

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Wedding Organizer (WO) merupakan organisasi yang bergerak pada bidang layanan jasa yang menyelenggarakan acara pernikahan klien (*customer*) sesuai dengan konsep yang diinginkan atau apa yang diharapkan oleh *customer* (Indivara, 2007). Menurut Cussi Dwi Yonanti sebagai ketua panatacara organisasi WO Bandung, pelaku usaha *wedding organizer* (WO) di Kota Bandung berkembang dengan pesat dalam delapan tahun terakhir. Pada tahun 2005, tercatat bahwa jumlah WO di Kota Bandung hanya ada 5 dan pada tahun 2018, jumlah WO yang berhasil didata di Kota Bandung sebanyak 110 (Cussi dalam Susanti, 2018). Dalam *wedding organizer*, *customer* (klien) pada umumnya adalah pasangan (calon mempelai pria dan calon mempelai wanita) yang ingin menyiapkan acara pernikahannya dengan matang agar dapat berjalan sesuai dengan konsep pernikahan yang diinginkan, akan tetapi kesibukkan bekerja dari kedua calon mempelai menyebabkan banyak pasangan yang akan menikah menyerahkan persiapan acara hari pernikahannya kepada *wedding organizer*.

Selain gaya hidup (*life style*) yang sibuk bekerja, *customer* (klien) memilih untuk menggunakan jasa *wedding organizer* karena ingin lebih praktis atau karena kurang paham secara rinci mengenai hal-hal yang harus disiapkan dalam pernikahan (Indivara, 2007). Perbedaan suku/ etnis antara calon mempelai pria dan calon mempelai wanita yang akan menyelenggarakan pernikahan juga menjadi salah satu alasan WO dibutuhkan. WO diharapkan sudah mengetahui/ memiliki gambaran mengenai tata cara pernikahan dari masing-masing etnis dan juga untuk mempersiapkan berbagai keperluan serta rangkaian upacara adat pernikahan pada etnis-etnis tersebut.

Dalam pernikahan, pada umumnya kedua individu (calon mempelai pria dan calon mempelai wanita) beserta keluarga dari kedua belah pihak sudah saling mengenal dan berbagi informasi mengenai keinginan dari masing-masing pihak dalam menyelenggarakan pernikahan. Hal ini dapat menjadi sumber konflik apabila kedua belah pihak tidak dapat menemukan kesepakatan dalam menyelenggarakan proses pernikahan. Oleh sebab itu, *wedding organizer* (WO) dibutuhkan sebagai penengah (pihak netral) dan untuk mengatur (*organize*) acara pernikahan.

Wedding organizer (WO) pada umumnya memiliki tim inti yang bertanggung jawab untuk mengurus pernikahan klien dari awal persiapan hingga pelaksanaan pernikahan. Untuk mengatasi banyaknya tugas yang harus dikerjakan, tim inti merekrut tenaga kerja magang yang hanya bekerja pada saat pelaksanaan pernikahan (hari-H) untuk melakukan *job description* yang sudah diberikan. Pekerjaan sebagai tim inti *wedding organizer* dalam menyelenggarakan pernikahan dimulai dari awal persiapan dengan membuat konsep pernikahan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh klien dan menyesuaikannya dengan *budget* pernikahan klien. Setelah menentukan konsep, WO akan memberikan data mengenai *vendor-vendor*, seperti *venue* (tempat), dekorasi, undangan, baju pengantin, *make up & hair do*, *cathering*, dokumentasi, dll., yang disarankan untuk dipilih oleh klien agar sesuai dengan konsep dan biaya pernikahan klien.

Setelah klien menentukan *vendor*, WO berperan sebagai penghubung antara *vendor* dan klien yang menyampaikan dan mengontrol proses kerja *vendor-vendor* agar sesuai dengan konsep yang diinginkan klien pada saat pelaksanaannya. Selain itu, WO juga akan menetapkan *timeline* agar persiapan acara pernikahan berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Sebelum pelaksanaan pernikahan, *wedding organizer* akan menyusun *rundown* acara pernikahan klien, dimulai dari upacara adat dan agama yang perlu dilakukan hingga sistematisa pada saat resepsi pernikahan berlangsung.

Pekerjaan sebagai anggota dalam tim inti *wedding organizer*, pada umumnya memang tidak memiliki jam kerja yang tetap layaknya jam kantor, akan tetapi *wedding organizer* (WO) diharapkan dapat bekerja dengan sigap, baik ketika *customer* (klien) bertanya dan dalam berhubungan dengan *vendor-vendor*. Selain tidak memiliki jam kerja yang tetap, pekerjaan sebagai *wedding organizer* juga dapat dikatakan tidak memiliki penghasilan yang tetap setiap bulannya karena jumlah klien yang tidak menentu setiap bulannya. Bahkan sangat memungkinkan jika dalam satu bulan tidak ada klien yang menyewa jasa *wedding organizer* (WO).

Dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan, klien diharapkan dapat merasa puas dengan jasa *Wedding Organizer* (WO) yang dipilihnya. Rasa puas dalam diri klien diperoleh dari persiapan pernikahan yang matang dan koordinasi yang baik dari WO pada saat hari H acara pernikahan sehingga acara pernikahan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh klien. Selain klien, keluarga dan tamu undangan yang hadir pada hari pernikahan klien juga diharapkan dapat merasa puas dengan cara kerja WO pada hari pernikahan tersebut. Klien, keluarga dari kedua mempelai, serta tamu yang puas dengan cara kerja WO diharapkan kelak dapat memilih WO tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain yang memerlukan jasa WO sehingga WO memiliki keunggulan atau nilai daya saing yang lebih (*competitive advantage*) dibandingkan *wedding organizer* lainnya.

