BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era liberalisasi perdagangan, negara-negara maju berlomba memenangkan kompetisi pasar dunia, sedangkan negara-negara berkembang masih banyak menghadapi permasalahan dan cenderung mengalami penyusutan kesempatan bermain bila tidak segera melakukan langkah-langkah terobosan atau inovasi (Doddy Soepardi H.A.R, 1997). Begitu juga dalam suatu bisnis, strategi penting yang harus dilakukan adalah melakukan inovasi produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Inovasi bertujuan untuk mengubah produk tersebut menjadi sesuatu yang berbeda. Berbeda dalam artian lebih memuaskan klien dan lebih meningkatkan daya jual. Inovasi ini dilakukan bertujuan untuk dapat memenuhi permintaan pasar sehingga perusahaan tersebut tidak begitu saja ditinggalkan oleh kliennya dan perusahaan akan bisa terus mengembangkan bisnisnya. Berinovasi pada produk yang ditawarkan perusahaan (menambah fitur produk, meningkatkan kualitas produk, menambah layanan), perusahaan tersebut akan menghasilkan produk yang lebih berbeda dengan produk saingan dan diharapkan akan memicu pelanggan untuk lebih memilih produk tersebut dibandingkan dengan produk saingan sehingga perusahaan bisa bersaing dengan perusahaan lain (www.kmplus.co.id, 2014). Maka dari itu, inovasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan atau badan usaha di Indonesia agar bisa bersaing di pasar dunia dan menjadi perusahaan kelas dunia.

Salah satu badan usaha di Indonesia yang terus berinovasi agar bisa bersaing dengan perusahaan kelas dunia adalah PT "X". PT "X" merupakan perusahaan yang bertanggung jawab mengembangkan bisnis dan produk-produk dalam bidang elektronika untuk industri dan prasarana yang berfokus di sektor bisnis Transportasi Perkeretaapian, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Energi Terbarukan, Elektronika Pertahanan, dan Sistem Navigasi. PT "X" memiliki visi untuk menjadi perusahaan infrastruktur elektronika kelas dunia dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan *stakeholder* melalui inovasi produk elektronika industri dan prasarana (website perusahaan). Direktur Utama PT "X" menyatakan bahwa PT "X" memiliki tugas utama dalam melakukan penelitian dan pengembangan, sehingga dapat dikatakan perusahaan ini adalah '*core*-nya' di bidang pengembangan teknologi. Tidak hanya melakukan penelitian tetapi PT "X" juga memikirkan bagaimana penelitian itu bisa dibuat menjadi produk (wawancara.news.viva.co.id, 2015). Kemampuan untuk membuat penelitian menjadi suatu produk tersebut merupakan keunggulan dari bagian Pusat Teknologi dan Inovasi (PUSTEKIN) di PT "X" (Media Informasi PT "X", 2014).

Dalam proses membuat penelitian menjadi suatu produk, PUSTEKIN membutuhkan *product design engineer*. *Product design engineer* merupakan jembatan antara teknologi dasar dan pengetahuan dasar yang *product design engineer* miliki dan dituangkan ke dalam sebuah produk. Menurut Manager bagian Produk Kontrol dan Elektronika Daya PUSTEKIN, *product design engineer* merupakan tulang punggung dari divisi PUSTEKIN. P*roduct design engineer* harus bisa mengubah dari daftar *requirement* yang berisi kebutuhan klien dan fungsi-fungsi dasar yang harus dipenuhi dari sebuah produk menjadi sebuah desain hingga menghasilkan suatu produk yang rumit. Salah satu

produk yang dihasil oleh PUSTEKIN adalah *e*-KTP *reader*. Suatu produk harus memenuhi fungsi-fungsi dasar, misalkan e-ktp *reader* harus bisa mengidentifikasi sidik jari, harus bisa dihubungkan ke komputer, dan banyak fungsi dasar lainnya yang harus dipenuhi. Produk juga harus mememuhi *requirement* klien, misalkan e-ktp *reader* harus *compact*, ringan, kecil dan *user-friendly*, hal-hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan user dan bagaimana mengoperasikannya. *Product design engineer* harus bisa menerjemahkan daftar *requirement* menjadi sebuah desain produk yang utuh.

