

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia kerja merupakan dunia yang dinamis. Perubahan terus terjadi untuk kemajuan perusahaan. Hal yang berkembang saat ini adalah peningkatan jumlah pekerja wanita. Dahulu tugas wanita hanya mengurus anak, suami dan rumah tangga, maka saat ini peran tersebut sudah bergeser. Telah banyak wanita yang bekerja di perusahaan maupun organisasi.

Wanita yang bekerja di perusahaan tak luput dari permasalahan di rumah maupun di kantor. Fenomena ini memberikan dampak positif dan negatif. Dampak positif dikemukakan oleh Lim (1997) mengungkapkan wanita yang memprioritaskan bekerja untuk keluarga akan meningkatkan kepercayaan diri, kompetensi, dan rasa kebanggaan pada perannya sebagai pekerja. Sedangkan dampak negatifnya adalah wanita yang bekerja memiliki waktu yang terbatas untuk mengurus rumah tangga karena harus bekerja. Saat ini dapat terlihat fenomena dimana wanita tidak lagi dianggap sebagai peran yang semata-mata tergantung pada penghasilan suaminya, melainkan ikut membantu berperan dalam meningkatkan penghasilan keluarga untuk memenuhi kebutuhan hidup yang semakin tinggi.

Kebutuhan yang tinggi tersebut membuat para wanita menjadi pekerja keras untuk dapat membantu memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Data dari *The*

Institute of Science and Technology Journal's menunjukkan bahwa wanita di Indonesia telah bekerja saat berusia 22 tahun (belum menikah). Namun, hanya sebagian kecil dari mereka yang tetap bekerja setelah memiliki anak. Situasi keluarga dimana ibu bekerja menurut data dari *International of Population Science*, di Indonesia terdapat lebih dari 40% wanita menjalankan fungsi ganda yaitu membesarkan anak sambil bekerja (dalam Siregar. M, 2007)

Konteks kesetaraan peran dalam pekerjaan bagi wanita dan pria kini tengah diperdebatkan terkait dengan *strain role* wanita sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita karir (Lerner,1994). Pekerjaan ibu secara tradisional adalah untuk menetap di rumah dan mengurus anak, namun menurut Lerner anggapan itu tidak selamanya benar. Peran tradisional ibu sudah mengalami perubahan seiring perkembangan zaman, namun masyarakat belum banyak mengerti mengenai perubahan ini.

Lerner (1994) mengungkapkan, peran tradisional yang mengharuskan ibu hanya mengurus urusan rumah tangga sudah tidak relevan dengan kenyataan saat ini. Pada kehidupan modern, pasangan yang menikah membagi tugas rumah tangga mereka bersama-sama. Meskipun tugas rumah tangga dikerjakan bersama-sama, tetap saja tuntutan dari keluarga dan pekerjaan membuat ibu yang bekerja menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

Konflik peran tersebut dikenal dengan istilah *work-family conflict* yaitu suatu tipe konflik antara peran dimana tuntutan-tuntutan (*demands*) peran yang berasal satu domain (kerja atau keluarga) tidak kompatibel dengan tuntutan peran dari

domain lainnya (keluarga atau kerja) (Greenhaus and Beutell, 1985, Kahn, Wolfe, Wuinn, Snoek & Rosenthal, 1964, dalam Hammer & Thompson). *Work-Family Conflict* (WFC) dapat muncul dalam dua arah, yaitu *Family Interference to work* (FIW) dan *Work Interference to Family* (WIF). *Family interference to work* (FIW) merupakan konflik yang bersumber dari pemenuhan atas peran keluarga dan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan atas pekerjaan. *Work interference to family* (WIF) merupakan konflik yang bersumber dari pemenuhan pekerjaan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan peran keluarga.

Pada dasarnya *work-family conflict* dapat terjadi baik pada pria maupun wanita. Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa intensitas terjadi *work-family conflict* pada wanita lebih besar dibandingkan pria (Apperson et al, 2002). Keterlibatan dan komitmen waktu seorang ibu pada keluarga yang didasari tanggung jawab mereka terhadap tugas rumah tangga, termasuk mengurus suami dan anak membuat para ibu yang bekerja lebih sering mengalami konflik (Simon, 1995, dalam Apperson et al, 2002). Tingkat konflik ini lebih parah pada ibu yang bekerja secara formal karena mereka umumnya terikat dengan aturan organisasi tentang jam kerja, penugasan atau target penyelesaian pekerjaan. Studi oleh Apperson et al (2002) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan yang sifatnya lebih formal dan manajerial seperti jam kerja yang relatif panjang dan pekerjaan yang berlimpah lebih cenderung memunculkan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja.

