
ANALISIS KENYAMANAN KERJA DAN DUKUNGAN ANTAR-CREW DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM PADA WEDDING ORGANIZER

Erika Devi Nur Aisyah

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Sugito

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Alamat:

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Korespondensi penulis: 23012010312@student.upnjatim.ac.id1, sugito.ma@upnjatim.ac.id2

ABSTRACT. *The Wedding Organizer (WO) industry is a service sector that demands a high level of coordination, precision, and solid teamwork in dealing with time constraints and client expectations. This study aims to analyze the role of work comfort and inter-crew support in improving team performance at a well-known Wedding Organizer in Surabaya. The research method used a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of participatory observation during internships and in-depth interviews with three crew members who were directly involved in the implementation of large-scale events. Informants were selected using purposive sampling based on their experience and direct involvement in various wedding events. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that work comfort, which was created through a supportive work environment, clear and structured task distribution, effective communication between the parties involved, and mutual support among crew members, was able to increase work enthusiasm and overall team performance. Work comfort played a role in creating a positive work atmosphere so that each team member felt motivated and committed to giving their best performance. Social support among crew members has also been proven to help reduce work pressure stemming from tight deadlines, client demands, and sudden changes in plans, as well as encourage the smooth running of events through cooperation and mutual assistance in overcoming obstacles in the field. This study provides practical contributions to human resource management in the wedding organizer industry, particularly in developing strategies to improve team performance through the creation of a comfortable work environment and a culture of mutual support. Additionally, this research can also be used as reference material in developing internship practice modules for students interested in exploring the creative services industry, as well as adding to the academic literature on human resource management in the context of the Wedding Organizer industry, which has been limited so far.*

Keywords: work comfort, crew support, team performance, wedding organizer, human resource management

ABSTRAK. Industri Wedding Organizer (WO) merupakan sektor jasa yang menuntut tingkat koordinasi tinggi, ketelitian, serta kerja tim yang solid dalam menghadapi tekanan waktu dan ekspektasi klien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew dalam meningkatkan kinerja tim pada sebuah Wedding Organizer ternama di Surabaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif selama kegiatan magang dan wawancara mendalam terhadap tiga orang crew yang terlibat langsung dalam pelaksanaan event berskala besar. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling berdasarkan pengalaman dan keterlibatan langsung dalam berbagai acara pernikahan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan kerja yang terbentuk melalui lingkungan kerja yang suportif, pembagian tugas yang jelas dan terstruktur, komunikasi yang efektif antar pihak yang terlibat, serta dukungan antar-crew mampu meningkatkan semangat kerja dan kinerja tim secara keseluruhan. Kenyamanan kerja berperan dalam menciptakan atmosfer kerja yang positif sehingga setiap anggota tim merasa termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan performa terbaik. Dukungan sosial antar-crew juga terbukti membantu mengurangi tekanan kerja yang bersumber dari deadline ketat, tuntutan klien, dan perubahan rencana mendadak, serta mendorong kelancaran pelaksanaan acara melalui kerja sama dan saling membantu dalam mengatasi kendala di lapangan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam pengelolaan sumber daya manusia pada industri Wedding Organizer, khususnya dalam pengembangan strategi untuk meningkatkan kinerja tim melalui penciptaan lingkungan kerja yang nyaman dan budaya saling mendukung. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan modul praktik magang bagi mahasiswa yang tertarik mendalami industri jasa kreatif, serta menambah literatur akademis tentang manajemen sumber daya manusia dalam konteks industri Wedding Organizer yang selama ini masih terbatas.

Kata kunci: kenyamanan kerja, dukungan antar-crew, kinerja tim, wedding organizer, manajemen sumber daya manusia

PENDAHULUAN

Wedding Organizer (WO) merupakan sebuah organisasi jasa profesional yang memiliki fokus utama pada penyelenggaraan acara pernikahan secara terencana, terkoordinasi dengan baik, dan berorientasi penuh pada kepuasan klien sebagai pengguna jasa. Sebagai industri jasa kreatif yang terus berkembang, Wedding Organizer memiliki peran strategis dalam membantu pasangan calon pengantin mewujudkan

konsep pernikahan impian mereka, mulai dari tahap perencanaan awal, persiapan teknis, hingga pelaksanaan acara di hari pelaksanaan acara. Karakteristik pekerjaan dalam industri ini memiliki sifat yang sangat dinamis, tidak monoton, dan selalu berbeda antara satu proyek dengan proyek lainnya. Setiap acara pernikahan memiliki tema, konsep, skala, dan kebutuhan yang unik sesuai dengan keinginan klien, sehingga tim Wedding Organizer dituntut untuk selalu adaptif dan inovatif dalam setiap penugasan.

