekerja.

Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma dan Bakker (2002) mengemukakan suatu konsep yang disebut *work engagement* yaitu hal positif, yang terkait dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan absorpsi atau penyerapan. Menurut Schaufeli dan Bakker terdapat beberapa hal yang menjadi faktor yang penting dan dapat memprediksi *work engagement*. Faktor-faktor yang kuat berpengaruh bagi *work engagement* adalah tuntutan kerja (*Job demands*), Sumber daya kerja (*job resources*), Sumber daya pribadi (*Personal resources*) (Bakker & Leiter, 2010).

Dalam Taman Safari Indonesia I, tuntutan kerja *animal keeper* ialah membersihkan kandang, melatih keterampilan dasar binatang, mendampingi binatang ketika *show* berlangsung, memberikan makan, melakukan koordinasi dengan curator atau tim medis dalam memberikan vitamin dan merawat binatang ketika sakit seperti memberikan obat atau mendampingi binatang saat diberikan infus dan menjaganya. *Animal Keeper* TSI I bekerja mulai dari pukul 08.00-17.00 untuk setiap harinya. Namun jika jumlah pengunjung meningkat maka biasanya waktu kerja *animal keeper* akan ditambah menjadi 08.00-18.00. Dalam bekerja, terkadang *animal keeper* harus menginap di TSI I apabila binatangnya sedang sakit. Para *animal keeper* harus menjaga binatangnya yang sedang sakit dengan cara mendampingi binatang yang sedang di infus atau memberikan obat. Jika diberikan infus, maka mereka harus memantau infus tersebut per jam. Menurut hasil wawancara dengan 2

orang *animal keeper* TSI I, mereka mengatakan bahwa seorang *animal keeper* harus siap meluangkan waktu dan energinya untuk binatang yang di rawatnya, terutama jika binatang tersebut sedang sakit. Meskipun mereka merasa lelah karena telah bekerja seharian, namun menemani dan merawat binatang yang sedang sakit merupakan tuntutan dari seorang *animal keeper*. Hal ini dikarenakan menyangkut nyawa sang binatang, sehingga *animal keeper* tidak boleh lengah sedikitpun saat merawat binatang khususnya binatang yang sedang sakit. Para *animal keeper* juga harus membina kedekatan terhadap binatang, khususnya *animal keeper* yang memegang binatang buas harus benar-benar menjalin hubungan yang baik dengan binatang agar binatang tersebut dapat dikendalikan oleh *animal keeper* dalam kesehariannya maupun saat *show* dilakukan. Tuntutan yang harus dijalankan *animal keeper* ini disebut *job demands*.

Animal keeper selalu mendapatkan *training* untuk setiap tahunnya baik diluar maupun didalam negeri. *Animal keeper* harus mengikuti pelatihan untuk dapat mengembangkan kemampuannya dalam bekerja. Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 4 *animal keeper* TSI I, 100% dari mereka mengatakan bahwa dalam bekerja sehari-hari, sesama *animal keeper* saling membantu dan mendukung bekerja, misal ketika sedang menjaga binatang yang sedang sakit dimalam hari sesama *animal keeper* saling memberikan semangat dan menguatkan satu sama lain. *Animal keeper* tidak hanya mendapatkan dukungan dari sesama rekan kerja saja namun juga mendapat dukungan dari pekerja lain seperti pelayan resto TSI, karyawan marketing, dan

lainnya jika sedang berkumpul bersama. *Animal keeper* juga mendapatkan *feedback* dari kinerjanya selama bekerja di TSI. Khusus bagi *animal keeper* yang masih baru bergabung dengan TSI, tidak hanya mendapatkan *training* dari TSI namun juga dalam kesehariannya, *animal keeper* yang masih baru akan mendapatkan pengawasan dan pelatihan dari *animal keeper* senior atau *animal keeper* yang telah bekerja lama di TSI. Hal yang dijelaskan diatas disebut sebagai *job resources*

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 orang *animal keeper*, 100% merasa bahwa dirinya memiliki kompetensi dalam menjalani pekerjaannya sebagai *animal keeper*. 50% optimis binatang akan terawat dengan maksimal. 50% memiliki strategi untuk menunjang pekerjaan sebagai *animal keeper*. 100% bersedia bertahan ketika terdapat hambatan dalam pekerjaannya. Penghayatan *animal keeper* tersebut disebut sebagai *personal resources* yang dimiliki *animal keeper*.