Untuk mengurangi derajat konflik ini, intervensi seperti tempat kerja yang ramah dan dukungan keluarga akan meningkatkan sikap kerja dan penurunan *work-family conflict*. Selain itu *social support* juga telah diidentifikasi sebagai mekanisme penanggulangan penting yang dapat mengurangi pengaruh-pengaruh negatif dari banyak tekanan (Gore, 1987; Kahn & Byosiere, 1991; Thomas & Ganster, 1995). *Social support* adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan *affirmation* atau bantuan dalam bentuk dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial (House & Well, 1987, dalam Russell et al, 1989). *Social support* terdiri dari dua bentuk yaitu *instrumental* dan *emotional*. *Instrumental support* dicirikan oleh pemberian bantuan aktual, misalnya meminjamkan uang, menjaga anak (waktu orangtuanya pergi), atau membantu dengan sebuah tugas. Sedangkan *emotional support* ditunjukkan melalui perilaku-perilaku simpatik dan peduli. Terdapat dua sumber *social support* yaitu dari pekerjaan dan keluarga.

Linda dan Thomas (1995) mengatakan bahwa *social support* yang bersumber dari perusahaan dapat menurunkan stres kerja yang dihadapi oleh ibu yang memiliki konflik antara pekerjaan dan rumah tangga. *Social support* diketahui memiliki pengaruh penting terhadap *work-family conflict* di dalam beberapa studi (Warner dkk., 2007).

Adanya hubungan *social support* dengan *work-family conflict* tersebut juga dirasakan oleh ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung. PT “X” merupakan perusahaan asuransi yang memiliki visi dan misi yang kongkrit. Visi

dari PT “X” adalah untuk menjadi penyedia jasa keuangan yang paling profesional di dunia dengan memberikan solusi yang tepat kepada semua nasabah. Sedangkan misi dari PT “X” adalah untuk menjadi penyelenggara jasa keamanan finansial yang terdepan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Visi dan misi tersebut tentunya dapat tercapai jika didukung oleh kinerja sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia tersebut salah satunya adalah unit manajer.

Unit manajer memiliki *job description* yaitu melakukan perekrutan, pelatihan, target produksi dan produktivitas, supervisi, motivasi, rapat/pertemuan dan membuat laporan. Perekrutan yang dimaksud adalah unit manajer harus membuat rencana rekrutmen dan perkiraan tingkat kegagalan agen pada setiap akhir tahun untuk diajukan kepada PT “X” Bandung. Kewajiban lain yang harus dilaksanakan oleh unit manajer adalah memberikan pelatihan dengan jadwal khusus minimal satu bulan kepada agen-agen yang telah menyelesaikan ITC (*Initial Training Course*). Selain memberikan pelatihan, seorang unit manajer juga harus memantau pelaksanaan pelatihan dari seluruh manajer dan agen yang berada di bawah koordinasinya.

Job description lainnya adalah melakukan supervisi dimana unit manajer harus bertanggung jawab, mengawasi, mengelola, mengevaluasi, memberi saran, mengembangkan kemampuan serta melakukan evaluasi terhadap semua aktivitas dan prestasi kerja setiap satu minggu sekali. Kewajiban yang juga harus dipenuhi adalah merencanakan, mengadakan dan melaksanakan rapat secara berkala (mingguan, bulanan, dll) dengan seluruh manajer dan agen untuk membahas

aktivitas dan atau produktivitas, baik bulan berjalan (*month-to-date*) maupun tahun berjalan (*year to-date*).

Job description yang terakhir adalah membuat dan menyerahkan laporan harian produktivitas dan laporan bulanan evaluasi kerja serta laporan-laporan lain (bila ada) kepada koordinator lain yang ditunjuk. Laporan lainnya yang harus dibuat adalah laporan perkiraan penjualan (*forecast*) untuk produksi dan sumber daya manusia untuk waktu tiga bulan mendatang kepada koordinator yang ditunjuk oleh PT “X” Bandung.