Selain rekomendasi dari klien dan tamu undangan yang hadir, WO juga dapat mendapatkan klien dari rekomendasi *vendor-vendor* pernikahan lainnya kepada calon mempelai yang belum memilih WO walaupun sudah melakukan *dealing* terlebih dahulu dengan salah satu/ beberapa *vendor*. Bentuk rekomendasi dapat didapatkan WO melalui perasaan puas klien/ tamu undangan/ *vendor* akan performa kerja WO. Beberapa hal dapat dilakukan WO untuk mendapatkan hasil (*outcomes*) yang positif dalam bentuk rekomendasi dengan cara bekerja secara *detail* atau rinci pada saat mempersiapkan acara pernikahan,

maupun pada saat penyelenggaraan pernikahan di hari-H. Persiapan yang *detail* dapat dilihat dari *progress* persiapan pernikahan setiap klien yang dipantau oleh *wedding organizer* sesuai dengan *timeline* yang sudah ditentukan. Selain itu, WO yang bekerja secara *detail* selama mempersiapkan acara pernikahan juga akan memperhatikan setiap perihal, seperti tenggat waktu pembayaran cicilan pernikahan kepada setiap klien.

Wedding organizer yang *detail* dalam bekerja akan membuat klien (kedua calon mempelai dan keluarga), serta *vendor* merasa aman dan tenang pada saat pelaksanaan pernikahan klien di hari H. Selain itu, klien juga dapat meningkatkan nama WO nya agar semakin banyak dikenal orang melalui jasa promosi yang dilakukan di media sosial, dll. Promosi yang dilakukan dengan baik tanpa adanya bentuk nyata melalui cara kerja WO, tidak akan membuat klien puas sampai dapat merekomendasikan jasa WO kepada orang lain. WO diharapkan memiliki ide-ide/ konsep pernikahan yang menarik dan mengikuti tren terkini. Selain itu, WO juga diharapkan untuk bersikap ramah dan memiliki cara berkomunikasi yang membuat setiap klien/ calon klien nyaman untuk mengkonsultasikan acara pernikahannya.

Performa kerja yang maksimal dari anggota tim inti WO, diperoleh jika individu merasa *engaged* dalam mengurus acara pernikahan klien. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Beal *et al.*, 2005; dalam Sonnentag *et al.*, 2010, yang menyatakan bahwa *work engagement* yang tinggi akan meningkatkan performa kerja individu dalam bekerja. *Work engagement* menurut Beal *et al.*, memungkinkan individu untuk mengerahkan energi dan atensinya (*in-role and pro-active*) dalam mengerjakan pekerjaannya (Beal *et al.*, 2005; dalam Sonnentag *et al.*, 2010). Konsep *engagement* dalam bekerja (*work engagement*) dikemukakan oleh Schaufeli & Bakker sebagai suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Bakker & Leiter, 2010).

Aspek *vigor* menjelaskan mengenai besarnya energi, resiliensi mental, kesediaan individu dalam mengerahkan usaha, serta ketekunan individu dalam bekerja walaupun

menghadapi kesulitan dalam pekerjaan. *Vigor* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* dapat dilihat dari energi dan usaha yang dikeluarkan secara maksimal dalam mengatur acara pernikahan klien serta ketekunan tim inti *wedding organizer* ketika menghadapi masalah dengan mencari solusi serta mengusahakan yang terbaik untuk kelangsungan pernikahan klien. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang tidak memiliki *vigor*, tidak akan mengusahakan secara maksimal pada saat mengurus acara pernikahan klien.

Aspek *work engagement* yang kedua adalah *dedication* yang mengacu pada keterlibatan serta seberapa kuat penghayatan individu dengan merasa berarti, antusias, menjadi inspirasi, bangga, dan merasa tertantang akan pekerjaannya. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *dedication* yang tinggi akan terlibat secara penuh dalam mengurus acara pernikahan klien dan merasa pekerjaannya sebagai sesuatu yang bermakna dan bukan hanya sebagai rutinitas pekerjaan. Terakhir, *absorption* dalam *work engagement* menjelaskan mengenai konsentrasi dan seberapa besar kesenangan individu dalam bekerja sehingga merasa waktu berlalu begitu cepat dan sulit terlepas dari pekerjaannya. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *absorption* akan mencurahkan pikiran dan seluruh ide yang dimilikinya untuk mewujudkan pernikahan yang diinginkan oleh klien serta merasa sulit terlepas dari pekerjaannya sebagai tim inti *wedding organizer*.

Work engagement menurut Bakker dan Demerouti dalam konsep JD-R Model dipengaruhi oleh *job demands*, *job resources*, dan *personal resources* (Bakker, Demerouti *et al.*, dalam Hakanen & Roodt, 2010). *Job demands* merupakan aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha atau keterampilan fisik dan atau psikologis yang berkelanjutan yang mana berhubungan dengan tuntutan fisik dan atau psikologis dari pekerjaan tersebut. Secara singkat, *job demands* dapat diartikan sebagai *cost* atau tuntutan yang harus dipenuhi individu dalam bekerja (Bakker dan Demerouti, 2007). Berbeda dengan *job demands*, *job resources* merupakan aspek fisik, aspek psikologis, aspek

sosial atau aspek organisasi dari pekerjaan yang berfungsi untuk mencapai tujuan dari pekerjaan (*work goals*), mengurangi tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang berhubungan dengan tuntutan fisik/ psikis, dan menstimulasi pertumbuhan pribadi (*personal growth*), pembelajaran (*learning*), dan pengembangan (*development*) pada pekerja. Secara singkat, *job resources* dapat diartikan sebagai *benefit* yang didapatkan individu ketika melakukan pekerjaannya (Bakker dan Demerouti, 2007).