Faktor seperti tuntutan kerja (*Job demands*), sumber daya kerja (*job resources*), dan sumber daya pribadi (*Personal resources*) yang telah dijelaskan diatas dapat mempengaruhi terbentuknya *work engagement* pada *animal keeper*. Didalam *work engagement* terdapat aspek yang meliputi; *vigor*, yaitu level energi yang tinggi dan resiliensi mental ketika bekerja, kemauan untuk mengerahkan upaya, dan persisten ketika menghadapi hambatan dalam bekerja; *dedication*, yaitu perlibatan diri yang kuat terhadap pekerjaan, dan merasakan keberartian, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan; *absorption*, yaitu konsentrasi penuh dan keasyikan ketika bekerja,

dimana waktu berlalu begitu cepat dan tidak ingin berhenti bekerja. (Bakker &Leiter, 2010)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 4 *animal keeper* dalam Taman Safari Indonesia I, 2 orang diantaranya mengatakan bahwa mereka bekerja hanya karena kebetulan diterima sebagai seorang *animal keeper*. Meskipun salah satunya memang telah mencintai binatang sebelum bekerja sebagai seorang *animal keeper* dan salah satunya tidak. Namun keduanya merasa bahwa mereka tidak terlalu menghayati pekerjaan sebagai *animal keeper* dan mereka berkeinginan untuk berhenti sebagai *animal keeper* jika terdapat kesempatan bekerja sebagai profesi lain dengan gaji yang lebih tinggi. Selama ini, keduanya hanya berinteraksi dengan binatang hanya pada saat jam kerja berlangsung, keduanya merasa bahwa mereka kurang bersedia untuk menghabiskan waktu melebihi batas waktu jam kerja meskipun keduanya merasa bahwa pekerjaan sebagai *animal keeper* cukup menyenangkan. Ketika ada suatu hambatan, misalnya binatang sedang sakit. Maka menghadapi kondisi tersebut kedua *animal keeper* tetap merawat binatang namun hal tersebut hanya karena tugas yang mereka harus jalani. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua *animal keeper* tersebut cenderung kurang *engaged* terhadap pekerjaan sebagai *animal keeper*. Namun disisi lain, pada 2 orang *animal keeper* lainnya, mereka merasa bahwa pekerjaan sebagai *animal keeper* adalah pekerjaan yang sangat menyenangkan karena keduanya memang sangat menyukai dan mencintai binatang. Keduanya bersedia untuk tidak lengah sedikitpun memeriksa infus saat binatang sedang sakit dan harus

dirawat. Pada kondisi seperti itu, kedua *animal keeper* tersebut merasa sangat sedih saat melihat binatangnya sedang sakit. Salah satu *animal keeper* merasa senang dalam menjalankan pekerjaannya meskipun terkadang diprotes oleh keluarga karena pulang larut malam atau tidak memiliki banyak waktu untuk keluarga karena terus bekerja. Satu lainnya, hampir setiap hari pulang melebihi jam kerja yang telah ditetapkan. Ia sering meluangkan waktu untuk bermain sendiri dengan binatang yang ia jaga dan rawat serta latih. Dari hasil wawancara menunjukkan kedua *animal keeper* lainnya tersebut merasa engaged terhadap pekerjaannya sebagai *animal keeper*.

Menurut hasil survey dengan metode kuesioner kepada 15 orang *animal keeper*, 53% *animal keeper* jarang merasa bahwa waktu terasa lebih cepat ketika mereka bekerja, 67% jarang bersedia bekerja dalam waktu yang lama, 67% jarang merasa nyaman dalam menjalankan pekerjaannya sebagai seorang *animal keeper*. 73% jarang merasa sulit melepaskan diri dari pekerjaannya. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa beberapa *animal keeper* tersebut cenderung kurang *engaged* terhadap pekerjaan sebagai *animal keeper*. Namun di sisi lain, 53% merasa penuh energi ketika bekerja, 80% merasa semangat ketika bekerja, 53% bersedia bertahan dalam bekerja meskipun pekerjaan sebagai *animal keeper* tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut menunjukkan beberapa *animal keeper* cenderung merasa *engaged* dengan pekerjaan sebagai *animal keeper*.

