

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Beberapa abad yang lalu di sebagian besar masyarakat, tanggung jawab pekerjaan dan keluarga dibagi oleh *gender*, dimana pria bertanggung jawab atas urusan-urusan di luar rumah dan wanita mengatur urusan-urusan keluarga (Koren Korabik, Donna S. Lero and Denise L. Whitehead, 2008). Dewasa ini, wanita yang berkeluarga umumnya mengkombinasikan tugas sebagai ibu dengan kegiatan bekerja, karena bekerja juga merupakan bagian dari kehidupan wanita (Crawford dan Unger, 2000). Seiring meningkatnya partisipasi tenaga kerja wanita, timbul peningkatan yang berkaitan dengan keluarga-keluarga yang keduanya (istri dan suami) mempunyai penghasilan atau bekerja. Mulai tahun 2002, 78% pekerja ada di dalam keluarga yang mempunyai istri dan suami yang memperoleh penghasilan atau bekerja, dibanding dengan 66% pada tahun 1977 (Bond, Thompson, Galinsky dan Prottas, 2003 dalam Keren Korobik, Donna S. Lero and Denise L. Whitehead, 2008).

Dari data Badan Pusat Statistika (BPS), Rabu (1/12/2010), kepala BPS Jabar Lukman Ismail mengatakan kepada wartawan di Bandung bahwa peningkatan jumlah tenaga kerja didominasi oleh meningkatnya pekerja wanita. Pertumbuhan jumlah pekerja wanita di Jawa Barat tersebut meningkat dalam setahun terakhir, yakni sebesar 880 ribu orang. Tingginya wanita bekerja karena didorong makin

besarnya kebutuhan rumah tangga dan memenuhi kebutuhan sehari-hari (<http://metropolitan.inilah.com/read/detail/28937/pekerja-wanita-jabar-meningkat>).

Pekerjaan bagi seorang wanita yang sudah menikah dapat memberikan dampak positif maupun negatif. Dampak positifnya adalah wanita memperoleh kemajuan dan perkembangan, baik dalam dirinya sendiri maupun dalam pekerjaan, jabatan, dan lain-lain. Terdapat perasaan kompeten dan *well-being*. Terdapat peningkatan kekuasaan dalam keluarga, karena merasa tidak memiliki ketergantungan finansial terhadap pria serta mulai terdapat diskusi untuk membuat kepuasan dalam pembelian. Berpengaruh terhadap kepuasan dalam perkawinan, terutama apabila suami dan istri saling mendukung dalam penentuan pemilihan pekerjaan. Bekerja meningkatkan beban wanita, di samping keharusan mengurus rumah tangga dan mengurus anak, juga adanya tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan di kantor (Nieva dan Gutek, 1981). Dampak positif yang lainnya adalah memperluas relasi sosial, dapat menerapkan ilmu yang sudah didapatkan dari perkuliahan, dapat memperluas wawasan.

Dampak negatif yang perlu diperhatikan, dimana tuntutan-tuntutan pekerjaan ini mengakibatkan istri pulang kerja dalam keadaan lelah sehingga ia tidak memiliki cukup energi untuk memenuhi semua kebutuhan anggota keluarganya. Selain itu, dengan adanya durasi jam kerja yang relatif panjang akan menyebabkan istri tidak selalu ada pada saat dibutuhkan oleh anak atau pasangannya. Seorang wanita yang bekerja serta sudah menikah dan memiliki anak, maka ia akan memiliki lebih sedikit energi yang tersedia untuk menjalankan

peran-perannya tersebut (Karen Korabik, Donna S. Lero and Denise L. Whitehead, 2008). Semakin besar waktu dan energi yang dicurahkan pada peran dalam keluarga dan pekerjaan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya konflik. Konflik tersebut dikenal dengan istilah *work-family conflict*.