Hal lain yang memengaruhi terbentuknya *work engagement* adalah *personal resources* yang merupakan *positive psychological resource* yang dapat dikembangkan pada diri individu dengan karakteristik: memiliki kepercayaan diri untuk memilih dan mengarahkan usaha agar berhasil dalam mengerjakan pekerjaan yang menantang (*self efficacy*), membuat atribusi positif mengenai keberhasilan di masa kini dan masa yang akan datang (*optimism*), tekun dalam mencapai target dan jika diperlukan, dapat mengubah cara untuk mencapai keberhasilan (*hope*), dan ketika menghadapi masalah dan kesulitan, individu dapat bertahan serta bangkit kembali, bahkan melampaui keadaan semula untuk mencapai keberhasilan (Luthans, Youssef, dan Avolio, 2007). Berbeda dengan *job demands* dan *job resources* yang berasal dari pekerjaan itu sendiri atau dari luar diri individu, *personal resources* berasal dari dalam diri individu, sehingga individu dapat merubah dan mengembangkan perilakunya seiring dengan berjalannya waktu (Dweck, 2006; dalam Sweetman & Luthans, 2010). *Personal resources* juga dapat menciptakan *flow* dalam bekerja, yang mana membuat individu *absorbed* dalam mengerjakan pekerjaannya (Luthans *et al.*, 2007; dalam Sweetman & Luthans, 2010).

Personal resources memiliki komponen yang sama dengan *psychological capital* atau PsyCap. Menurut Luthans *et al.*, penggunaan istilah *psychological capital* (PsyCap) digunakan ketika membahas *competitive advantage*, sedangkan *personal resources* digunakan untuk membahas *work engagement* (Luthans *et al.*, 2007). McCann menyebutkan bahwa

psychological capital yang juga dikenal sebagai *personal resources*, terdiri dari empat komponen, yaitu: *self efficacy*, *hope*, *optimism*, dan resiliensi (McCann, R., 2012). *Self efficacy* merupakan keyakinan diri individu dalam mengarahkan usaha untuk dapat berhasil dalam mengerjakan tugas. *Optimism* mengacu pada atribusi positif (*optimism*) mengenai keberhasilan/ kesuksesan pada saat ini dan diwaktu yang akan datang. *Hope* berbicara mengenai ketekunan dalam mencapai *goal* yang diinginkan dan jika diperlukan, dapat mengubah strategi atau cara (*path*) untuk mencapai *goal* tersebut. Komponen terakhir, yaitu resiliensi merupakan kemampuan individu untuk bangkit kembali, bahkan lebih ketika individu dihadapi dengan hambatan guna mencapai keberhasilan (Luthans *et al.*, 2007).

Menurut Sweetman dan Luthans, komponen *self-efficacy* dalam *personal resources* memiliki hubungan dengan aspek *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Optimism* memiliki hubungan dengan aspek *dedication* dan *absorption* dalam *work engagement*. Komponen ketiga dalam *personal resources*, *hope* memiliki hubungan dengan aspek *vigor* dan *dedication* dalam *work engagement*. Komponen terakhir dalam *personal resources*, *resiliency* (resiliensi) memiliki hubungan dengan semua komponen dalam *work engagement*, yaitu: *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. (Sweetman dan Luthans, 2010).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 10 orang anggota dalam tim inti *wedding organizer*, 80% merasa percaya diri dalam menyajikan ide/ konsep kepada klien sesuai dengan pernikahan yang klien inginkan. Selain itu, sebanyak 90% anggota dalam tim inti *wedding organizer* merasa percaya diri ketika menawarkan jasa *vendor* tertentu karena merasa sudah mengetahui performa kerja *vendor-vendor* tersebut dan yakin bahwa *vendor* pilihannya merupakan pilihan terbaik untuk klien. Hal ini menunjukkan adanya pemenuhan komponen *self efficacy* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer*. Sebanyak 70% anggota dalam tim inti *wedding organizer* merasa optimis bahwa pelaksanaan pernikahan pada hari H akan berjalan dengan baik karena sudah melalui proses persiapan yang matang,

sedangkan 30% lainnya merasa kurang optimis ketika menjelang pelaksanaan pernikahan karena anggota dalam tim inti *wedding organizer* merasa selalu saja ada hal-hal tidak terduga yang terjadi pada saat pelaksanaan hari H pernikahan. Hal ini menunjukkan belum terpenuhinya komponen *optimism*.

Berdasarkan survei awal, semua anggota dalam tim inti *wedding organizer* dalam survei awal (100%) setuju bahwa penting bagi anggota *wedding organizer* untuk dapat berpikir cepat atau fleksibel pada saat persiapan pernikahan, maupun pada saat pelaksanaan hari H pernikahan. Hal ini merupakan bentuk pemenuhan dari *hope* dalam komponen *personal resources*. Terakhir, sebanyak 80% anggota dalam tim inti *wedding organizer* merasa mudah bangkit kembali ketika menghadapi kritik/ *complain* dari klien dan menganggap kritik tersebut sebagai pembelajaran/ catatan ke depannya. Akan tetapi, sebanyak 20% anggota dalam tim inti *wedding organizer* merasa ingin menyerah, terutama apabila klien memiliki banyak tuntutan dan sulit untuk memutuskan. Hal ini menunjukkan bahwa komponen resiliensi dalam *personal resources* belum sepenuhnya terpenuhi pada anggota dalam tim inti *wedding organizer*.