Untuk dapat melaksanakan *job description* tersebut bukanlah hal yang mudah terutama bagi seorang ibu karena mereka harus mengorbankan waktunya untuk bekerja dan meninggalkan urusan rumah tangga. Meskipun jam kerja di perusahaan asuransi fleksibel, hal ini bukan berarti ibu memiliki jam kerja yang sedikit karena terkadang ibu harus bekerja di luar jam kerja operasional. Misalnya saja, ibu yang bekerja sebagai unit manajer harus melayani klien yang potensial untuk di prospek di luar jam kerja dan juga harus menerima telepon kapanpun klien menghubungi.

Selain itu, ibu yang bekerja sebagai unit manajer, harus merelakan waktu bersama keluarga misalnya di hari libur dimana ibu harus menemui kliennya di hari libur. Selain dari klien, ibu yang bekerja sebagai unit manajer juga harus menerima telepon dari bawahannya jika suatu saat para bawahannya ingin menanyakan produk yang kurang dipahami ataupun mendampingi bawahannya yang kesulitan ketika menghadapi klien. Beban yang dirasakan ibu yang bekerja

sebagai unit manajer tidak terlalu berat jika keluarga terutama suami dapat memahami pekerjaannya ataupun membantu pekerjaan rumah tangga jika tidak sempat menyelesaikan pekerjaan rumah tangga. (FIW)

Setiap minggunya para unit manajer bertugas untuk mengadakan pelatihan maupun rapat khusus, baik dengan agen yang dibawahinya maupun dengan para unit manajer lainnya. Setiap hari pelatihan dan rapat khusus selalu diadakan di PT “X” Bandung dan dalam pelaksanaannya setiap unit manajer memiliki jadwal masing-masing. Rapat maupun pelatihan biasanya diadakan jam sembilan pagi setiap harinya. Untuk unit manajer yang melaksanakan pelatihan maupun pelatihan khusus, biasanya harus datang lebih awal karena harus mempersiapkan jalannya pelatihan.

Pekerjaan yang paling menghabiskan banyak waktu adalah ketika *deadline* dalam membuat laporan mingguan, bulanan dan tahunan. Laporan mingguan biasanya harus dikumpulkan setiap hari Sabtu dan terkadang para unit manajer berada di dalam kantor dari pagi hingga malam hari. Apabila seluruh unit manajer sudah selesai menyelesaikan pekerjaannya dan terdapat unit manajer lain yang belum selesai, mereka akan saling membantu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut (*work support*). Dengan demikian, mereka merasa beban pekerjaan menjadi ringan sehingga tidak membawa beban pekerjaan tersebut ke rumah. Dengan adanya dukungan yang besar ini membuat beban ibu menjadi ringan dan beban di kantor tidak terbawa ke rumah (WIF)

Pekerjaan yang harus dijalani setiap hari oleh manajer tersebut membuat beberapa manajer harus menghadapi tekanan dari keluarga. Tekanan tersebut membuat manajer merasa bingung untuk mengurus keluarga atau pekerjaan terlebih dahulu. Kebingungan tersebut menjadi berkurang apabila adanya suami yang turut membantu dalam mengurus urusan rumah tangga (*family support*). Menurut wawancara yang dilakukan kepada salah satu unit manajer, dalam satu tahun terdapat seratus agen dan lima unit manajer yang mengundurkan diri dari PT “X” Bandung dan 60% diantaranya wanita yang sudah berkeluarga dan memiliki anak. Sebanyak 20% diantaranya mengundurkan diri karena tidak adanya dukungan dari keluarga terutama suami.

Unit manajer juga tidak hanya harus berada di dalam kantor karena merekapun tetap harus melakukan penjualan, dimana penjualan dalam asuransi, tidak selalu dapat dilakukan di kantor. Terkadang para unit manajer harus menghampiri para kliennya agar mau membeli produk asuransinya. Menemui klien juga bukan hal yang mudah karena terkadang mereka juga harus menunggu dengan waktu yang lama untuk mendapatkan *closing* dari agen. Aktivitas-aktivitas tersebut menghabiskan banyak waktu terutama untuk para unit manajer wanita yang sudah berkeluarga.