Secara keseluruhan, hasil survey menunjukkan bahwa terdapat *animal keeper* yang cenderung merasa *engaged* dengan pekerjaannya namun masih

terdapat *animal keeper* yang cenderung merasa kurang *engaged* dengan pekerjaannya. Seharusnya, menurut Direktur Taman Safari Indonesia I, Penting bagi semua *animal keeper* TSI I memiliki keterikatan pada pekerjaannya karena pekerjaan *animal keeper* menyangkut makhluk hidup yaitu binatang. Keadaan binatang seperti kebutuhan dan sifat yang berbeda satu dengan lainnya menuntut semua *animal keeper* untuk memiliki keterampilan dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Ketika *animal keeper* memiliki *work engagement* yang tinggi maka *animal keeper* akan total dalam bekerja, mencintai binatang serta sungguh-sungguh dalam merawat binatang sehingga binatang dapat terawat dengan baik. Namun sebaliknya, apabila *animal keeper* tidak memiliki *work engagement* yang tinggi, maka *animal keeper* akan kesulitan dalam membangun *chemistry* dengan binatang karena tidak merasa menyatu dengan pekerjaannya, yang kemudian akan dapat mengakibatkan binatang tidak terawat dengan maksimal. Sehingga dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa *Work engagement* merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh *animal keeper* pada suatu lembaga konservasi untuk menjalankan fungsi utamanya sebagai lembaga konservasi.

Dari fenomena diatas, sebagai lembaga konservasi terbaik di Indonesia, *work engagement* pada *animal keeper* merupakan hal yang penting bagi Taman Safari Indonesia I untuk mencapai keberhasilan sebagai lembaga konservasi serta dalam menjalankan visi dan misinya. Oleh karenanya, peneliti

tertarik untuk meneliti *work engagement* pada *animal keeper* di Taman Safari Indonesia I.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui gambaran *Work Engagement* pada *Animal Keeper* di Taman Safari Indonesia I.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran *Work Engagement* pada *Animal Keeper* di Taman Safari Indonesia I.

1.3.2 Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *Work Engagement* pada *Animal Keeper* di Taman Safari Indonesia I.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- Perkembangan ilmu psikologi khususnya dalam bidang Industri dan Organisasi
- Mendorong dilakukannya penelitian-penelitian lain ataupun yang lebih luas, sehingga memperkaya kajian organisasional mengenai masalah yang sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Membantu pihak Taman Safari Indonesia I untuk mengetahui gambaran *work engagement* pada *animal*

keeper sehingga dapat diusahakan untuk memfasilitasi hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan *work engagement* pada *animal keeper* yang kemudian akan mendukung keberhasilan dari Taman Safari Indonesia I.

- Memberikan informasi kepada *Animal Keeper* mengenai gambaran *work engagement* yang dimiliki agar dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas diri dan meningkatkan kinerja saat menjalankan tugas sebagai *animal keeper*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Animal keeper adalah bagian yang berkontribusi untuk merawat serta melindungi binatang dalam Taman Safari Indonesia I. Akan tetapi *animal keeper* akan lebih baik dan maksimal apabila *animal keeper* mencintai binatang. Ketika seorang *animal keeper* mencintai binatang maka *animal keeper* akan dengan sungguh-sungguh merawat dan melatih binatang dengan sangat baik dan hal tersebut akan membuat *animal keeper* tidak mengalami kesulitan untuk merawat serta melatih binatang karena binatang telah merasa dekat dan jinak dengan *animal keeper*. *Animal keeper* akan merasa bangga, nyaman dan bersedia mengatasi hambatan yang dihadapi ketika ia bekerja. Namun sebaliknya, ketika *animal keeper* tidak mencintai binatang dan tidak nyaman dengan profesi sebagai *animal keeper* maka hal tersebut akan berdampak pada kinerjanya, *animal keeper* akan mengalami kesulitan untuk

merawat serta melatih binatang karena binatang tidak merasa dekat atau bahkan tidak terlalu jinak dengan *animal keeper*.