Tugas utama *(job description)* seorang *product design engineer* di perusahaan "X" ini yaitu membuat desain produk secara bertahap dan sistematis sesuai *requirement* klien. Sebagian besar *product design engineer* merupakan *engineer-engineer* muda yang belum memiliki banyak pengetahuan dan pengalaman, sehingga saat para *engineer* dihadapkan dengan masalah dalam pengerjaan atau teknologi yang baru akan banyak menghabiskan waktu mempelajari teknologi atau masalah yang berada diluar batas kemampuan. Setelah itu, *product design engineer* mulai pembuatan desain produk dalam waktu 1 hingga 2 bulan dan setiap *engineer* memegang lebih dari 1 projek dalam waktu yang sama. *Product design engineer* mendesain komponen demi komponen sampai akhirnya menjadi suatu produk yang utuh dan proses kerja *product design engineer* saat mendesain itu berkesinambungan, sehingga untuk memulai desain dan pembuatan setiap komponen, komponen sebelumnya harus sudah diselesaikan. Bila komponen tersebut belum selesai akan menghambat pekerjaan *product design engineer* selanjutnya sedangkan banyak komponen yang harus di desain untuk menyelesaikan suatu produk, sehingga *deadline* projek semakin dekat dan membuat *engineer* tertekan. Kemudian *product design engineer* dan pihak-pihak terkait (manajer, koordinator program, rekan *engineer* lain) melakukan *review* desain *product*,

review dilakukan di setiap tahap pengerjaan suatu produk untuk mencegah kesalahan dalam setiap proses. Saat produk di *review*, bila ditemukan kesalahan baik desain atau komponen yang digunakan tidak sesuai, *product design engineer* harus mengulang desain dari awal proses atau bahkan harus mendesain ulang dari awal. Sekalipun dilakukan *review* tetap saja sering terjadi kesalahan di proses-proses selanjutnya. Tidak jarang juga klien meminta perubahan *requirement* yang membuat desain harus kembali disesuaikan.

Kemudian *product design engineer* mulai melakukan pembuatan *prototype* produk lalu menyusun manual dan menyiapkan *review* metode produksi dengan pengujian produksi beserta lampiran-lampirannya, bila dalam proses pengujian terjadi kesalahan maka *engineer* harus kembali memperbaiki *prototype* tersebut hingga lulus proses pengujian. Bila sudah lolos proses pengujian, *product design engineer* menyusun manual untuk *user* dengan sangat jelas agar lebih *user-friendly*. Kemudian *product design engineer* menyiapkan *review* metode aplikasi, instalasi, operasi, *maintenance/ troubleshooting*, dan training. *Product design engineer* lalu memonitor dan mengevaluasi kegiataan fungsi pendukung yang berada di bawah koordinasinya lalu membantu melakukan identifikasi dan mitigasi resiko desain produk yang menjadi tanggung jawabnya. Terakhir, *product design engineer* akan melakukan kegiatan tindak lanjut atas audit yang dilakukan.

Product design engineer harus mengikuti perkembangan setiap proses pembuatan produk, dari awal *product design engineer* mendesain produk tersebut hingga produk sudah siap produksi. Hal tersebut dilakukan untuk mecegah terjadinya kesalahan saat produk sudah ditangan klien dan konsumen. Para *engineer* juga mengalami kesulitan karena keterbatasan SDM. Kompleksitas pekerjaan yang seharusanya dikerjaan oleh 10

orang atau lebih hanya dikerjakan oleh 6 orang *engineer*. Tidak jarang *product design engineer* mengerjakan pekerjaan diluar *job description*, seperti *product design engineer* terjun untuk melakukan *testing prototype* karena kurangnya kapasitas *testing engineer.*