Pekerjaan di industri Wedding Organizer bersifat berbasis proyek, di mana setiap acara pernikahan menjadi satu proyek tersendiri dengan timeline, anggaran, dan target pencapaian yang spesifik. Karakteristik berbasis proyek ini membuat tim harus bekerja dengan tingkat fokus dan intensitas yang tinggi dalam periode waktu tertentu, kemudian berpindah ke proyek berikutnya dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, industri ini juga memiliki tingkat tekanan kerja yang sangat tinggi karena beberapa faktor krusial. Pertama, keterbatasan waktu menjadi tantangan utama, di mana setiap detail acara harus selesai tepat waktu dan acara harus dimulai sesuai jadwal yang telah ditetapkan tanpa toleransi keterlambatan yang signifikan. Kedua, kompleksitas rangkaian acara pernikahan yang melibatkan berbagai elemen seperti dekorasi, catering, dokumentasi, entertainment, serta koordinasi dengan berbagai vendor eksternal membutuhkan manajemen yang sangat teliti dan terstruktur. Ketiga, tuntutan kualitas layanan yang optimal dari klien yang mengharapkan acara pernikahan mereka berjalan sempurna tanpa kesalahan, mengingat pernikahan merupakan momen penting dan sakral yang hanya terjadi sekali dalam hidup seseorang. Kombinasi dari faktor-faktor tersebut menjadikan pekerjaan di industri Wedding Organizer sebagai pekerjaan yang menantang dan memerlukan profesionalisme tinggi.

Oleh karena kompleksitas dan tingkat kesulitan yang ada, keberhasilan sebuah Wedding Organizer dalam menyelenggarakan acara pernikahan sangat ditentukan oleh kinerja tim yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan acara. Tim yang solid, kompak, dan memiliki kinerja tinggi akan mampu menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang muncul di lapangan, baik yang sudah diprediksi maupun yang muncul secara tiba-tiba. Sebaliknya, jika kinerja tim tidak optimal, hal ini dapat berdampak pada kegagalan pelaksanaan acara yang pada akhirnya merugikan reputasi perusahaan dan kepuasan klien. Dengan demikian, kinerja tim bukan hanya menjadi faktor penentu

kesuksesan satu acara, tetapi juga menjadi aset penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis Wedding Organizer dalam jangka panjang.

Dalam kajian manajemen sumber daya manusia kontemporer, kinerja tim tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis individu seperti keahlian dalam bidang dekorasi, koordinasi acara, atau pengelolaan vendor, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh setiap anggota tim. Kompetensi teknis memang penting sebagai dasar kemampuan dalam menjalankan tugas, namun tanpa didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, kompetensi tersebut tidak akan dapat dimaksimalkan secara optimal. Lingkungan kerja yang dimaksud bukan hanya lingkungan fisik seperti fasilitas kantor atau peralatan kerja, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial yang dirasakan oleh karyawan dalam keseharian mereka bekerja.

Kenyamanan kerja menjadi salah satu faktor penting yang patut mendapat perhatian serius dari manajemen karena berkaitan erat dengan berbagai aspek fundamental dalam organisasi. Aspek pertama adalah suasana kerja yang kondusif, yaitu atmosfer atau iklim kerja yang mendukung produktivitas, di mana tidak ada tekanan berlebihan, intimidasi, atau konflik yang mengganggu konsentrasi kerja. Aspek kedua adalah kejelasan peran dan tanggung jawab setiap anggota tim, sehingga tidak terjadi kebingungan, tumpang tindih tugas, atau saling lempar tanggung jawab ketika ada masalah. Aspek ketiga adalah hubungan kerja yang harmonis antar sesama crew, antara crew dengan koordinator, serta dengan pihak-pihak eksternal seperti vendor dan klien, di mana komunikasi berjalan lancar tanpa hambatan yang berarti. Aspek keempat adalah rasa aman secara psikologis, yaitu kondisi di mana setiap anggota tim merasa aman untuk mengekspresikan pendapat, mengajukan ide, melaporkan masalah, atau bahkan mengakui kesalahan tanpa takut mendapat hukuman yang tidak adil atau perlakuan negatif dari rekan kerja maupun atasan (Natasha & Saputra, 2024).

Ketika kenyamanan kerja terpenuhi dengan baik, crew yang bekerja di Wedding Organizer cenderung memiliki tingkat fokus yang lebih tinggi terhadap tugas-tugas yang diembankan kepada mereka. Mereka tidak terdistraksi oleh masalah-masalah non-teknis seperti konflik interpersonal, ketidakjelasan instruksi, atau kekhawatiran akan perlakuan tidak adil. Selain itu, kenyamanan kerja juga meningkatkan tingkat keterlibatan kerja atau work engagement, di mana karyawan merasa terikat secara

emosional dengan pekerjaan mereka dan memiliki motivasi intrinsik untuk memberikan yang terbaik. Dengan kombinasi fokus dan keterlibatan kerja yang tinggi, crew mampu menjalankan tugas secara optimal meskipun berada dalam situasi kerja yang penuh tekanan seperti menjelang hari pelaksanaan acara atau ketika menghadapi perubahan rencana mendadak dari klien. Mereka tetap dapat berpikir jernih, mengambil keputusan dengan cepat dan tepat, serta tetap menjaga standar kualitas layanan yang telah ditetapkan.