Berdasarkan hasil survei terhadap sepuluh orang ibu yang bekerja sebagai unit manajer, terdapat delapan orang (80%) mengatakan bahwa suami dan anggota keluarga lain turut membantu mengurus rumah tangga seperti menyiapkan makanan di pagi hari dan mengantar anak ke sekolah (*family support*). Dengan

bantuan dari suami dan keluarga tersebut, sebanyak enam orang (75%) dari mereka tidak merasa terbebani ketika bekerja karena urusan rumah tangga sudah ada yang menangani (WFC). Sebanyak dua orang (25%) merasakan bahwa dengan adanya yang membantu pekerjaan di rumah, tidak mengurangi beban karena tidak merasa puas jika bukan dirinya sendiri yang melakukan pekerjaan rumah tangga sehingga terkadang sulit berkonsentrasi ketika bekerja karena harus memikirkan urusan rumah tangga.

Dua dari sepuluh (20%) orang ibu yang bekerja sebagai unit manajer mengatakan bahwa suami dan anggota keluarga lain tidak turut membantu mengurus rumah tangga karena suami tidak mengizinkan untuk bekerja (*family support*). Keduanya merasakan beban yang berat dan seringkali harus merelakan untuk meninggalkan urusan pekerjaan agar urusan rumah tangga terselesaikan.

Sebanyak sepuluh (100%) ibu yang bekerja sebagai unit manajer mengatakan bahwa mereka mendapat *support* dari atasan maupun rekan di kantor. *Support* tersebut misalnya membantu menyiapkan *meeting* jika rekan di kantor datang terlambat karena harus mengurus urusan rumah tangga atau atasan yang memberi izin tidak masuk saat harus merawat anak atau suami yang sakit (*work support*). Sebanyak delapan (80%) dari sepuluh orang tersebut mengatakan bahwa beban mereka berkurang karena adanya *support* dari atasan dan rekan kantor sehingga ketika sedang mengurus urusan rumah tangga tidak terbebani oleh pekerjaan di kantor. Sedangkan dua (20%) lainnya mengatakan bahwa mereka tetap merasa

terbebani karena ada perasaan tidak nyaman jika pekerjaannya dikerjakan oleh rekannya di kantor.

Dari uraian hasil survey awal yang diperoleh terlihat bahwa masalah yang berkaitan dengan *work-family conflict* yang dirasakan oleh unit manajer wanita di PT “X” kota Bandung cukup kompleks. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan *social support* dengan *work-family conflict* pada unit manajer wanita di PT “X” Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Apakah terdapat hubungan antara *social support* dan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan *social support* dan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat apakah kekuatan dan arah hubungan antara *social support* dan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung memiliki kesamaan dengan penelitian yang pernah dilakukan di negara lain.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi dan Psikologi Keluarga mengenai hubungan *work-family conflict* yang terjadi pada ibu yang bekerja sebagai unit manajer.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian mengenai *work-family conflict*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada atasan yang selanjutnya digunakan untuk memberikan pembinaan kepada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung dengan merujuk pada bagian *training* pengembangan agen.

2. Memberikan informasi kepada bagian *training* di PT “X” Bandung agar memberikan intervensi atas penanganan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu agar konflik yang dihadapi ibu dapat terselesaikan dengan cara memberikan dukungan sosial.
3. Memberikan informasi kepada suami dari ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung agar selalu memberikan *social support* kepada istrinya.
4. Memberikan gambaran kepada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung mengenai hubungan *social support* dan *work-family conflict* agar ibu dapat mencari *social support* ketika mengalami konflik sehingga tidak berkepanjangan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sebagai seorang wanita yang sudah berkeluarga, ibu bekerja mempunyai peran dalam keluarga inti sebagai istri, ibu dan sebagai pengurus rumah tangga (Munandar, 1985). Tugas ini dirasakan sebagai tugas utama bagi ibu bekerja yang telah terikat oleh pernikahan. Adanya ketiga peran tersebut tentunya dibutuhkan untuk menunjang kebahagiaan dan kesejahteraan keluarga. Namun kenyatannya, di zaman modern ini ibu dituntut untuk berperan lebih yaitu bekerja agar dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Ibu dengan peran ganda dituntut untuk berhasil dalam dua peran yang bertentangan. Di rumah ibu dituntut untuk bersikap lembut, penuh kasih sayang dan mementingkan keluarga tetapi di kantor ibu harus mampu bersikap mandiri dan dominan. Selain itu, sebagai ibu yang bekerja juga dituntut aktif, berpusat pada pengembangan karir dan mementingkan perusahaan. Tugas tersebut merupakan tanggung jawab ibu dan dapat menjadi beban psikologis bagi ibu yang mengalami peran ganda. Strong dan De Vault (dalam Suryadi, dkk, 2004) mengemukakan pandangan bahwa tugas seorang ibu yang berperan ganda akan menjadi lebih berat. Kesulitan yang dihadapi menjadi lebih banyak dibandingkan dengan ibu yang hanya mengurus suami dan anak-anak.