Product design engineer dituntut untuk bekerja penuh perencanaan dan ketelitian. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *product design engineer* tersebut akan memperlambat penyelesaian program-program kerja, sehingga pekerjaan sulit untuk selesai sesuai tenggat waktu yang ditentukan. Apabila projek sudah melampaui tenggat waktu, hal tersebut akan memberikan dampak negatif kepada PT.”X” tersebut. Hal ini juga berakibat pada pengurangan waktu pengerjaan projek selanjutnya, sehingga *engineer* mengalami penumpukan projek. Hal tersebut membuat para *engineer* merasa semakin tertekan dan menyebabkan *turnover* pada beberapa karyawan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 10 *product design engineer* di perusahaan “X” yang mengalami situasi menekan seperti kurangnya pengetahuan dan pengalaman dalam mengerjakan lebih dari 1 projek, SDM yang terbatas, beban kerja yang berlebih, dan banyaknya perbaikan yang harus dilakukan agar bisa menghasilkan produk yang berkualitas demi menjaga nama baik perusahaan, ditemukan 8 dari 10 orang *product design engineer* (80%) memberikan reaksi baik pada gejala fisik maupun psikologis. Pada gejala fisik misalnya mereka menjadi sakit kepala, mudah lelah, bahkan ada yang sampai jatuh sakit. Pada gejala psikologis misalnya mereka menjadi sulit tidur, menjadi mudah tersinggung, dan tidak konsentrasi pada pekerjaan.

Dari reaksi yang diberikan oleh *product design engineer* dalam penyelesaian produk sesuai tenggat waktu tersebut, maka bekerja sebagai *product design engineer* ini merupakan pekerjaan yang dapat membuat mereka stres. Menurut Luthans (2005) stres

kerja merupakan respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang. *Stressor* dapat berasal dari berbagai sumber, baik *stressor* ekstraorganisasional, *stressor* organisasi, *stressor* kelompok dan *stressor* individu.

Dari situasi yang membuat pekerjaan *product design engineer* menjadi stres dan penghayatan yang ditampilkan oleh *product design engineer* di PT "X", maka diperlukan *resilience at work.* Menurut Maddi & Koshaba (2005), *resilience at work* merupakan kemampuan seseorang untuk dapat mengolah sikap dan kemampuan yang dimiliki untuk dapat menolong dirinya sendiri agar dapat bangkit kembali dari keadaan stres, memecahkan masalah, belajar dari pengalaman, serta menjadi lebih sukses dan mencapai kepuasan di dalam suatu proses atau kemampuan seseorang untuk berada dalam keadaan tertekan namun mereka dapat tetap berusaha memecahkan masalahnya dan merubah keadaan yang mengganggu ke arah yang baru dan lebih baik dari sebelumnya dan menjadi memuaskan.

Resilience at work tersebut terbentuk dari *hardiness* yang didalamnya terdiri dari *attitudes* dan *skills.* Individu yang dikatakan memiliki *resilience at work* akan terlihat dari *Attitudes* yang terdiri dari : *Commitment*, *control*, dan *challange* (atau disebut juga dengan 3C). Selain *attitudes,* terdapat juga *skills* yang terdiri dari : *transformational coping,* dan *social support.* Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa *resilience* merujuk pada bagaimana cara seseorang mengolah sikap dan kemampuannya untuk dapat bertahan dan berkembang dalam keadaan stres dan menjadikan stres sebagai usaha untuk memecahkan masalah (Maddi & Khoshaba,2005).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 10 orang pekerja *product design engineer* di PT "X", untuk aspek *attitudes*, dilihat dari sub aspek *commitment*, 80% *product design engineer* mengungkapkan bahwa dalam keadaan tertekan *product design engineer* memiliki rasa keterikatan dan keterlibatan dalam pekerjaannya yang kuat dalam dirinya. Para *product design engineer* tetap berusaha bekerja sebaik mungkin untuk menyelesaikan 2-3 projek dalam waktu yang berdekatan agar selesai sesuai dengan tenggat waktu dan juga dengan SDM yang terbatas. Pada sub aspek *control*, 60% *product design engineer* di PT "X" mengungkapkan memiliki usaha yang kuat untuk mencari solusi positif. *Product design engineer* berusaha untuk mempelajari teknologi terbaru sesuai dengan permintaan klien, para *engineer* juga mengajukan diri untuk mengikuti pelatihan atau *workshop* mengenai teknologi terbaru.