*Work-family conflict* adalah sebuah bentuk *interrole conflict* dimana tekanan peran yang berasal dari pekerjaan dan keluarga saling mengalami ketidakcocokan dalam beberapa karakter (Khan et al, dalam Greenhaus dan Beutell, 1985). *Work-family conflict* (WFC) dapat muncul dalam dua arah, yaitu *family interference with work* (FIW) dan *work interference with family* (WIF). *Work-family conflict* memiliki enam dimensi, yaitu *time-based WIF*, *strain-based WIF*, *behaviour-based WIF*, *time-based FIW*, *strain-based FIW* dan *behaviour-based FIW*. *Time-based WIF* yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran dalam pekerjaan yang menghambat pemenuhan waktu peran dalam keluarga. *Strain-based WIF* yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran pekerjaan yang menghambat pemenuhan peran dalam keluarga. *Behavior-based WIF* yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam keluarga. *Time-based FIW* yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran dalam keluarga yang menghambat pemenuhan waktu peran sebagai pekerja. *Strain-based FIW* yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran keluarga yang menghambat pemenuhan peran dalam pekerjaan. *Behavior-based FIW* yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam keluarga yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam pekerjaan.

Menurut Abbott, Cieri, dan Iverson (1998) meskipun *work-family conflict* disadari merupakan masalah bagi pria maupun wanita, masalah tersebut tetap saja memberikan tanggung jawab tambahan bagi wanita yang memiliki keluarga dan bekerja. Seorang wanita profesional yang telah menikah dan memiliki status karir yang sama dengan suaminya, tetap menghadapi pola tradisional yang tidak seimbang dalam tugas menjaga anak dan pekerjaan rumah tangga sehari-hari (Vinokur, Pierce, dan Buck, 1999). Hal tersebut juga dialami oleh karyawan Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi.

Bank Syariah “X” memiliki visi menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha dan misi mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan, mengutamakan penghimpunan dana nasabah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM, merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat, mengembangkan nilai-nilai syariah universal, serta menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat. Bank Syariah “X” telah tumbuh dan berkembang pesat hingga saat ini. Pertumbuhan tersebut tidak terlepas dari lingkungan kerja yang sehat dan harmonis. Bank Syariah “X” Merekrut dan mengembangkan pegawai yang profesional dalam lingkungan kerja yang sehat. Hal tersebut memberikan pengertian bahwa setiap pegawai dituntut untuk bersikap profesional dalam bekerja dan secara terus menerus meningkatkan kompetensinya.

Waktu kerja di Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yaitu masuk jam 07.00 sampai dengan 17.00, total jam kerja mencapai 8 jam. Semua pegawai Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi tidak diperbolehkan membawa tugas kantor ke

rumah. Apabila tugas kantor belum selesai maka jam pulang akan melebihi jam pulang yang sudah ditentukan. Hal tersebut menyita waktu dan tenaga terutama pada karyawan Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang sudah berkeluarga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap SDI (Sumber Daya Insani) Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi, beliau menyatakan bahwa tingkat absensi atau kehadiran pada saat jam kerja, komitmen dan loyalitas, serta penempatan individu pada jabatan yang sesuai dengan *skill* yang dimiliki merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kesuksesan suatu Bank. Menurut beliau permasalahan yang sering terjadi di Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang dapat mengganggu produktivitas kerja ialah masalah absensi. Dua karyawan bagian *frontliner* yang seringkali terlambat maupun meminta izin untuk pulang lebih awal sebelum jam kerja usai, serta pada bagian *marketing* pencapaian target yang belum sesuai dengan tuntutan Bank Syariah “X”. Alasan pertama yang seringkali melatarbelakangi hal tersebut ialah keperluan keluarga, serta alasan yang lain adalah kondisi fisik yang kurang prima. Meskipun sudah ada dispensasi diperbolehkan terlambat dalam seminggu satu kali, namun tetap saja ada karyawan yang terlambat sebanyak tiga sampai empat kali. Alasan yang melandasi adanya dispensasi tersebut yaitu akibat dimajukannya jam masuk kerja yang tadinya jam 8 menjadi jam 7 pagi dikarenakan pada saat masuk kerja jam 8 pagi hampir seluruh karyawan tidak dapat menyelesaikan tugasnya tepat jam pulang kantor. Namun pada kenyataannya dispensasi tersebut dirasakan belum efektif mengatasi permasalahan yang ada.