Terpenuhinya keempat komponen dalam *personal resources* menjadi suatu hal yang penting mengingat *personal resources* merupakan salah satu faktor yang memengaruhi terbentuknya *work engagement*. *Personal resources* yang tinggi menyebabkan *work engagement* yang tinggi pula. (Avey *et al.*, 2008 dalam Sweetman & Luthans, 2010). *Work engagement* yang tinggi akan meningkatkan performa kerja individu dalam bekerja. (Beal *et al.*, 2005; dalam Sonnentag *et al.*, 2010). Menurut Bakker & Demerouti, lawan dari *work engagement* adalah *burnout* dan *repetitive strain*, yang mana kedua hal ini dapat menyebabkan kurangnya performa kerja individu dalam bekerja. Selain itu, *burnout* juga dapat menyebabkan masalah penyakit atau *ill health* (Bakker & Demerouti, 2007).

Sebagai anggota dalam tim inti *wedding organizer* ketiga hal tersebut (*burnout*, *repetitive strain*, dan *ill health*) dapat menyebabkan turunnya performa kerja individu sebagai anggota dalam tim inti *wedding organizer* karena pekerjaan ini membutuhkan banyaknya energi (*vigor*) untuk selalu siap sedia membantu klien, *dedication* (terlibat dalam proses persiapan klien dan pada saat menyelenggarakan pernikahan pada hari H), dan *absorption* (fokus secara penuh dalam menjalankan tugas sebagai anggota dalam tim inti WO). Mengingat *personal resources* merupakan faktor yang berasal dari dalam diri dan dapat berkembang, serta adanya penelitian-penelitian yang menunjukkan bahwa *personal resources* memiliki hubungan dengan *work engagement* dan dapat meningkatkan *work engagement* individu dalam bekerja, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kontribusi *personal resources* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* di Kota Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui seberapa besar kontribusi antara *personal resources* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* (WO) di Kota Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kontribusi *personal resources* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* (WO) di Kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menjabarkan kontribusi *personal resources* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* (WO) di Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- Memberikan sumbangan informasi bagi pengembangan teori Psikologi, khususnya dalam bidang kajian Psikologi Industri dan Organisasi mengenai kontribusi *personal resources* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* di Kota Bandung.
- Memberikan gambaran bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kontribusi *personal resources* dan *work engagement* dalam pekerjaan/ profesi lainnya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- Memberikan informasi kepada calon-calon individu yang akan membuka jasa *wedding organizer* (WO) atau calon-calon individu yang akan menjadi tim inti *wedding organizer* mengenai pentingnya *personal resources* terhadap *work engagement* dalam bekerja.
- Memberikan informasi kepada *wedding organizer* (WO) mengenai pentingnya peran *personal resources* pada tim inti WO agar lebih *engaged* dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan klien.

1.5. Kerangka Pemikiran

Tim inti *wedding organizer* (WO) memiliki tugas atau *job demands* untuk mengorganisir (*organize*) acara pernikahan klien (calon mempelai pria dan calon mempelai wanita) dimulai dari persiapan hingga hari H pelaksanaan pernikahan agar sesuai dengan konsep pernikahan yang diinginkan oleh klien (*customer*). Untuk mewujudkan konsep pernikahan yang diinginkan oleh klien (*customer*) diperlukan pengetahuan yang memadai mengenai kebiasaan atau adat pernikahan dari berbagai etnis atau ras serta tren pernikahan terkini. Selain itu, diperlukan juga kemampuan komunikasi yang baik sebagai penghubung antara klien dengan *vendor-vendor* serta sebagai penengah antara kedua calon mempelai dan keluarga. Pada saat pelaksanaan hari-H pernikahan, tim inti *wedding organizer* akan mengarahkan tenaga kerja magang dan *vendor-vendor* agar acara pernikahan dapat berlangsung sesuai dengan apa yang sudah direncanakan.

Dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan klien, tujuan utama dalam sebuah WO adalah anggota tim inti WO dapat memberikan kepuasan kepada klien melalui performa kerjanya (*customer satisfaction*). Tidak hanya klien, tamu, dan *vendor-vendor* lainnya juga diharapkan puas akan performa kerja WO dengan harapan akan mempromosikan atau merekomendasikan jasa WO tersebut kepada orang lain sehingga WO tersebut memiliki keunggulan atau nilai daya saing yang lebih (*competitive advantage*) dibandingkan *wedding organizer* lainnya. Untuk memenuhi tuntutan atau *job demands*, anggota dalam tim inti WO memiliki *job resources* dan *personal resources*. *Personal resources* dan *job resources* akan saling terkait dan saling mendukung dalam mengurangi *job demands* yang akan mendorong individu untuk merasa *engaged* terhadap pekerjaannya (Bakker & Demerouti, 2007). *Personal resources* merupakan aspek kognitif dan afektif dari kepribadian yang merupakan kepercayaan positif terhadap diri sendiri dan lingkungan serta bersifat dapat dikembangkan. Hal ini dapat memotivasi pencapaian tujuan bahkan memotivasi individu ketika menghadapi

kesulitan (Bakker, 2008). Menurut Luthans, dkk. (2007), *competitive advantage* dapat dimiliki oleh individu jika dirinya memiliki *psychological capital* (PsyCap) yang memiliki komponen yang sama dengan *personal resources* (Luthans, Youssef, dan Avolio, 2007).