Ibu yang bekerja harus dapat mengatur waktu bagi keluarganya, namun di sisi lain ibu juga harus bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Kondisi demikian dapat menimbulkan terjadinya konflik terutama untuk mereka yang berprofesi sebagai manajer, disamping mereka harus mengurus rumah tangga, mereka juga harus mengurus pekerjaannya sendiri dan memantau pekerjaan bawahannya. Konflik peran ganda yang dialami ibu yang bekerja semakin tinggi apabila tidak adanya *support* terutama dari keluarga dan lingkungan pekerjaan.

Work-family conflict adalah suatu tipe konflik antara peran dimana tuntutan-tuntutan (*demands*) peran yang berasal dari satu domain (kerja atau keluarga) tidak kompatibel dengan tuntutan peran dari domain lainnya (keluarga atau kerja) (Greenhaus and Beutell, 1985, Kahn, Wolfe, Wuinn, Snoek & Rosenthal, 1964 dalam Hammer & Thompson). Contohnya adalah seorang ibu yang bekerja dimana ia memiliki dua peran ganda yaitu sebagai manajer di perusahaan dan

sebagai pengurus keluarga. Tuntutan peran ini akan terasa berat apabila tidak adanya dukungan dari pekerjaan maupun dari keluarga.

Work-family conflict (WFC) dapat muncul dalam dua arah, yaitu *family interference to work* (FIW) dan *work interference to family* (WIF). *Family interference to work* (FIW) merupakan konflik yang bersumber dari pemenuhan atas peran keluarga dan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan atas pekerjaan. *Work interference to family* (WIF) merupakan konflik yang bersumber dari pemenuhan pekerjaan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan peran keluarga. Gangguan terhadap pemenuhan peran tersebut dapat berkurang dengan adanya *social support*. *Social support* dari keluarga telah diketahui dapat mengurangi pengalaman tekanan di lingkungan keluarga, seperti tekanan yang berhubungan dengan perkawinan (Bernas & Major, 2000; Phillips-Miller, Campbell & Morrison, 2000).

Keputusan ibu untuk bekerja tentunya harus memiliki kesepakatan dengan suami. Dengan adanya kesepakatan tersebut, tentunya suami menerima segala resiko yang mungkin dialami jika istri bekerja yaitu harus ikut mengurus urusan rumah tangga. Adanya pengertian dari suami ini membuat tekanan yang dialami ibu akan berkurang karena suami turut mendukung dan membantu tugas ibu di rumah. Individu-individu yang merasa dirinya memiliki jaringan *social support* yang kuat, dapat mengurangi perasaan bahwa tuntutan-tuntutan di lingkungan mereka adalah sebagai penekan (Cohen & Wills, 1985).

Social support telah diidentifikasi sebagai sumber penting yang dapat mengurangi efek negatif dari sumber stres, dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan (Adams, King & King, 1996, dalam Carlson & Parrewe, 1999). *Support* yang dimaksud di sini dapat bersumber dari kedua peran yaitu pekerjaan dan keluarga. Sumber *support* dari pekerjaan dapat berasal dari atasan, rekan kerja atau bawahan. Sedangkan *support* dari keluarga dapat berasal dari pasangan, anak, anggota keluarga luas (misal: ibu, ayah, mertua, saudara) maupun bukan dari anggota keluarga (misal: pembantu, pengasuh anak, tetangga).