Selain kenyamanan kerja, dukungan antar-crew atau peer support memiliki peran strategis yang tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja tim, khususnya pada industri jasa berbasis event seperti Wedding Organizer. Dukungan antar-crew dapat didefinisikan sebagai berbagai bentuk bantuan, pertolongan, atau sokongan yang diberikan oleh satu anggota tim kepada anggota tim lainnya dalam konteks pekerjaan. Dukungan ini dapat berwujud dalam berbagai bentuk yang saling melengkapi. Pertama, dukungan teknis atau instrumental support, yaitu bantuan langsung dalam menyelesaikan tugas-tugas teknis seperti membantu memasang dekorasi, mengarahkan tamu, mengkoordinasikan vendor, atau mengatasi masalah teknis di lapangan. Kedua, dukungan informasional, yaitu pertukaran informasi yang relevan dan penting untuk kelancaran pekerjaan, seperti update jadwal acara, perubahan konsep dari klien, lokasi vendor, atau informasi penting lainnya yang perlu diketahui oleh seluruh tim. Ketiga, dukungan emosional atau emotional support, yaitu dukungan psikologis yang membantu individu mengelola stres kerja, mengatasi kelelahan, atau tetap termotivasi ketika menghadapi tantangan berat (Putri & Wibowo, 2021; Rahman et al., 2023).

Dukungan emosional ini bisa berupa kata-kata penyemangat, empati ketika rekan kerja mengalami kesulitan, atau sekadar kehadiran dan kesediaan untuk mendengarkan keluh kesah yang dirasakan oleh anggota tim. Dalam konteks pekerjaan di Wedding Organizer yang penuh tekanan dan tuntutan tinggi, dukungan emosional ini menjadi sangat berharga karena dapat menjadi buffer atau penyangga yang melindungi individu dari dampak negatif stres kerja seperti burnout, penurunan motivasi, atau bahkan keinginan untuk resign. Ketika seseorang merasa didukung secara emosional oleh rekan-rekan kerjanya, beban psikologis yang dirasakan menjadi lebih ringan dan lebih mudah dikelola.

Dalam konteks industri Wedding Organizer secara spesifik, dukungan antar-crew menjadi sangat krusial dan bahkan bisa dikatakan sebagai faktor penentu kesuksesan pelaksanaan acara. Hal ini dikarenakan setiap anggota tim saling bergantung satu sama lain dan harus bekerja sebagai satu kesatuan yang utuh untuk memastikan kelancaran seluruh rangkaian acara dari awal hingga akhir. Tidak ada satu pun posisi atau peran dalam tim Wedding Organizer yang dapat bekerja secara independen tanpa koordinasi dengan yang lain. Misalnya, tim dekorasi harus berkoordinasi dengan tim teknis untuk memastikan pencahayaan yang tepat, tim koordinator acara harus berkomunikasi dengan tim catering untuk timing penyajian makanan, dan semua tim harus bekerja sama dengan tim dokumentasi untuk memastikan setiap momen penting terekam dengan baik. Ketergantungan antar-posisi ini membuat dukungan antar-crew bukan lagi sebagai hal yang nice to have, melainkan must have atau keharusan yang tidak bisa ditawar-tawar.

Ketika dukungan antar-crew berjalan dengan baik, akan tercipta sinergi positif di mana kekuatan setiap individu saling melengkapi dan kelemahan satu orang dapat ditutupi oleh kelebihan orang lain. Tim menjadi lebih resilient atau tangguh dalam menghadapi berbagai kendala yang muncul, karena mereka tidak menghadapinya sendirian melainkan sebagai tim yang solid. Sebaliknya, jika dukungan antar-crew lemah atau bahkan tidak ada, akan muncul situasi di mana setiap orang bekerja sendiri-sendiri tanpa peduli dengan rekan lainnya, komunikasi menjadi buruk, dan ketika ada masalah, yang terjadi adalah saling menyalahkan alih-alih saling membantu mencari solusi. Kondisi seperti ini tentu akan sangat merugikan dan dapat berakibat fatal pada pelaksanaan acara.

Beberapa penelitian terdahulu dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi telah menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman dan dukungan sosial yang kuat mampu meningkatkan efektivitas kerja tim serta kualitas layanan pada berbagai jenis organisasi jasa (Purwanto et al., 2021; Ahmad et al., 2023). Penelitian-penelitian tersebut membuktikan bahwa investasi dalam menciptakan kenyamanan kerja dan membangun budaya saling mendukung bukanlah pemborosan, melainkan strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang merasa nyaman dan didukung cenderung lebih produktif,