Personal resources dalam diri tim inti *wedding organizer* berupa *self efficacy*, *optimism*, *hope*, dan resiliensi. *Self efficacy* merupakan keyakinan atau kepercayaan diri yang dimiliki oleh tim inti *wedding organizer* (WO) mengenai kemampuannya dalam menggerakkan motivasi, sumber-sumber kognisi, dan melakukan sejumlah tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai kesuksesan dalam melakukan tugas spesifik dalam konteks tertentu (Luthans, Youssef, dan Avolio, 2007). Tim inti *wedding organizer* yang memiliki *self efficacy* akan yakin dengan kemampuannya untuk mengorganisasi (*organize*) acara pernikahan klien dengan baik dan sesuai dengan apa yang menjadi ekspektasi (keinginan) klien. Selain itu, tim inti *wedding organizer* yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi juga akan memiliki keyakinan dalam memberikan ide-ide baru seputar pernikahan klien, membuat *timeline* yang harus dilakukan oleh klien dalam mempersiapkan acara pernikahannya, serta menyiapkan acara pernikahan secara *detail* (teliti).

Optimis menurut Seligman didefinisikan sebagai suatu cara menginterpretasikan kejadian-kejadian positif sebagai suatu hal yang terjadi akibat diri sendiri, bersifat menetap, dan dapat terjadi dalam berbagai situasi (Seligman dalam Luthans, Youssef, dan Avolio, 2007). Optimis pada tim inti *wedding organizer* dapat dilihat melalui keyakinan bahwa dirinya sudah mempersiapkan acara pernikahan tersebut dengan baik sehingga acara pernikahan akan berjalan dengan lancar dan memiliki keyakinan bahwa *wedding organizer* tempat ia bekerja juga akan mencapai keberhasilan di masa yang akan datang.

Dimensi *personal resources* yang ketiga, *hope* didefinisikan sebagai suatu keadaan motivasi positif yang didasari oleh proses interaktif untuk mencapai keberhasilan (Synder dalam Luthans, Youssef, dan Avolio, 2007). Tim inti *wedding organizer* yang memiliki *hope*

juga akan mengerahkan pikiran (kognitif) dan tenaga (konatif) apabila pada hari H acara pernikahan terdapat masalah-masalah di luar kendali agar acara pernikahan dapat tetap berjalan dengan lancar. Tim inti *wedding organizer* yang memiliki *hope* yang tinggi juga cenderung akan tekun dalam mencapai *goal* karier sebagai *wedding organizer* (WO) yang sudah ditetapkan dan memiliki berbagai alternatif/ strategi untuk dilakukan ketika menemui hambatan dalam mencapai *goal*.

Resiliensi didefinisikan sebagai kapasitas untuk bertahan dan bangkit kembali dari kesulitan, konflik, kegagalan, atau bahkan melampaui masalah yang dihadapinya untuk mencapai keberhasilan (Avolio dan Luthans, 2007). Tim inti *wedding organizer* yang memiliki resiliensi akan bangkit ketika dihadapi dengan masalah, seperti kritik/ *complain* yang disampaikan oleh klien (calon mempelai pria dan calon mempelai wanita) serta keluarga klien. Tim inti *wedding organizer* yang memiliki resiliensi yang tinggi, akan menjadikan kritik sebagai pembelajaran di kemudian hari dan tidak menjadi rendah diri ketika mendapatkan kritik.

Berkaitan dengan *personal resources*, anggota dalam tim inti *wedding organizer* juga memiliki *job resources* yang memiliki hubungan timbal balik dengan *personal resources*. *Job resources* merupakan sesuatu yang didapatkan individu untuk memfasilitasinya ketika bekerja (*benefit*). *Job resources* merupakan setiap aspek fisik, aspek psikologis, aspek sosial, atau aspek organisasi dari pekerjaan yang berfungsi untuk mencapai tujuan dari pekerjaan (*work goals*), mengurangi tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang berhubungan dengan tuntutan fisik/ psikis, dan dapat menstimulasi pertumbuhan pribadi (*personal growth*), pembelajaran (*learning*), dan perkembangan (*development*) pada pekerja (Bakker dan Demerouti, 2007).

Job resources dibagi menjadi *social resources*, *work resources*, *organizational resources*, dan *developmental resources*. *Social resources* didapatkan dari dukungan anggota WO lainnya dalam bekerja. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *social*

resources, dapat memiliki *self efficacy* yang lebih tinggi dalam mengurus acara pernikahan klien karena adanya *positive feedback* yang diberikan oleh rekan anggota dalam tim inti *wedding organizer* (Sweetman & Luthans, 2010).

Work resources didapat oleh tim inti *wedding organizer* dari rasa senang yang didapatkan individu ketika mengurus (*organize*) acara pernikahan klien. Anggota dalam tim inti yang memiliki *work resources*, dapat memiliki *optimism* yang lebih tinggi karena dirinya menyukai pekerjaan tersebut dan memiliki keyakinan bahwa dirinya dapat berhasil di masa kini dan masa yang akan datang. Selain itu, anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *work resources* juga akan memiliki resiliensi yang lebih tinggi karena akan sulit bagi dirinya untuk tidak melakukan kembali pekerjaan yang disukainya.

Organizational resources dapat dimiliki oleh tim inti *wedding organizer* seperti mendapatkan gaji yang sesuai, serta iklim perusahaan/ organisasi yang baik. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *organizational resources* akan lebih mudah untuk bangkit kembali (resiliensi) ketika mendapatkan kritik atau *complain* dari klien. *Wedding organizer* yang memiliki iklim kerja yang suportif akan membantu rekan kerjanya sehingga akan lebih mudah bagi anggota dalam tim inti untuk bangkit kembali ketika mendapatkan kritik/ hambatan selama mengurus acara pernikahan klien. *Developmental resources* didapatkan oleh tim inti *wedding organizer* dengan mendapatkan *feedback* atas apa yang dikerjakannya dan memiliki peluang untuk belajar dan mengembangkan potensi diri (*skills*). Selama bekerja sebagai anggota dalam tim inti WO, individu memperoleh keterampilan (*skills*) dengan menambah wawasan akan penyelenggaraan pernikahan dari berbagai etnis dan agama tertentu.