Bentuk *support* yang diberikan dapat berupa instrumental dan emosional. *Instrumental support* dicirikan oleh pemberian bantuan aktual. *Emosional support* dicirikan dengan perilaku-perilaku simpatik dan peduli. *Instrumental support* yang bersumber dari pekerjaan misalnya dengan adanya kemudahan untuk mendapatkan cuti karena merawat anak atau suami yang sakit, adanya teman yang membantu menyiapkan rapat jika datang terlambat karena harus mengantar anak sekolah. *Instrumental support* yang bersumber dari keluarga contohnya adalah dengan adanya bantuan dalam hal mengantar anak ke sekolah, mengambilkan raport anak dan menemani anak belajar.

Emotional support yang bersumber dari pekerjaan contohnya adalah ketika teman rekan kerja mendengarkan keluhan atau kesusahan kita, bersimpati ketika kita mengalami masalah, adanya rekan kerja yang turut bersukacita ketika di kantor mendapatkan prestasi. *Emotional support* yang bersumber dari keluarga dapat berupa perhatian dari suami ketika lelah bekerja, dan juga sikap simpati anak kepada ibu seperti membantu ibu mengerjakan pekerjaan rumah tangga.

Dukungan yang diterima dapat mengurangi tekanan secara langsung atau berguna sebagai penyangga (Argyle & Henderson, 1985; Buunk & Verhoeven, 1991). Dengan adanya dukungan dari keluarga maupun pekerjaan, tekanan yang dirasakan ibu yang bekerja akan semakin berkurang contohnya saja ketika kelelahan bekerja, beban di kantor akan terasa ringan dengan adanya perhatian dari suami maupun dari rekan-rekan di kantor. *Social support* juga telah diketahui memiliki pengaruh penting terhadap *work-family conflict* di dalam beberapa studi (Warner dkk., 2007).

Bukti untuk pengaruh langsung dari *social support* terhadap tekanan sangat didukung oleh Carlson & Perrewe (1999); Fisher (1985); Schaubroeck, Cotton & Jennings (1989); Sullivan & Bhagat (1992). Salah satunya adalah pengaruh *social support* terhadap FIW, misalnya ketika ibu terlambat datang ke kantor karena harus menyiapkan sarapan dan harus mengantar anak-anaknya pergi ke sekolah, namun konflik yang dialami oleh ibu akan terasa ringan apabila ada rekan kerja yang membantu menggantikan tugasnya di kantor. Contoh lainnya adalah dukungan dari perusahaan dan keluarga. Ketika ibu datang terlambat ke kantor, rekan kerja atau atasan membantu menyiapkan rapat agar tetap berjalan tepat waktu (*instrumental support*). Selain itu ibu yang bekerja sebagai manajer juga akan merasa tuntutananya ringan apabila rekan kerja dapat mengerti dirinya dengan ucapan yang memaklumi keterlambatannya sehingga ketegangan yang dialami sedikit berkurang (*emotional support*).

Berbeda halnya apabila tidak adanya dukungan dari rekan kerja, misalnya ibu yang bekerja sebagai unit manajer merasa harus diburu-buru waktu dan merasakan

ketegangan ketika mengetahui dirinya terlambat dan belum mempersiapkan untuk kegiatan rapat di pagi hari. Pemenuhan peran atas keluarga juga akan terasa ringan apabila adanya dukungan dari keluarga. *Support* tersebut berupa bantuan dari suami yang membantu menyiapkan sarapan di pagi hari sehingga ibu dapat berangkat lebih cepat ke kantor untuk menyiapkan rapat dan urusan di rumah diselesaikan oleh suami (*instrumental support*). Selain itu *emotional support* dari keluarga juga dapat membantu meringankan pemenuhan tuntutan di rumah. *Emotional support* tersebut berupa kata-kata yang menyemangati sehingga ibu merasa keluarganya tidak menuntut banyak akan sedikitnya waktu kebersamaannya di rumah.

Pengaruh lainnya adalah *social support* terhadap WIF. Hal ini ditunjukkan dengan ibu yang memiliki jadwal pekerjaan yang tidak tentu waktunya sehingga terkadang harus pulang larut malam dan tidak sempat menemani anak-anaknya mengerjakan PR di rumah. Pemenuhan tuntutan tersebut akan terasa ringan apabila adanya dukungan dari pekerjaan maupun keluarga. Dukungan dari pekerjaan misalnya perusahaan tidak menetapkan jam kantor yang mengharuskan datang dari pagi hingga sore hari. Ibu berada di kantor apabila memang ada pekerjaan yang harus dikerjakan (*instrumental support*). Tuntutan tersebut juga akan terasa ringan apabila perusahaan memberikan izin kepada ibu untuk membawa anaknya ke kantor sehingga ketika ibu tidak banyak pekerjaan dapat menemani anak membuat PR (*emotional support*).