Untuk sub aspek *challenge*, 50% *product design engineer* di PT "X" mengungkapkan bahwa mereka dapat memandang keadaan yang *stressful* merupakan sarana untuk mengembangkan dirinya. Meskipun pada awalnya *engineer* merasa kesulitan saat harus mempelajari teknologi terbaru, namun *engineer* terus mempelajari dan menjalani proses *trial and error* sampai akhirnya bisa menguasai teknologi tersebut dan bisa mengaplikasikannya pada projek yang akan datang.

Pada aspek *skill*, dilihat dari sub aspek *transformational coping skill*, *8*0% dari *product design engineer* di PT "X" mengungkapkan bahwa situasi *stressful* merupakan situasi yang memberikan manfaat bagi dirinya dengan melakukan *coping*, ketika *engineer* merasa tertekan dalam menyelesaikan beberapa projek dan memahami teknologi baru, mereka berusaha memandang bahwa hal tersebut merupakan pengetahuan dan pengalaman yang akan berguna untuk kedepannya. Pada sub aspek *social support skill 7*0% dari

product design engineer di PT "X" mengungkapkan banyaknya dukungan dari lingkungan yang kuat untuk dirinya, mereka juga mendapatkan dukungan dari keluarga dan lingkungan pekerjaan yang mendukung mereka, dikarenakan PT "X" di kota Bandung memiliki budaya kekeluargaan sehingga *product design engineer* menganggap bahwa rekan kerja dan atasan sangat *supportive.*

Berdasarkan hasil survei awal dan wawancara yang telah dilakukan dapat dinyatakan bahwa *product design engineer* pada PT "X" Kota Bandung perlu adanya *resilience at work.* Dalam kondisi yang masih banyak kekurangan dan dalam keadaan tertekan atau stres dikarenakan pekerjaannya, diharapkan mereka masih mampu untuk memaksimalkan usahanya dalam menyelesaikan projek sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan dan tetap bertahan bekerja di PT "X" Kota Bandung. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Studi Deskriptif Mengenai *Resilience At Work* Pada *Product Design Engineer* di PT "X" Kota Bandung".

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran *resilience at work* pada *product design engineer* di PT "X" Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai *resilience at work* pada *product design engineer* di PT "X" kota Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran *resilience at work* pada *product design engineer* di PT "X" kota Bandung yang ditinjau dari dua aspek, yaitu *Attitudes* (yang terdiri dari *Commitment, controlI* dan *challenge)* dan *skills* (yang terdiri dari *transformational coping* dan *social support*).

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Untuk memberikan informasi di bidang psikologi industri dan organisasi mengenai derajat *resilience at work* pada *product design engineer* di PT "X" , Kota Bandung
2. Memberikan ide dan masukan kepada peneliti lain yang tertarik untuk melanjutkan penelitian mengenai *resilience at work* dan sebagai dasar dalam pengembangan materi-materi yang berkenaan dengan penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada para *product design engineer* berkenaan *resilience at work* pada *product design engineer* di PT "X" kota Bandung. Informasi ini dapat dijadikan acuan bagi para *product design engineer* untuk mengembangkan sikap dan perilakunya agar bisa bertahan dalam keadaan stres dan menjadikan stres sebagai usaha dalam memecahkan masalah. di PT "X" Kota Bandung.
2. Memberikan informasi pada atasan ataupun HRD di PT "X" kota Bandung mengenai gambaran derajat *resilience at work* pada *product design engineer*. Hal ini dapat dijadikan acuan dalam mengevaluasi sistem kerja *product design engineer*, dan sebagai acuan untuk memberikan pelatihan-pelatihan khusus baik *soft skill* maupun *hard skill* dalam meningkatkan produktifitas dan kualitas kerja kepada seluruh *product design engineer* di PT "X" Kota Bandung.