Kondisi menikmati pekerjaan, merasa bangga, serta tetap berusaha mengatasi masalah dalam konsep Psikologi Industri disebut sebagai *Work Engagement*. *Work Engagement* didefinisikan sebagai suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010:13). Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa *work engagement* pada *animal keeper* adalah suatu keadaan yang terjadi pada *animal keeper* yang merasa demikian menyatu dengan pekerjaannya baik secara fisik, kognisi, maupun emosi pada saat menjalankan peran didalam pekerjaannya sehingga ia bersedia mencurahkan segenap energi untuk menyelesaikan atau melaksanakan tugas pekerjaannya tersebut.

Work Engagement terjadi ketika tuntutan pekerjaan (disebut juga *Job Demands*) dapat diredakan oleh aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi dalam pekerjaan yang bersifat untuk mendukung *animal keeper* dalam menjalani tuntutan pekerjaannya (disebut juga *Job Resources*). Selain itu, sumber daya pribadi (disebut juga *personal resources*) turut berperan dalam pembentukan *work engagement*, *animal keeper* dengan kepribadian tertentu mungkin lebih mampu memobilisasi *job resources* dibanding *animal keeper* dengan kepribadian yang berbeda.

Tugas-tugas yang harus dijalankan dalam pekerjaan disebut sebagai *job demands* (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker, 2002, dalam

Bakker dan Leiter 2010) yaitu segala sesuatu yang merupakan bagian dari pekerjaan, yang secara potensial dapat menimbulkan tekanan, dan menguras kemampuan untuk beradaptasi yang dimiliki *animal keeper*. Tuntutan kerja (*Job demands*) *animal keeper* dalam penelitian ini meliputi tekanan kerja (*work pressure*) yaitu *animal keeper* harus secara sungguh-sungguh merawat serta menjaga binatang, *animal keeper* harus dapat menjinakan binatang sekalipun binatang tersebut buas. Ketika *animal keeper* tidak dekat dengan binatang maka *animal keeper* akan mengalami kesulitan dalam bekerja karena binatang sulit untuk jinak dengan *animal keeper* yang kemudian akan mengakibatkan binatang akan sulit untuk dijaga, dirawat maupun dilatih; Tekanan mental (*mental demands*) yaitu *animal keeper* dituntut untuk mempelajari habitat dari binatang, mencari informasi yang berkaitan dengan cara merawat binatang dan melatih kemampuan dasar binatang. Tekanan emosi (*emotional demands*) yaitu para *animal keeper* juga harus membina kedekatan terhadap binatang, khususnya *keeper* yang memegang binatang buas harus benar-benar menjalin hubungan yang baik dengan binatang agar binatang tersebut dapat dikendalikan oleh *animal keeper* dalam kesehariannya maupun saat *show* dilakukan. *Animal keeper* dituntut untuk memiliki kesabaran dalam melatih binatang, terutama ketika binatang tersebut sulit untuk dilatih demi kepentingan *show*. *Animal keeper* juga merupakan bagian dari pengambil keputusan apakah binatang yang sudah tua dan telah sakit parah harus disuntik mati atau tidak; Tekanan fisik (*physical demands*) yaitu *animal keeper* harus siap meluangkan waktu dan energinya untuk binatang

yang dirawatnya, terutama jika binatang tersebut sedang sakit. *Animal keeper* harus menjaga kesehatannya sehingga dalam bekerja *animal keeper* dapat berkonsentrasi dan penuh dengan energi karena *animal keeper* tidak boleh lengah sedikitpun saat merawat binatang khususnya binatang yang sedang sakit. Dalam *show*, *animal keeper* juga perlu mendampingi binatang dan tampil prima di hadapan penonton pada saat itu.