lebih loyal terhadap organisasi, dan lebih berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Namun demikian, harus diakui bahwa kajian yang secara spesifik membahas tentang kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew dalam konteks industri Wedding Organizer masih relatif terbatas dan belum banyak dilakukan. Mayoritas penelitian terdahulu lebih banyak fokus pada industri jasa lain seperti perhotelan, restoran, rumah sakit, atau sektor retail, sementara industri Wedding Organizer sebagai bagian dari industri jasa kreatif belum mendapat perhatian yang memadai dari para peneliti. Padahal, karakteristik kerja di industri Wedding Organizer memiliki tantangan dan dinamika tersendiri yang berbeda dengan organisasi jasa lainnya. Perbedaan ini mencakup sifat pekerjaan yang berbasis proyek dengan intensitas tinggi dalam periode waktu terbatas, tingkat personalisasi layanan yang sangat tinggi sesuai keinginan setiap klien, keterlibatan emosional yang kuat karena menangani momen penting dalam hidup seseorang, serta koordinasi dengan banyak pihak eksternal yang masing-masing memiliki standar dan cara kerja yang berbeda.

Kekosongan literatur ini menciptakan gap atau kesenjangan pengetahuan yang perlu diisi melalui penelitian yang lebih fokus dan mendalam pada konteks industri Wedding Organizer. Penelitian semacam ini penting tidak hanya dari sisi akademis untuk memperkaya literatur ilmiah, tetapi juga dari sisi praktis untuk memberikan panduan bagi para praktisi dan pelaku usaha Wedding Organizer dalam mengelola sumber daya manusia mereka dengan lebih efektif.

Berdasarkan pengalaman magang yang telah dilakukan oleh peneliti pada salah satu Wedding Organizer ternama di Surabaya selama beberapa bulan, ditemukan observasi awal yang menarik dan menjadi trigger atau pemicu dilakukannya penelitian ini. Selama periode magang, peneliti memiliki kesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai kegiatan operasional, mulai dari persiapan, koordinasi, hingga pelaksanaan berbagai acara pernikahan dengan skala yang beragam, baik acara intimate dengan jumlah tamu terbatas hingga acara grand dengan ratusan bahkan ribuan tamu. Dari pengamatan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas

kinerja tim selama pelaksanaan event berskala besar yang penuh dengan tantangan dan tekanan.

Peneliti mengamati bahwa pada event-event yang berjalan lancar dan sukses, terdapat pola konsisten di mana para crew terlihat nyaman dalam bekerja, komunikasi berjalan dengan baik, dan mereka saling membantu satu sama lain tanpa harus diminta terlebih dahulu. Sebaliknya, pada beberapa kesempatan di mana terjadi sedikit kekacauan atau hambatan dalam pelaksanaan acara, seringkali dapat dilacak bahwa akar masalahnya adalah kurangnya komunikasi yang efektif atau lemahnya dukungan antar anggota tim. Pengamatan empiris di lapangan ini menunjukkan adanya indikasi kuat bahwa kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew memang memiliki peran signifikan, namun tentu saja memerlukan kajian yang lebih sistematis dan mendalam untuk dapat membuktikannya secara ilmiah.

Kondisi dan temuan awal tersebut mendorong peneliti untuk mengkaji lebih lanjut secara lebih komprehensif, sistematis, dan terstruktur mengenai bagaimana kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew berkontribusi dalam meningkatkan kinerja tim Wedding Organizer. Peneliti ingin menggali lebih dalam aspek-aspek apa saja dari kenyamanan kerja yang paling berpengaruh, bentuk-bentuk dukungan antar-crew seperti apa yang paling dibutuhkan, serta bagaimana mekanisme atau proses terjadinya peningkatan kinerja tim sebagai hasil dari kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew yang baik. Pemahaman yang mendalam tentang hal ini akan sangat bermanfaat baik dari perspektif teoritis maupun praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis yang aplikatif bagi pengelolaan sumber daya manusia pada industri Wedding Organizer, khususnya dalam hal strategi untuk meningkatkan kinerja tim. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai landasan atau acuan bagi manajemen Wedding Organizer dalam merancang kebijakan dan praktik pengelolaan SDM yang lebih baik, seperti bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, bagaimana memfasilitasi terciptanya dukungan antar-crew, sistem komunikasi seperti apa yang paling efektif, serta bagaimana membangun budaya organisasi yang mendukung kinerja tinggi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi akademis bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam topik yang serupa, serta dapat dijadikan sebagai modul

pembelajaran bagi mahasiswa yang tertarik untuk berkarir di industri Wedding Organizer atau industri jasa kreatif lainnya. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai penting baik dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan maupun dari sisi praktis penerapan di dunia kerja nyata.

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memiliki kemampuan untuk menggali secara mendalam dan komprehensif mengenai pengalaman kerja subjektif yang dirasakan oleh para crew, pola interaksi sosial yang terbentuk dalam tim, serta dinamika kerja tim yang kompleks dan kontekstual yang terjadi dalam lingkungan Wedding Organizer. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena dari perspektif partisipan atau orang-orang yang terlibat langsung dalam situasi yang diteliti, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan mendalam tentang makna, nilai, serta pengalaman yang tidak dapat diukur semata-mata melalui angka-angka kuantitatif.