1.5 Kerangka pemikiran

Product design engineer yang bekerja di PT "X" berada pada rentang usia 21-35 tahun, sehingga masih berada pada masa dewasa awal (Santrock, 2004). Pada tahap perkembangan ini, mereka mengeksplorasi berbagai pilihan karir, merencanakan dan mengambil keputusan tentang karir. Menurut Santrock (2004), tema yang penting pada masa dewasa awal adalah mendapatkan penghasilan, memilih pekerjaan, membangun karier dan mengembangkannya hingga mencapai aktualisasi diri dan menemukan makna hidupnya melalui aktivitas yang dijalaninya. Menurut Schaie (Santrock, 2002) fase kognitif pada masa dewasa awal mencapai tahap prestasi (*achieving stage*) dimasa dewasa awal melibatkan penerapan intelektualitas pada situasi yang memiliki konsekuensi besar dalam mencapai tujuan jangka panjang, seperti pencapaian karir dan pengetahuan.

Product design engineer di PT "X" kota Bandung sendiri juga dituntut untuk melakukan rangkaian desain produk yang berkualitas, namun untuk menyelesaikan projek hingga menghasilkan produk yang berkualitas dengan tepat waktu tidaklah mudah. Hal yang membuat *product design engineer* merasa stres adalah beban kerja yang berlebih. Selama penyelesaian program dan projek, banyak hal yang menghambat *product design engineer* untuk menyelesaikan program kerja tepat waktu. Hal-hal yang dapat menghambat *product design engineer* antara lain perkembangan teknologi, kurangnya pengetahuan dan pengalaman, keterbatasan sumber daya manusia, dan banyaknya perbaikan yang harus dilakukan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Hal-hal tersebut menghambat para *engineer* untuk menyelesaikan projek tepat waktu sehingga terjadi penumpukan projek dan semakin menambah beban kerja *product design engineer* untuk projek selanjutnya.

Kesulitan-kesulitan dalam pekerjaan yang dirasakan oleh *product design engineer* di perusahaan "X" merupakan *stressor* yang berujung pada stres kerja. Menurut Luthans (2005), stres kerja merupakan respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang. *Stressor* dapat berasal dari berbagai sumber, baik *stressor* ekstraorganisasional, *stressor* organisasi, *stressor* kelompok dan *stressor* individu. Dari situasi pekerjaan yang membuat stres tersebut maka *product design engineer* akan memulai pengolahan grup *attitudes* dan *skills* yang dapat membantu seseorang bangkit dari keadaan *stressful*. Pola ini disebut dengan *hardiness*, yang merupakan bagian dari *resilience at work*.. *Resilience at work* adalah kapasitas seseorang untuk bertahan dan berkembang meskipun dalam keadaan stres. (Maddi & Khoshaba,2005).

Seorang *product design engineer* dikatakan *resilience* bila saat dihadapkan dengan stresor, *product design engineer* dapat mengolah *attitudes* dan *skills* yang terdapat di dalam *hardiness. Hardiness* merupakan bagian dari pola *attitudes* dan *skills* yang berfungsi untuk bertahan dan berkembang dalam keadaan stres. *Attitudes* ini sendiri terdiri dari 3C, yaitu : *commitment, control,* dan *challenge.* Selain *attitudes,* untuk menjadi *resilience* seseorang membutuhkan *skills* yang terdiri atas *transformational coping* dan *social support.*

Aspek yang pertama dari *attitudes* adalah *commitment. Commitment* merupakan seberapa tinggi usaha *product design engineer* tetap terlibat dengan kejadian dan orang-orang disekitarnya walaupun pada saat di situasi yang menekan, juga memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang penting dan cukup berarti untuk mempertaruhkan perhatian yang penuh, imajinasi, dan usaha. Apabila *product design engineer* di PT "X"

memiliki *commitment* yang tinggi maka mereka akan terus berusaha mencari informasi dan mempelajari perkembangan teknologi terbaru dengan mengikuti *workshop-workshop* teknologi dan mencari jurnal-jurnal terkait agar bisa memenuhi permintaan klien. Namun apabila *product design engineer* di PT "X" memiliki *commitment* yang rendah, mereka akan merasa tidak bersemangat dan mengeluh saat tidak menemukan informasi yang dibutuhkan dalam penyelesaian projek.