Dalam menghadapi tuntutan pekerjaan (*job demands*), *animal keeper* memiliki dua sumber daya yang saling berkaitan. Sumber daya yang Pertama berasal dari hakekat pekerjaan sebagai *animal keeper* yang dikenal sebagai *job resources*, merupakan aspek fisik, sosial, atau organisasi. *Job resources animal keeper* dapat mengurangi *job demands* baik fisik maupun psikis, meraih tujuan / *goal* dalam pekerjaan, serta menstimulasi perkembangan, pertumbuhan, pembelajaran pribadi. *Job resources* dalam penelitian ini meliputi *Autonomy* yaitu kebebasan *animal keeper* dalam bekerja seperti menentukan cara merawat dan melatih binatang namun tetap memperhatikan SOP dan kesejahteraan binatang sehingga mendatangkan perasaan berarti oleh *animal keeper* yang kemudian akan menunjang kinerjanya; *Coaching* yaitu pelatihan atau bimbingan yang diberikan oleh pihak taman safari kepada *animal keeper* sehingga dapat menunjang kinerjanya menjadi lebih maksimal; *Social Support* yaitu sikap saling membantu dan memberikan semangat satu sama lain, baik dari atasan kepada *animal keeper* maupun sesama rekan kerja *animal keeper* sehingga *Animal Keeper* dapat mengurangi rasa lelah dan termotivasi untuk semangat menjalankan tugasnya dengan baik.; *Feedback*

yaitu umpan balik yang diberikan atas kinerja *animal keeper* oleh rekan kerja, *animal keeper* senior, pihak taman safari, hal ini membantu *Animal Keeper* untuk memperbaiki atau memaksimalkan kinerjanya.

Sumber daya yang kedua berasal dari dalam diri *animal keeper* yang disebut sebagai *personal resources*. *Personal resources animal keeper* merupakan kepercayaan positif *animal keeper* terhadap diri sendiri dan lingkungan yang dapat memotivasi dalam mencapai tujuan. *Personal Resources* dalam penelitian ini meliputi *Self efficacy* yaitu keyakinan diri yang dimiliki oleh *animal keeper* dalam menjalani pekerjaannya untuk merawat serta melatih binatang; *Optimism* yaitu *animal keeper* merasa yakin bahwa dirinya akan sukses dalam menjalankan pekerjaannya, *animal keeper* merasa optimis dapat merawat serta melatih binatang dengan sangat baik, *animal keeper* merasa optimis dapat mengontrol hambatan yang akan datang dalam pekerjaannya seperti binatang yang sakit ataupun binatang yang sulit untuk dijinakan; *Hope* yaitu perencanaan yang dibuat oleh *animal keeper* untuk mencapai tujuannya ketika merawat serta melatih kemampuan dasar binatang; *Resilience* yaitu daya tahan *animal keeper* dalam menjalani pekerjaannya. Sekalipun dalam pekerjaan *animal keeper* akan mengalami hambatan, *animal keeper* akan tetap bertahan dan berusaha untuk mengatasi hambatan tersebut. *Animal keeper* akan tetap menunjukkan kinerja yang maksimal meskipun terdapat hambatan atau kesulitan seperti binatang yang sedang sakit atau sulit untuk dijinakan.

Personal resources dan *job resources animal keeper* merupakan sumber daya yang saling terkait dan saling mendukung ketika menghadapi *job demands*. *Personal resources* dan *job resources animal keeper*, akan membuat *job demands* menjadi sesuatu yang *enjoyable* bagi *animal keeper*. *Animal keeper* menjadi tidak merasa lelah dan mau mengeluarkan usaha lebih ketika melakukan perawatan dan pelatihan dasar terhadap binatang.

Job demands, *personal resources*, serta *job resources* yang telah dijelaskan diatas merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya *Work Engagement* seseorang, bergantung pada seberapa mampu *job demands animal keeper* dipenuhi oleh *job resources* dan *personal resources animal keeper*. Semakin tinggi derajat *personal resources* dan *job resources animal keeper* maka akan semakin menunjang dalam mengubah *job demands* menjadi sesuatu yang tidak menekan bagi *animal keeper*. (Bakker & Demerouti, 2007). *Work Engagement* ditandai dengan 3 aspek yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

Vigor adalah curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja, keberanian untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja. Kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan. *Vigor* yang tinggi pada *animal keeper* akan ditandai dengan curahan energi yang kuat ketika merawat serta melatih kemampuan dasar binatang, tekun ketika merawat serta melatih kemampuan dasar binatang, *animal keeper* tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan

pekerjaan seperti binatang yang sedang sakit atau tidak menurut saat dilatih dan saat menghadapi kesulitan tersebut *animal keeper* akan tetap berusaha keras menjalankan pekerjaannya. *Vigor* yang rendah ditandai dengan sikap kurang bersemangat dan lemahnya energi yang dikeluarkan ketika merawat dan melatih kemampuan dasar binatang. *Animal keeper* kurang dapat bertahan ketika menghadapi kesulitan dalam merawat dan melatih kemampuan dasar binatang.