Selain itu, anggota dalam tim inti WO juga belajar untuk lebih mengenal selera klien guna mewujudkan pernikahan yang diinginkan oleh klien. Anggota dalam tim inti WO juga diasah dalam *interpersonal skill* yang dimilikinya dengan mengenali jenis/ tipe-tipe klien.

Selama mengurus acara pernikahan klien, anggota dalam tim inti WO juga dituntut untuk memiliki komitmen, mengingat pekerjaan ini dapat dikatakan sebagai proyek jangka panjang dan melibatkan banyak pihak dalam proses pengerjaannya. Anggota dalam tim inti WO yang memiliki *developmental resources* tentu akan memiliki *self efficacy* yang lebih tinggi dalam mengurus acara pernikahan klien karena dirinya yakin akan kemampuannya yang semakin bertambah (*task mastery*). Selain *self efficacy*, anggota dalam tim inti WO akan memiliki berbagai strategi (*hope*) untuk mencapai tujuannya.

Individu yang memiliki *personal resources* dan *job resources*, akan memiliki totalitas dalam bekerja. Performa kerja yang maksimal merupakan salah satu hasil (*outcomes*) dari adanya *work engagement*. *Work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* dapat dilihat dari ketiga aspek dalam *work engagement* yang terdiri dari *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* merupakan tingginya kesediaan (*willingness*) untuk mengerahkan energi dalam bekerja, walaupun ketika dihadapkan dengan kesulitan (Scahaufeli, dkk., dalam Luthans, 2007). Anggota tim inti *wedding organizer* yang memiliki *vigor* akan berusaha sepenuhnya untuk membantu klien, baik selama persiapan acara pernikahan sampai pada saat hari H penyelenggaraan pernikahan. Selama mempersiapkan acara pernikahan klien, anggota tim inti *wedding organizer* dengan *vigor* yang tinggi akan memiliki semangat yang tinggi untuk membantu klien. Menjelang acara pernikahan klien, anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *vigor* tinggi akan memastikan bahwa seluruh persiapan untuk pelaksanaan hari H pernikahan sudah disiapkan dengan baik. Bahkan, anggota tim inti *wedding organizer* akan datang ke lokasi (*venue*) acara pernikahan pada saat dekor melakukan *loading* barang di malam hari sebelum pelaksanaan hari H guna memastikan bahwa barang-barang dekor sudah lengkap dan diletakkan pada posisi yang tepat, sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Selain itu, pada saat pelaksanaan hari H pernikahan, anggota dalam tim inti *wedding organizer* juga harus memastikan dengan pihak

cathering bahwa jumlah makanan yang tersedia cukup dan selalu ada pada saat tamu akan mengambil makanan.

Aspek dari *work engagement* yang kedua adalah dedikasi yang dapat dilihat dari tingginya keterlibatan individu dalam bekerja (Schaufeli, dkk., 2006). Dedikasi pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* dapat dilihat melalui kehadiran tim inti *wedding organizer* pada setiap rapat atau pertemuan dengan klien. Selain itu, dedikasi juga dapat dilihat dari keterlibatan anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang mengingatkan klien akan *timeline* dan mengontrol setiap *progress vendor* secara *detail* agar tidak terjadi kesalahan pada saat pelaksanaan hari H pernikahan klien. Pada saat malam / dini hari menjelang pernikahan klien, anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang berdedikasi akan datang pada saat *loading* barang untuk mengontrol, walaupun mengetahui bahwa dirinya harus siap dan sigap selama pelaksanaan hari H dari subuh pada saat pengantin mulai dirias wajah hingga malam hari pada saat rangkaian acara pernikahan sudah betul-betul selesai.

Aspek terakhir dari *work engagement* adalah *absorption*. Tim inti *wedding organizer* yang *absorbed* akan memiliki konsentrasi yang penuh ketika bekerja (Schaufeli, dkk., 2006) sehingga individu akan mengalami *flow* dalam bekerja. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *absorption* yang tinggi dalam mengurus acara pernikahan klien akan mencurahkan seluruh ide dan pikirannya guna menciptakan konsep pernikahan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan dengan klien. Selain itu, walaupun memiliki banyak klien, anggota dalam tim inti *wedding organizer* akan tetap terfokus pada setiap klien-kliennya.

Personal resources memengaruhi *work engagement* melalui emosi positif yang dihasilkan dari *personal resources* itu sendiri. *Personal resources* yang lebih tinggi menyebabkan adanya emosi positif yang lebih tinggi. Emosi positif yang lebih tinggi menyebabkan adanya *work engagement* yang lebih tinggi pula (Avey *et al.*, 2008; dalam

Sweetman & Luthans, 2010). Emosi positif dapat dilihat dari cara individu menginterpretasikan suatu kejadian tanpa disadari (Lazarus, 1993; dalam Sweetman & Luthans, 2010). Menurut Wright & Staw, 1999; Salanova *et al.*, 2008; dalam Sweetman & Luthans, 2010., emosi positif yang lebih tinggi menunjang adanya level *engagement* yang lebih tinggi. Emosi positif juga menciptakan adanya energi yang lebih meningkat atau *vigor* (Marks, 1977; dalam Sweetman & Luthans, 2010).