Secara khusus, Behson (2002) membuktikan bahwa di antara aktivitas-aktivitas organisasi lainnya, persepsi dukungan dari organisasi dapat mengurangi

gangguan pekerjaan terhadap keluarga (WIF). Sedangkan dukungan dari keluarga misalnya dengan kesibukan pekerjaan sebagai manajer, maka waktu mereka di rumah sedikit sehingga apabila terdapat acara keluarga tidak sepenuhnya dapat menghadiri. Tuntutan tersebut akan terasa ringan apabila suami atau anak-anak dapat menggantikan hadir di acara tersebut sebagai perwakilan sehingga pemenuhan tuntutan yang dirasakan menjadi ringan (*instrumental support*).

Greenhaus, Beutell dan Gutek et al (dalam Schabracq, Winnubst & Cooper, 2003) menggambarkan tiga tipe konflik yang berkaitan dengan dilema peran wanita antara di rumah tangga dan pekerjaan, yaitu *time-based conflict*, *strain-based conflict* dan *behavior based conflict*. *Time-Based Conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya, meliputi pembagian waktu, energi dan kesempatan antara peran pekerjaan dan rumah tangga. Dalam hal ini, mengatur jadwal merupakan bagian yang sulit karena jika pembagian waktunya tidak seimbang, maka akan menimbulkan ketidakseimbangan dalam pemenuhan salah satu peran. Apabila ibu yang bekerja lebih banyak menghabiskan waktunya di kantor, maka urusan rumah tangga menjadi terganggu. Sebaliknya, apabila ibu lebih banyak menghabiskan waktunya di rumah, maka pekerjaan di kantor menjadi terbengkalai.

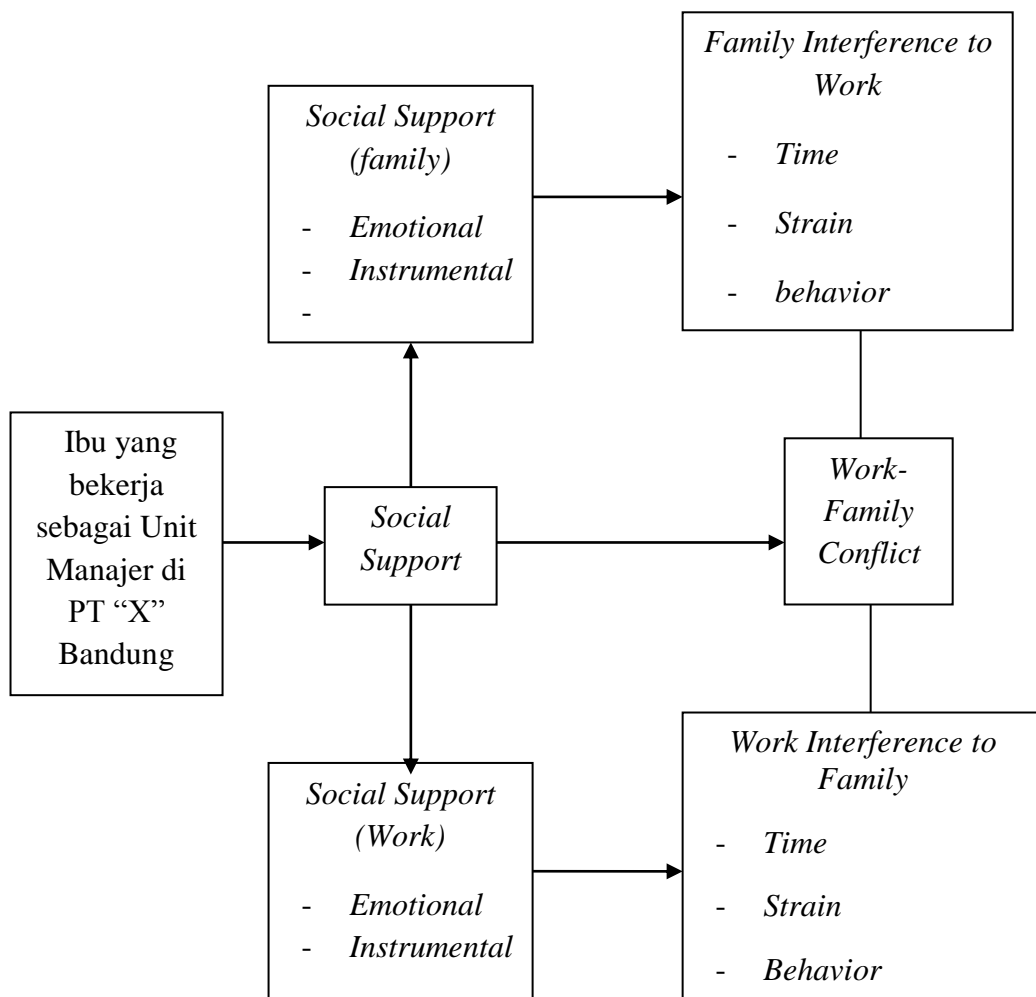
Behavior-based conflict adalah konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya. Ketidaksesuaian perilaku ibu ketika bekerja dan ketika di rumah, yang disebabkan perbedaan aturan perilaku seorang wanita karir biasanya sulit menukar antara