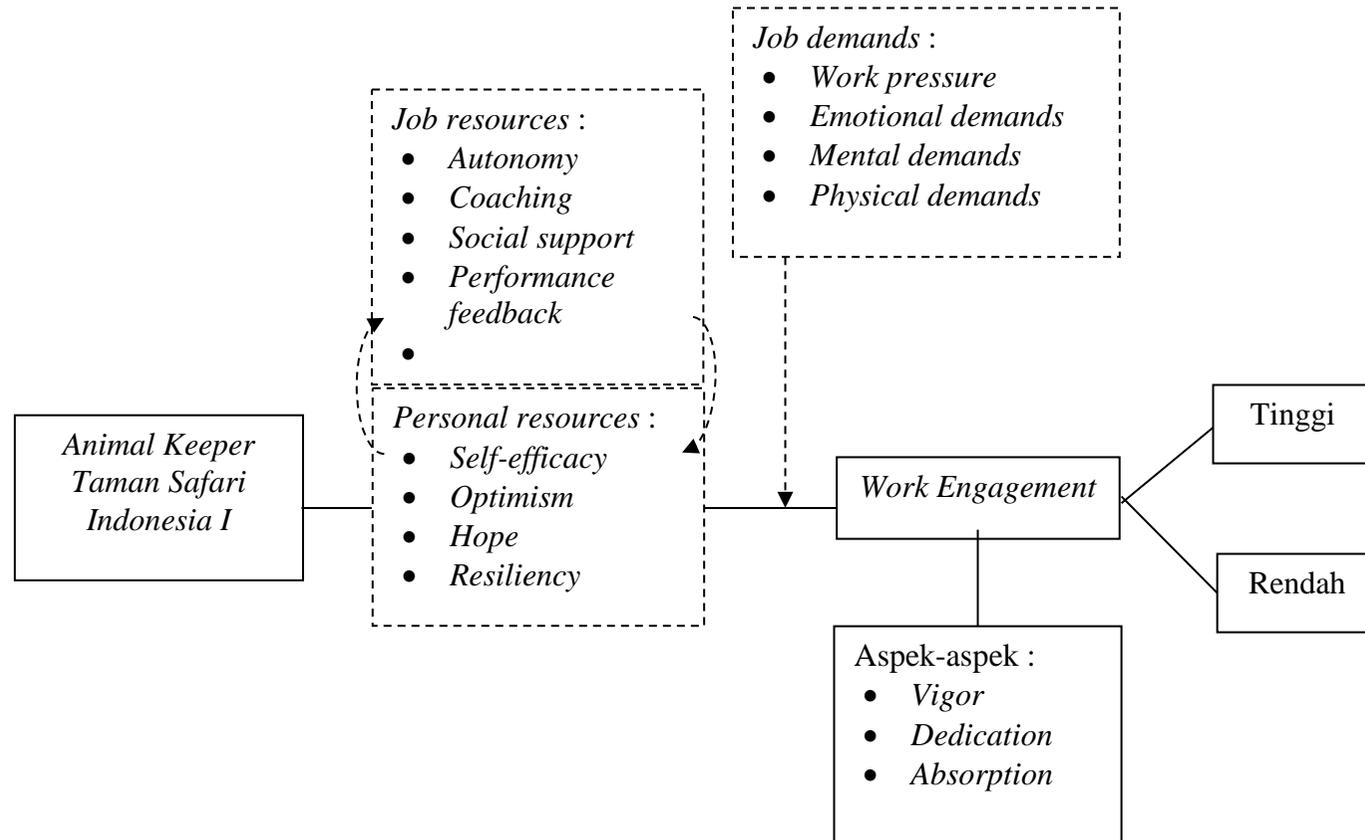
Dedication adalah perlibatan diri yang kuat terhadap pekerjaan, dan merasakan keberartian, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan. *Dedication* yang tinggi pada *animal keeper* terlihat pada perasaan berarti serta bangga terhadap pekerjaannya sebagai *animal keeper*, antusias saat menjalankan pekerjaannya seperti pada saat merawat dan melatih kemampuan dasar binatang, mendampingi dan memandu binatang saat *show*, memiliki inisiatif sendiri untuk merawat dan melatih kemampuan dasar binatang serta menganggap bahwa pekerjaannya adalah sesuatu yang menantang bagi dirinya. *Dedication* yang rendah pada *animal keeper* ditandai dengan perasaan bosan dalam merawat dan melatih kemampuan dasar binatang, kurang adanya inisiatif dalam menjalankan tugasnya, kurang adanya perasaan berarti dan bangga menjadi seorang *animal keeper*, serta merasa bahwa pekerjaan yang dijalannya adalah sesuatu yang kurang menantang bagi dirinya.