Menurut Sweetman dan Luthans, individu dengan *self efficacy* yang tinggi dalam bekerja akan memiliki *task-mastery*, yang mana merupakan komponen penting dalam *absorption*. Individu yang secara kompetensi dapat melakukan suatu tugas dengan baik (*task-mastery*), akan memiliki konsentrasi penuh (*absorbed*) dengan pencapaian tugas secara keseluruhan dan tidak terdistraksi dalam menyelesaikan tahapan-tahapan *detail* untuk mengerjakan tugas tersebut. *Mastery* juga meningkatkan *vigor* karena semakin banyak energi yang tersedia untuk mengerjakan tugas. Untuk sumber kedua dan sumber ketiga dari *self-efficacy*, yaitu *vicarious learning* atau *modeling* dan dukungan dari luar mengenai kemampuan individu (*social persuasion, positive feedback*), akan memengaruhi aspek *dedication* dari *work engagement*. *Motivation of emotional or physical arousal* akan meningkatkan aspek *vigor* dalam *work engagement* (Sweetman & Luthans, 2010). Individu dengan *self-efficacy* yang tinggi memiliki ketekunan dan keyakinan bahwa dirinya dapat mencapai kesuksesan di masa yang akan datang. Bandura (1997) dalam Sweetman & Luthans, 2010., juga menjelaskan bahwa *self efficacy* yang semakin tinggi menyebabkan individu semakin *absorbed* dalam mengerjakan tugas dan semakin banyak energi yang tersedia untuk mengerjakan tugas. Simpulannya, *self-efficacy* memengaruhi ketiga aspek dalam *work engagement*, yaitu: *vigor, dedication, dan absorption*. (Sweetman & Luthans dalam Leiter & Bakker, 2010).

Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *self-efficacy* akan mencurahkan seluruh energi dan ide yang dimilikinya dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan klien (*vigor*). Anggota dalam tim inti *wedding organizer* akan memberikan ide-ide atau konsep pernikahan terkini kepada klien. Selain itu, anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *self efficacy* juga akan merasa bahwa pekerjaannya merupakan pekerjaan yang bermakna dan menantang (*challenging*) yang merupakan penjelasan dari aspek *dedication* dalam *work engagement*. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* juga akan merasa senang dan merasa sulit terlepas dari pekerjaannya (*absorbed*).

Optimism dapat meningkatkan aspek *dedication* dalam *work engagement* karena adanya *sense of personal control* terhadap tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang dimilikinya. Individu yang optimis juga menyebabkan dirinya memiliki ekspektasi yang positif akan hasil kerjanya (mengurangi beban psikis) sehingga menyebabkan individu secara psikis akan lebih fokus (*absorbed*) dalam mengerjakan tugasnya (Kahn dalam Leiter & Bakker, 2010). Secara simpulan, *optimism* memiliki hubungan dengan aspek *dedication* dan *absorption* dalam *work engagement*. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *optimism* memiliki keterlibatan (*dedication*) terhadap pekerjaannya karena memiliki atribusi positif terhadap pekerjaannya sebagai anggota dalam tim inti *wedding organizer* di masa kini dan di masa yang akan datang. Selain itu, anggota dalam tim inti *wedding organizer* juga akan merasa senang dalam mengurus acara pernikahan klien (*absorbed*).

Hope merupakan *antecedent* dari komponen *vigor* dalam *work engagement*. *Hope* membuat individu mengerahkan energi (*vigor*) untuk mendedikasikan (*dedication*) energi yang dimilikinya untuk mencapai tujuan. Simpulannya, *hope* memiliki hubungan dengan aspek *vigor* dan *dedication* dalam *work engagement*. Dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan klien, anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *hope* akan mengerahkan energi yang dimilikinya ketika mengalami hambatan selama mengurus