Aspek yang kedua adalah *control. Control* merupakan seberapa tinggi usaha *product design engineer* di PT "X" kota Bandung untuk memberikan pengaruh positif pada hasil dari perubahan yang terjadi disekitarnya daripada membiarkan diri tenggelam dalam kepasifan dan ketidakberdayaan, dan melakukan yang terbaik untuk menemukan solusi atas masalah pekerjaan sehari-hari. Apabila *product design engineer* di PT "X" yang memiliki *control* yang tinggi, mereka akan memperbaiki kesalahan rancangan desain dengan cepat karena memiliki catatan tentang kegagalan dan keberhasilan saat merancang desain produk sebelumnya. Sedangkan apabila *product design engineer* di PT "X" memiliki *control* yang rendah, mereka akan menunda dan kesulitan untuk memperbaiki kesalahan rancangan desain.

Aspek yang ketiga adalah *challenge. Challenge* merupakan seberapa tinggi usaha *product design engineer* di PT "X" kota Bandung memandang perubahan atau situasi menekan sebagai sumber motivasi dan peluang untuk mengembangkan diri dalam menghadapi situasi yang menekan. Ketika *product design engineer* di PT "X" menghadapi situasi stres, mereka akan berusaha untuk memahaminya dan belajar dari situasi stres tersebut. Mereka menganggap hal tersebut sebagai sebuah tantangan dan sebuah proses yang normal dalam kehidupan. Apabila *product design engineer* di PT "X" memiliki

challenge yang tinggi, mereka akan menghadapi kemajuan teknologi yang terus berkembang serta kasus-kasus baru dalam setiap projek dan menjadikan kesulitan yang dihadapi sebagai sebuah peluang. Sedangkan apabila *product design engineer* di PT "X" memiliki *challenge* yang rendah, mereka akan merasa permintaan klien yang menginginkan teknologi terbaru dalam produknya merupakan beban dan menjadi tidak bersemangat serta mudah menyerah saat menghadapi kesulitan.

Apabila aspek-aspek dari *attitudes* sudah terbentuk pada diri *product design engineer* di PT "X", lalu mereka akan mengembangkan *skills* agar mereka mampu bertahan di dalam pekerjaannya. *Skills* memiliki 2 aspek yaitu *transformational coping skill* dan *social support skill.* Aspek yang pertama adalah *transformational coping skill. Transformational coping skill* adalah seberapa mampu *product design engineer* di PT "X" kota Bandung untuk mengubah situasi stres menjadi situasi yang memiliki manfaat bagi dirinya, dengan cara memperluas perpektif, memahami secara mendalam mengenai situasi menekan yang sedang terjadi dan mengambil sebuah tindakan untuk memecahkan masalah. *Product design engineer* di PT "X" yang memiliki *transformational coping skill* yang tinggi, mereka tidak tenggelam dalam masalah bila komponen yang dibutuhkan tidak tersedia atau habis pada *supplier,* mereka sudah memiliki *supplier* cadangan atau berusaha mencari komponen lain yang memiliki fungsi dan detil yang serupa. Namun apabila *product design engineer* di PT "X" memiliki *transformational coping skill* yang rendah mereka akan terus mengeluh karena klien memilih komponen yang sulit didapatkan.

Aspek yang kedua adalah *social support skill. Social support skill* adalah seberapa tinggi usaha *product design engineer* di PT "X" untuk berinteraksi dengan orang lain sehingga dapat memberikan dan mendapatkan dukungan sosial ketika berada dalam situasi