Absorption adalah penuhnya konsentrasi dan keseriusan terhadap suatu pekerjaan. Dalam bekerja waktu terasa berlalu begitu cepat dan menemukan kesulitan dalam memisahkan diri dengan pekerjaan. *Absorption* yang tinggi

pada *animal keeper* akan ditandai dengan sikap serius dalam merawat dan melatih kemampuan dasar binatang, *animal keeper* fokus terhadap binatang, dan ketika bekerja *animal keeper* merasa waktu begitu cepat serta merasa sulit atau sedih ketika harus berpisah dengan binatang yang dirawatnya. *Absorption* yang rendah ditandai dengan sikap yang kurang serius serta kurang fokus dalam merawat dan melatih kemampuan dasar binatang. *Animal keeper* merasa waktu begitu lama saat menjalankan tugasnya dan mudah untuk memisahkan diri dengan pekerjaannya.

Vigor, *dedication*, dan *absorption* akan saling terkait dan membentuk tinggi atau rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh *animal keeper*, sehingga tinggi atau rendahnya *work engagement animal keeper* harus dilihat melalui *vigor*, *dedication*, dan *absorption* secara keseluruhan. *Animal keeper* yang memiliki *work engagement* yang tinggi, walaupun berat dalam menjalankan pekerjaannya dan memiliki resiko besar namun para *animal keeper* tetap menikmati pekerjaannya, bahkan diantara mereka merasa bangga menjadi *animal keeper*, sehingga tuntutan dan permasalahan yang ada membuat mereka tetap berusaha menghadapi dan mengatasinya. Sebaliknya apabila *animal keeper* memiliki *work engagement* yang rendah maka ia kurang dapat menikmati pekerjaannya sebagai seorang *animal keeper*, kurang merasa bangga menjadi seorang *animal keeper*, dan kurang dapat bertahan ketika menghadapi hambatan dalam pekerjaannya.

Dari penjelasan diatas, dapat digambarkan sebagai berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

- 1) Merawat serta melatih kemampuan dasar binatang, mempelajari habitat dan informasi mengenai binatang, membina kedekatan kepada binatang termasuk binatang buas serta harus menjaga kesehatan fisik merupakan *job demands* dari *animal keeper*.
- 2) Keyakinan diri untuk merawat serta melatih kemampuan dasar binatang, optimis terhadap hasil kerja yang baik, perencanaan untuk mencapai tujuan merawat dan melatih kemampuan dasar binatang serta mampu untuk bertahan dalam menghadapi hambatan adalah *personal resources animal keeper*.
- 3) Kebebasan dalam merawat serta melatih kemampuan dasar binatang, pelatihan yang diberikan oleh senior maupun atasan, dukungan semangat dari rekan kerja, serta umpan balik kinerja adalah *job resources animal keeper*.
- 4) *Job resources* dan *personal resources animal keeper* akan mengurangi dampak dari *job demands animal keeper* dan membentuk *work engagement animal keeper*.
- 5) *Animal keeper* memiliki derajat *Work Engagement* yang berbeda-beda.