Jenis penelitian deskriptif digunakan dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi kenyamanan kerja yang dirasakan oleh crew, berbagai bentuk dukungan antar-crew yang terjadi dalam praktik keseharian kerja, serta implikasi atau dampak dari kedua faktor tersebut terhadap kinerja tim secara keseluruhan. Penelitian deskriptif kualitatif ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan kausal secara statistik, melainkan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi secara natural dalam setting penelitian dengan tetap mempertahankan kompleksitas dan kekayaan data yang diperoleh.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu perusahaan Wedding Organizer yang memiliki reputasi baik dan telah dikenal luas di kota Surabaya. Untuk kepentingan etika penelitian dan menjaga kerahasiaan informasi perusahaan, nama Wedding Organizer

tersebut disamakan menjadi "WO X" dalam penulisan penelitian ini. Lokasi penelitian diperoleh melalui mekanisme penempatan magang (ploting) yang dilakukan oleh institusi pendidikan tempat peneliti menempuh studi. Melalui kerja sama antara kampus dengan berbagai perusahaan mitra, peneliti ditempatkan untuk melaksanakan kegiatan magang di WO Mahkota Emas sebagai bagian dari program Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau magang yang merupakan bagian integral dari kurikulum akademik.

Waktu penelitian dilaksanakan selama empat bulan, yaitu dari tanggal 1 Agustus 2025 hingga 1 Desember 2025, yang bersamaan dengan periode pelaksanaan kegiatan magang peneliti di WO X. Periode empat bulan ini dipilih sesuai dengan ketentuan durasi magang yang ditetapkan oleh institusi pendidikan dan dianggap cukup memadai untuk memungkinkan peneliti mengamati berbagai jenis acara dengan karakteristik yang berbeda-beda, memahami pola kerja tim yang konsisten maupun yang bersifat situasional, serta membangun rapport atau hubungan baik dengan para informan sehingga mereka merasa nyaman untuk berbagi pengalaman dan perspektif mereka secara terbuka dan jujur.

2.3 Fokus Penelitian

Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis peran kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew dalam meningkatkan kinerja tim pada WO X, dengan mengambil studi kasus pada salah satu event berskala besar yang ditangani oleh perusahaan tersebut. Event yang menjadi fokus penelitian ini adalah acara pernikahan dari pasangan yang dalam penelitian ini diberi nama samaran "S dan R" untuk menjaga privasi dan kerahasiaan identitas klien. Event pernikahan S dan R dipilih sebagai studi kasus karena merupakan salah satu acara dengan tingkat kompleksitas tinggi yang melibatkan rangkaian acara lengkap mulai dari pengajian, siraman, midodareni, hingga akad dan resepsi pernikahan.

Pelaksanaan event ini berlangsung selama dua hari berturut-turut dengan intensitas kerja yang sangat tinggi dan melibatkan koordinasi yang kompleks antar berbagai pihak. Hari pertama meliputi rangkaian acara pengajian, siraman, dan midodareni yang memerlukan persiapan matang dan koordinasi yang detail, sementara hari kedua merupakan puncak acara dengan pelaksanaan akad nikah dan resepsi pernikahan yang dihadiri oleh ratusan tamu undangan. Skala event yang besar, lokasi

yang bergengsi, durasi pelaksanaan yang padat, serta ekspektasi klien yang sangat tinggi terhadap kesempurnaan setiap detail acara menjadikan event ini sebagai kasus yang ideal untuk mengamati bagaimana tim bekerja di bawah tekanan tinggi dan bagaimana kenyamanan kerja serta dukungan antar-crew berperan dalam situasi yang menantang tersebut.

Karakteristik event pernikahan S dan R yang melibatkan multiple segments atau berbagai segmen acara dalam dua hari berturut-turut memberikan konteks penelitian yang kaya untuk mengamati dinamika kerja tim dalam periode waktu yang cukup panjang dengan tingkat kelelahan fisik dan mental yang progresif. Kondisi ini memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana faktor kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew menjadi semakin krusial seiring berjalannya waktu dan meningkatnya akumulasi tekanan kerja.

Secara spesifik, penelitian ini mengeksplorasi beberapa aspek kunci, yaitu: (1) elemen-elemen apa saja yang membentuk kenyamanan kerja bagi crew WO X dalam konteks event berskala besar dengan durasi dua hari berturut-turut, (2) bentuk-bentuk dukungan antar-crew yang terjadi selama persiapan dan pelaksanaan event, baik dukungan instrumental, informasional, maupun emosional, (3) bagaimana kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew mempengaruhi semangat kerja, motivasi, dan resiliensi individu dalam tim menghadapi tekanan kerja yang tinggi, (4) bagaimana kedua faktor tersebut berkontribusi terhadap kinerja tim secara keseluruhan dalam menghasilkan acara yang sukses dan memuaskan klien, serta (5) tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam menciptakan dan mempertahankan kenyamanan kerja serta dukungan antar-crew dalam kondisi kerja yang intens dan penuh tekanan.