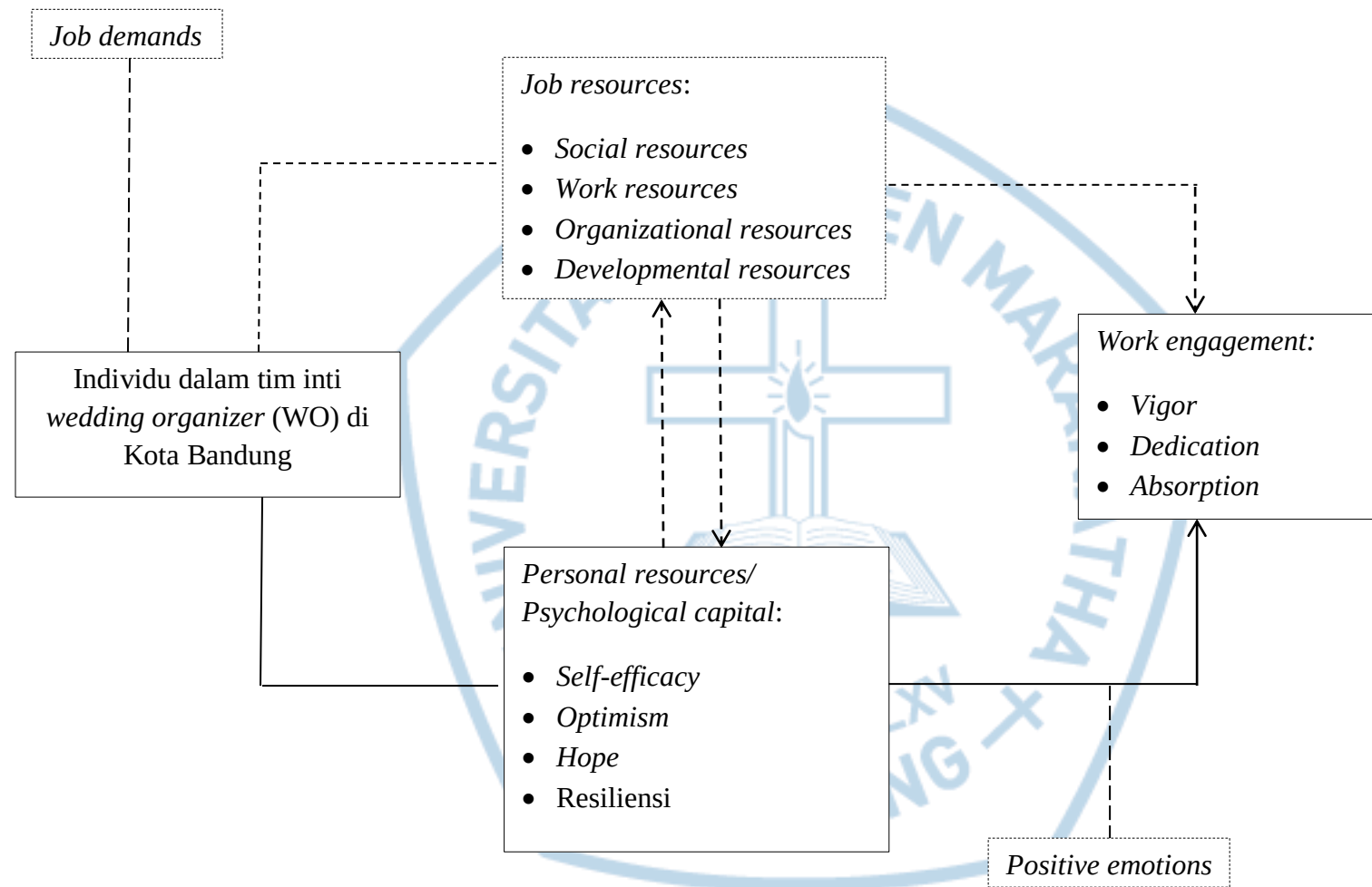
persiapan acara pernikahan klien dan pada saat pelaksanaan Hari H pernikahan. Selain itu, anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki *hope* juga akan merasa pekerjaannya sebagai sesuatu yang menantang (*challenging*) dengan memiliki berbagai *pathways/* strategi dalam mencapai *goal*.

Dalam aspek *vigor*, komponen *personal resources* yang terakhir, yaitu resiliensi memiliki hubungan dengan ketekunan yang dimiliki individu dengan cara bangkit kembali ketika mengalami masalah dalam bekerja. Berdasarkan *board and build model*, resiliensi dapat membalikkan efek dari *job demands* (tuntutan dalam pekerjaan) dan membangun kemampuan individu di masa depan (Fredrickson dalam Sweetman & Luthans, 2010). Secara keseluruhan, resiliensi berhubungan dengan komponen *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki resiliensi akan melihat kritik/masalah sebagai suatu sarana untuk menjadi *wedding organizer* yang lebih baik di masa yang akan datang. Oleh sebab itu, anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki resiliensi akan memiliki energi (*vigor*) yang tinggi dalam mencapai tujuan (*goal*) yang diharapkan. Selain itu, anggota dalam tim inti juga akan melihat pekerjaannya sebagai sesuatu yang bermakna (*dedication*), dan merasa senang (*absorbed*) dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan klien.

Individu dengan *personal resources* yang tinggi akan lebih memungkinkan untuk mengalami emosi positif, walaupun berada dalam suatu kejadian yang diinterpretasi sebagai *stressful moment* oleh rekan kerja. (Avey, *et al.*, dalam Sweetman & Luthans, 2010). Selain itu, emosi positif juga meningkatkan energi dan *vigor* (Marks dalam Sweetman & Luthans, 2010), serta membuat individu lebih *engaged* dalam perannya. (Rothbard dalam Sweetman & Luthans, 2010). Apabila anggota dalam tim inti *wedding organizer* tidak memiliki *work engagement*, maka individu akan mengalami *burnout* yang mana menyebabkan individu tidak

bekerja secara maksimal pada saat mempersiapkan acara pernikahan klien, maupun pada saat menyelenggarakan acara pernikahan klien di hari H.





Bagan 1.1. Kerangka Pemikiran

1.6. Asumsi Penelitian

- Totalitas dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan klien merupakan hasil atau *output* dari adanya *work engagement*.
- *Work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* memiliki tiga aspek, yaitu: *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.
- Anggota dalam tim inti *wedding organizer* yang memiliki keyakinan, optimis, mengetahui tujuan (*goal*) dan cara untuk mencapainya, serta daya lenting (resiliensi) dalam mengurus (*organize*) acara pernikahan klien merupakan individu yang memiliki *personal resources* atau *psycap*.
- *Personal resources* memiliki hubungan dengan *work engagement* melalui emosi positif.

1.7. Hipotesis Penelitian

Terdapat kontribusi yang signifikan dari *personal resources* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* di Kota Bandung.

Rumusan hipotesis di atas dapat diuraikan secara lebih rinci sesuai dengan uji statistik yang diuji, yaitu:

1. Terdapat kontribusi yang signifikan dari *self efficacy* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* di Kota Bandung.
2. Terdapat kontribusi yang signifikan dari *hope* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* di Kota Bandung.
3. Terdapat kontribusi yang signifikan dari *optimism* terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* di Kota Bandung.
4. Terdapat kontribusi yang signifikan dari resiliensi terhadap *work engagement* pada anggota dalam tim inti *wedding organizer* di Kota Bandung.