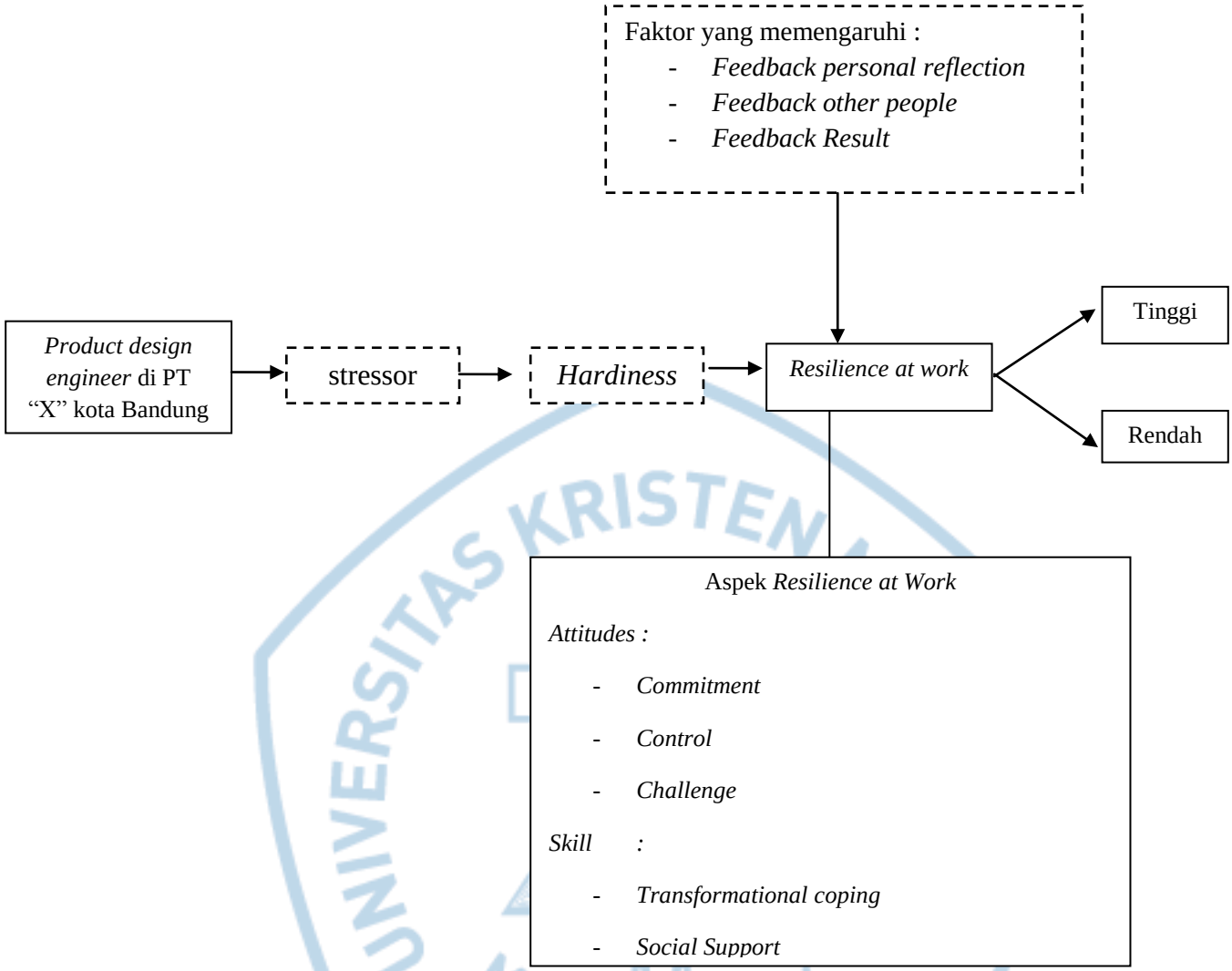
yang *stressful*. *Product design engineer* di PT "X" harus mampu berinteraksi dengan orang lain. Ketika *product design engineer* di PT "X" bersedia untuk memberikan dukungan atau bantuan pada *engineer* lainnya, maka mereka pun akan mendapatkan dukungan atau bantuan dari *engineer* lain. *Social support* membantu *product design engineer* di PT "X" memecahkan masalah yang terjadi di pekerjaan dan membantu memberikan dukungan agar dapat mengatasi masalah yang terjadi. Jika *product design engineer* di PT "X" memiliki *social support skill* yang tinggi, maka mereka akan memberikan informasi dan bahan bacaan kepada rekan kerja yang sedang mengalami permasalahan yang serupa dengan projek yang pernah dijalaninya. Mereka juga akan meminta saran kepada *engineer* yang sudah lebih berpengalaman atau pernah menjalankan projek yang serupa. Namun jika *product design engineer* di PT "X" memiliki *social support skill* yang rendah, mereka akan merasa kesal dan mengeluh saat atasan atau rekan kerja menegurnya karena telah melakukan kesalahan saat menjalankan projek.