2.4 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah para crew yang terlibat langsung dalam pelaksanaan event pernikahan S dan R di WO X. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria pemilihan informan meliputi: (1) crew yang telah bekerja di WO X minimal selama satu tahun sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam berbagai jenis event dan memahami budaya kerja serta sistem operasional perusahaan, (2) crew yang terlibat langsung dan

aktif dalam pelaksanaan event pernikahan S dan R dari tahap persiapan hingga hari H, (3) crew yang memiliki peran atau posisi yang berbeda-beda dalam struktur tim sehingga dapat memberikan perspektif yang beragam dan komprehensif tentang dinamika kerja tim, (4) crew yang bekerja bersama peneliti selama pelaksanaan event sehingga memiliki pengalaman kolaborasi langsung dan dapat memberikan refleksi yang otentik, serta (5) crew yang bersedia dan mampu berkomunikasi dengan baik untuk berbagi pengalaman mereka secara terbuka, jujur, dan mendalam.

Berdasarkan kriteria tersebut, peneliti memilih tiga orang informan kunci yang masing-masing memiliki peran penting dan berbeda dalam event pernikahan S dan R, serta memiliki kesempatan untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan peneliti selama event berlangsung. Informan pertama diberi kode "Informan MJ" adalah seorang crew laki-laki yang bertugas sebagai Liaison Officer (LO) MC atau penghubung antara tim WO dengan Master of Ceremony. Informan MJ telah bergabung dengan WO X selama hampir tiga tahun sejak Februari 2023 dan telah berpengalaman menangani berbagai event dengan posisi yang sama, sehingga memiliki pemahaman yang mendalam tentang koordinasi acara dan manajemen rundown. Peran LO MC sangat krusial dalam memastikan kelancaran alur acara dan komunikasi antara berbagai pihak yang terlibat.

Informan kedua diberi kode "Informan SV" adalah seorang crew perempuan yang bertugas sebagai LO Bridesmaid dan Protokoler, yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan para bridesmaid dan para tamu VIP. Informan SV telah bergabung selama satu setengah tahun dan memiliki pengalaman yang solid dalam menangani event-event berskala besar. Peran ini memerlukan kemampuan multitasking yang tinggi karena harus mengelola banyak orang dengan berbagai karakter dan kebutuhan yang berbeda.

Informan ketiga diberi kode "Informan RV" adalah seorang crew laki-laki yang bertugas sebagai LO Photo dan Video, yang bertugas mengkoordinasikan tim dokumentasi selama dua hari pelaksanaan acara pernikahan S dan R. Informan RV telah bergabung selama 1-2 tahun dan event pernikahan S dan R merupakan event ke-10 hingga ke-13 yang ditanganinya di WO X. Peran LO Photo dan Video sangat penting karena hasil dokumentasi merupakan memori permanen yang akan dikenang oleh klien

selamanya, sehingga memerlukan koordinasi yang sangat detail dan antisipasi terhadap setiap momen penting yang harus diabadikan.

Pemilihan ketiga informan dengan peran yang berbeda ini dimaksudkan untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif dan triangulasi data dari berbagai sudut pandang dalam tim. Setiap posisi memiliki tantangan, interaksi, dan pengalaman yang unik, sehingga kombinasi ketiga perspektif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh dan mendalam tentang dinamika kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew dalam tim WO Mahkota Emas. Selain itu, ketiga informan ini memiliki pengalaman bekerja langsung dengan peneliti selama event berlangsung, sehingga terdapat konteks bersama (shared context) yang memfasilitasi komunikasi yang lebih terbuka dan refleksi yang lebih mendalam dalam proses wawancara.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu observasi partisipatif dan wawancara mendalam, yang keduanya merupakan teknik yang sangat sesuai untuk penelitian kualitatif yang bertujuan menggali pemahaman mendalam tentang fenomena sosial dalam konteks alamiahnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kenyamanan Kerja sebagai Fondasi Kinerja Tim

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan kerja menjadi faktor fundamental yang mendukung kinerja tim Wedding Organizer X dalam pelaksanaan event pernikahan berskala besar. Kenyamanan kerja pertama kali dirasakan oleh crew melalui kejelasan pembagian tugas yang disampaikan sejak tahap briefing sebelum acara berlangsung. Kejelasan jobdesk ini membantu setiap crew memahami peran, tanggung jawab, serta alur kerja masing-masing, sehingga meminimalkan kebingungan dan potensi kesalahan saat hari pelaksanaan.

Temuan ini diperkuat oleh pernyataan Informan MJ (LO MC) yang menegaskan bahwa pembagian tugas telah dijelaskan secara detail dan tidak menimbulkan ambiguitas. Hal serupa juga disampaikan oleh Informan SV dan RV yang menyatakan

bahwa briefing yang panjang dan rinci memudahkan mereka memahami rangkaian acara secara menyeluruh. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil observasi partisipatif peneliti yang mencatat bahwa briefing crew menjadi sarana penting dalam menyamakan persepsi, memperjelas alur koordinasi, serta membangun kesiapan mental crew sebelum menghadapi tekanan kerja di lapangan.