peran yang dijalani satu dengan lainnya. Peran ibu di rumah sangat diperlukan sedangkan kontribusinya juga dinantikan oleh perusahaan. Apabila ibu terlalu sibuk bekerja di kantor, maka anak-anak akan menuntut perhatian dari ibu. Budaya di Indonesia yang menuntut ibu harus mengurus rumah tangga turut mendukung besarnya tuntutan ibu di rumah. Ibu diharapkan dapat berada di rumah dan mengurus semua keperluan keluarga dari memasak, mencuci dan merawat anak-anak dan suami. Tentunya ibu yang bekerja akan mengalami kebingungan karena tidak bisa memenuhi perilaku yang diharapkan oleh keluarga. Ibu tidak bisa sepenuhnya berada di rumah karena harus bekerja.

Strain-based conflict yaitu mengacu kepada munculnya ketegangan atau keadaan emosional yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh seorang ibu yang sedang mengerjakan pekerjaan kantor yang banyak. Di kantor ia sudah merasa lelah sehingga ia tidak bisa dengan tenang mengurus dan memperhatikan anak dan suaminya. Ketegangan ini bisa menyebabkan stres dan menjadi emosional. Pekerjaan bisa menjadi sumber ketegangan dan stres yang berat bagi ibu, seperti peraturan pekerjaan yang kaku, atasan perusahaan yang tidak bijaksana, beban kerja yang berat, ketidakadilan yang dirasakan di tempat kerja, rekan-rekan yang sulit bekerja sama dan situasi perusahaan yang tidak mendukung. Hal tersebut membuat lelah dan beban psikologis bagi ibu sementara perannya di rumah juga sangat dinantikan. Kelelahan dan beban psikologis ini sering membuat mereka menjadi sensitif dan emosional terutama kepada suami dan anak-anak di rumah. Keadaan tersebut akan semakin sulit jika ditambah lagi dengan tidak adanya

pengertian atau dukungan dari suami dan anak-anak. Dukungan tersebut dapat berupa bantuan mengerjakan pekerjaan rumah tangga. Apabila anak-anak dan suami tidak bisa diajak bekerja sama, maka ketegangan akan semakin meningkat.

Penjelasan di atas dapat digambarkan secara sistematis dalam skema kerangka pikir sebagai berikut :



Skema 1.1 Kerangka Pikir

1.6. Asumsi

- Ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung akan mengalami *work-family conflict*
- *Social support* memiliki hubungan dengan *work-family conflict*
- *Work support* yang tinggi dapat mengurangi *work interference to family* (WIF).
- *Family support* yang tinggi dapat mengurangi *family interference to work* (FIW).

1.7. Hipotesis Penelitian

- Terdapat hubungan antara *social support* dan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung.
- Terdapat hubungan antara *work support* dan *work interference to work* pada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung
- Terdapat hubungan antara *family support* dan *family interference to work* pada ibu yang bekerja sebagai unit manajer di PT “X” Bandung.