Dalam mengembangkan *resilience at work* dalam diri *product design engineer* di PT "X" Kota Bandung, perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi, yaitu berupa *feedback* yang bersumber dari *Personal reflection, other people* dan *result. Feedback personal reflection* merupakan pengamatan yang dilakukan oleh *product design engineer* di PT "X" terhadap tindakannya sendiri dan melihat dirinya melakukan apa yang dibutuhkan sehingga akan memperkuat *Commitment, Control,* dan *Challenge*. *Feedback personal reflection* dilakukan dengan melakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities,* dan *Threat*). Kemudian *feedback other people* merupakan pengamatan atas tindakan *product design engineer* di PT "X" yang dilakukan oleh orang lain, sehingga komentar tersebut akan memotivasi *product design engineer* di PT "X". *Feedback other*

people diberikan dalam bentuk kritik dan saran dari *coordinator*, rekan kerja dank lien. *Feedback results* adalah dampak aktual dari tindakan *product design engineer* di PT ”X”. *Feedback results* dihasilkan dari *performance appraisal* dan *review* yang dilakukan. Jika *product design engineer* menghayati bahwa *feedback* yang diberikan merupakan hal yang positif, maka hal tersebut akan memotivasi *product design engineer* di PT ”X” dan *product design engineer* dapat mengendalikan setiap masalah yang terjadi, bila *product design engineer* menghayati bahwa *feedback* yang diberikan merupakan hal yang negatif, maka hal tersebut akan mengurangi motivasi *product design engineer* dan menghambat *product design engineer* dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Apabila *product design engineer* di PT “X” telah mengolah dan membentuk *attitudes* dan *skills*, maka akan terlihat derajat *resilience at work* pada *product design engineer* di PT “X” ini. Derajat *resilience at work* terbagi menjadi dua yaitu tinggi dan rendah. Apabila *product design engineer* di PT “X” memiliki *resilience at work* yang tinggi, mereka akan mengembangkan dirinya dalam mengolah sikap dan kemampuan ketika mengalami masalah. *Resilience at work* dikatakan tinggi, apabila semua aspek, baik dari *attitude* maupun *skill* dinyatakan tinggi. Namun jika *product design engineer* di PT “X” memiliki derajat *resilience at work* yang rendah, mereka akan merasa terbebani ketika mengalami suatu masalah. *Resilience at work* dikatakan rendah, apabila semua ada salah satu aspek atau lebih, baik dari *attitude* maupun *skill* dinyatakan rendah.

Berikut ini adalah bagan yang menjelaskan mengenai gambaran *resilience at work* pada *product design engineer* di PT “X” Kota Bandung :



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. Tugas-tugas *product design engineer* dalam menyelesaikan lebih dari 1 design untuk projek berbeda-beda dan harus memenuhi *deadline* perusahaan serta klien merupakan situasi yang sulit.
2. Kendala yang dirasakan oleh *product design engineer* di PT "X" kota Bandung menyelesaikan projek tepat waktu yaitu dalam hal perkembangan teknologi yang pesat, fasilitas yang diberikan kurang mendukung, dan kurangnya SDM dalam PUSTEKIN.
3. *Product design engineer* di PT "X" kota Bandung memiliki derajat *Resilience at work* yang berbeda-beda.
4. *Product design engineer* memiliki *hardiness* dalam dirinya, saat dihadapkan dengan kendala dan situasi yang sulit akan terjadi pengolahan *hardiness* dan membentuk *resilience at work* pada *product design engineer* di PT "X" kota Bandung.
5. *Resilience at work* memiliki tiga aspek sikap yang terkandung dalam *hardiness*, yaitu *control*, *commitment* dan *challange* serta dua aspek *skill* yaitu *transformational coping dan social support.*
6. *Feedback* dari *personal reflection*, *other people* dan *result* memengaruhi *control*, *commitment* dan *challange* pada *product design engineer* di PT "X" Bandung.
7. Usia dan masa bekerja memengaruhi *resilience at work* pada *product design engineer* di PT "X" Bandung.