Kejelasan pembagian tugas ini membentuk rasa aman dan nyaman bagi crew karena mereka mengetahui apa yang harus dilakukan dan kepada siapa harus berkoordinasi. Temuan ini mendukung penelitian Natasha dan Saputra (2024) yang menyatakan bahwa kejelasan peran dan struktur kerja berpengaruh positif terhadap kenyamanan kerja dan produktivitas tim.

3.2 Lingkungan Kerja Suportif dan Hubungan Antar-Crew

Selain kejelasan jobdesk, kenyamanan kerja juga terbentuk melalui lingkungan kerja yang suportif dan hubungan kerja yang harmonis antar-crew. Hasil wawancara menunjukkan bahwa suasana kerja yang “hectic namun seru” justru menjadi lebih terkendali karena adanya sikap saling membantu, komunikasi terbuka, dan rasa kebersamaan dalam tim. Informan SV menekankan bahwa karakter crew yang asik dan kooperatif membuat tekanan kerja terasa lebih ringan, sementara Informan RV menyatakan bahwa lingkungan kerja yang suportif membuatnya tidak merasa bekerja sendirian meskipun berada dalam kondisi kerja yang intens.

Observasi peneliti selama event menunjukkan bahwa interaksi antar-crew tidak hanya bersifat formal, tetapi juga ditandai dengan empati, saling memahami kondisi fisik dan psikologis rekan kerja, serta inisiatif membantu tanpa harus diminta. Pola interaksi ini menciptakan rasa aman psikologis (psychological safety) yang memungkinkan crew bekerja dengan lebih percaya diri dan tenang.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Rahman et al. (2023) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang suportif dapat meningkatkan keterlibatan kerja dan menurunkan tingkat stres, khususnya pada pekerjaan berbasis tim dengan tekanan tinggi seperti industri jasa event.

3.3 Peran Dukungan Antar-Crew dalam Menghadapi Tekanan Kerja

Dukungan antar-crew muncul sebagai temuan kunci dalam penelitian ini. Dukungan yang diberikan tidak hanya bersifat instrumental atau teknis, seperti membantu menyelesaikan tugas rekan kerja yang kewalahan, tetapi juga dukungan emosional berupa motivasi, ketenangan, dan rasa kebersamaan. Informan MJ, SV, dan RV secara konsisten menyatakan bahwa budaya saling membantu sudah menjadi kebiasaan dalam tim, baik bantuan yang diberikan secara spontan maupun setelah diminta.

Dalam kondisi event berskala besar dengan durasi dua hari berturut-turut, tekanan kerja tidak dapat dihindari akibat tuntutan waktu, kompleksitas rangkaian acara, dan ekspektasi klien yang tinggi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tekanan tersebut dapat dikelola dengan baik ketika crew merasa didukung oleh rekan kerja dan koordinator. Crew yang mendapatkan dukungan cenderung lebih fleksibel, adaptif, dan bersedia mengambil peran tambahan demi kelancaran acara.

Temuan ini sejalan dengan Putri dan Wibowo (2021) yang menyatakan bahwa dukungan sosial di tempat kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan resiliensi karyawan, terutama dalam situasi kerja yang penuh tekanan.

3.4 Kenyamanan Kerja, Dukungan Antar-Crew, dan Efektivitas Kinerja Tim

Kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew terbukti memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas kinerja tim WO X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tim mampu menjaga koordinasi yang baik, menyelesaikan masalah secara cepat, serta mempertahankan kualitas layanan meskipun berada dalam situasi kerja yang intens. Informan RV bahkan menilai kinerja tim secara keseluruhan berada pada level yang sangat baik dibandingkan event-event sebelumnya.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan berupa perbedaan karakter dan tingkat pengalaman antar-crew yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Informan MJ mengungkapkan bahwa dalam beberapa situasi, konflik sempat muncul dalam bentuk komunikasi yang kurang kondusif. Namun, keberadaan budaya kerja yang suportif dan orientasi pada solusi membuat konflik tersebut dapat diselesaikan melalui diskusi langsung dan koordinasi cepat.

Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew tidak hanya berperan dalam meningkatkan kinerja, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan konflik yang konstruktif dalam tim kerja Wedding Organizer.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kenyamanan kerja dan dukungan antar-crew memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja tim Wedding Organizer X. Kenyamanan kerja yang dibangun melalui kejelasan pembagian tugas, komunikasi yang efektif, serta lingkungan kerja yang suportif membantu crew bekerja dengan lebih fokus, tenang, dan optimal dalam menghadapi tekanan kerja selama pelaksanaan event pernikahan berskala besar.

Dukungan antar-crew terbukti menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas kerja dan efektivitas tim. Sikap saling membantu, berbagi informasi, serta memberikan dukungan emosional mampu mengurangi beban kerja individu dan memperkuat kerja sama tim. Keberhasilan pelaksanaan event tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis masing-masing crew, tetapi juga oleh kualitas hubungan kerja, rasa kebersamaan, dan kenyamanan yang dirasakan selama proses kerja berlangsung.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa Wedding Organizer perlu memberikan perhatian lebih pada pengelolaan sumber daya manusia dengan menciptakan budaya kerja yang nyaman dan saling mendukung. Upaya tersebut penting untuk menjaga kinerja tim secara berkelanjutan, meningkatkan kualitas layanan kepada klien, serta mempertahankan loyalitas dan komitmen crew dalam industri jasa event yang memiliki tingkat tekanan kerja tinggi.

Berdasarkan temuan tersebut, Wedding Organizer X sebaiknya secara konsisten memperkuat kenyamanan kerja dan budaya saling mendukung di antara crew. Perusahaan perlu memastikan pembagian tugas yang jelas dan terstruktur sejak awal proyek, disertai briefing yang rinci agar setiap crew memahami peran, tanggung jawab, dan alur kerjanya, sehingga dapat bekerja lebih fokus dan minim kesalahan meskipun dalam kondisi kerja yang padat dan penuh tekanan. Selain itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang suportif, terbuka, dan saling menghargai, di mana

crew merasa aman secara psikologis untuk berpendapat, mengajukan ide, melaporkan masalah, atau bahkan mengakui kesalahan tanpa takut dikritik secara berlebihan. Pimpinan juga perlu secara aktif mendorong budaya saling membantu antar-crew, baik dalam bentuk bantuan teknis saat ada rekan yang kewalahan maupun dukungan emosional seperti kata-kata penyemangat dan empati saat menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Komunikasi antar tim dan dengan koordinator harus diperkuat agar informasi penting seperti perubahan jadwal, konsep, atau kebutuhan klien bisa tersebar dengan cepat dan akurat. Untuk jangka panjang, perusahaan dapat mengadakan evaluasi pasca-event secara rutin, memberikan pelatihan tentang kerja tim, komunikasi efektif, dan manajemen stres, serta memperhatikan keseimbangan beban kerja dan kesejahteraan crew. Dengan langkah-langkah tersebut, Wedding Organizer X dapat membangun tim yang lebih solid, tangguh, dan berkinerja tinggi, sehingga mampu menyelenggarakan event pernikahan yang berkualitas tinggi dan memuaskan klien secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, W., & Riyanto, S. (2021). The effect of workload and teamwork on organizational productivity. *JURNAL ECONOMIC RESOURCE*, 4(2). <https://doi.org/10.57178/jer.v4i2.295>
- Client challenge*. (n.d.). <https://id.scribd.com/document/637975985/jurnal-beban-kerja-dukkungan-rekan-kerja-lingkungan-kerja-dan-iklim-kerja-thd-tingkat-stres-kerja-perawat>
- Hariani, F. O. (2021). *ANALISIS MANAGEMENT EVENT WEDDING ORGANIZER DI DAERAH KHUSUS IBU KOTA JAKARTA* [Thesis]. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Komara, E., Al Giffari, M., & Program Studi Manajemen STIE Indonesia Banking School, Jakarta Indonesia. (2023). Prediksi Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Finansial terhadap Kinerja Karyawan. In *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan: Vol. Vol. 09, No. 03* (pp. 291–304) [Journal-article].
- Vesselia, I., Syarifudin, A., & Hamandia, M. R. (2024). Pola komunikasi crew dengan klien dalam pelaksanaan acara pernikahan pada Shakila Wedding Organizer.

Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital, 1(4), 9.

<https://doi.org/10.47134/jbkd.v1i4.3140>

View of Dampak stres kerja, kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan PT XYZ. (n.d.).

<https://journal.steipress.org/index.php/jemi/article/view/107/94>

Wardhani, D. P., Nenden Nur Annisa, Deria Dwi Elfarina, Faculty of Economy and Business, University of Muhammadiyah Ponorogo, Faculty of Economy, University of Muhammadiyah Purworejo, & LAZISMU Purworejo Region. (2023). THE EFFECT OF TEAMWORK AND EMPLOYEE LOYALTY ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT LAZISMU PURWOREJO REGION. In *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR): Vol. Vol-7 (Issue Issue-1)*. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>

Widiastuti, R., Handayani, S., & Hildayanti, S. K. (2025). Dampak stres kerja, kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan PT XYZ. *Jurnal STEI Ekonomi*, 34(2), 123–132. <https://doi.org/10.36406/jemi.v34i2.107>

Yani, L., Kurniawan, I. S., Mohammad Ahyar Syafwan Lysander, & Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta. (2025). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI INTRINSIK, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO). In *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)* (Vol. 14, Issue 04, pp. 1745–1746) [Journal-article].