Salah satu bagian yang memegang peran penting perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan yaitu posisi *frontliner*. Keberadaan *frontliner* yang handal dalam memenuhi kebutuhan nasabah merupakan faktor penting yang dapat mendorong loyalitas dan keterikatan nasabah serta pembentukan citra Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi. Berbagai penghargaan yang telah diraih tentunya tak lepas juga dari peran *frontliner* sebagai garda depan Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi dalam hal pelayanan nasabah. Bagian *frontliner* selalu berhadapan langsung dengan nasabah. Bagian *frontliner* mencakup *teller*, *customer service*, *marketing*, operator dan penaksir gadai.

Menurut SDI Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi, beliau mengatakan ada keluhan yang diberikan oleh nasabah terhadap salah satu kayawati bagian *teller*, dimana nasabah tersebut mengeluh bahwa karyawati tersebut melayani nasabah kurang ramah, tidak bersemangat dan juga lambat selain itu, beliau juga mengatakan bahwa karyawati bagian *frontliner* banyak yang mengeluh mengenai tugas-tugas yang seharusnya tidak mereka kerjakan. Karyawati bagian *frontliner* merasa bahwa mereka harus mengerjakan tugas-tugas bagian *back office* sehingga mereka harus ikut lembur pada saat pekerjaan *back office* belum selesai, belum lagi ketika lembur kantor anak atau suami protes. Karyawati di bagian *frontliner* terdiri dari karyawati berusia muda yang sudah menikah dan memiliki anak sehingga banyak dari mereka yang datang terlambat ke kantor dengan alasan harus mengurus urusan rumah tangga dan anak yang masih balita terlebih dahulu.

Dari hasil wawancara peneliti terhadap salah satu karyawati bagian *frontliner* yang terlambat hingga seminggu empat kali, karyawati tersebut mengatakan

bahwa dirinya sering terlambat karena memiliki anak balita sehingga sebelum dititipkan kepada orangtuanya, karyawan tersebut harus menyiapkan ASI untuk anaknya terlebih dahulu. Terkadang ketika di kantor, karyawan tersebut tidak bisa berkonsentrasi karena teringat anaknya yang masih balita. Lalu dari hasil wawancara terhadap karyawan bagian *teller* yang pernah ditegur oleh nasabah, karyawan tersebut mengatakan bahwa pada saat ditegur ia merasa lelah karena harus bangun tengah malam untuk mengurus anaknya yang sedang sakit.

Dari hasil wawancara peneliti terhadap lima orang karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi, didapat bahwa empat karyawan (80%) menyatakan kesulitan membagi waktu dalam menjalankan peran di pekerjaan dan keluarga. Mereka menyatakan bahwa mereka merasa kesulitan dalam membagi waktu untuk keluarga karena dirinya terlalu sibuk dalam bekerja. Mereka merasa bahwa waktu yang digunakannya untuk bekerja membuat mereka kurang memiliki kedekatan dengan keluarga. Pada satu sisi, mereka ingin menghabiskan waktu bersama keluarga, namun perannya di pekerjaan tidak dapat ditinggalkan begitu saja. Hal tersebut menggambarkan *time-based WIF*, sedangkan satu orang (20%) lainnya tidak merasa waktu untuk keluarga menjadi berkurang karena harus bekerja, sebab ketika terdapat waktu bersama keluarga mereka akan memanfaatkan sebaik mungkin dengan berkumpul bersama dan melakukan aktivitas bersama yang menyenangkan.

Terdapat tiga orang (60%) karyawan bagian *frontliner* merasa kesulitan dalam membagi waktu untuk bekerja karena mereka juga harus mengurus keluarga. Mereka sering terlambat datang ke kantor karena harus terlebih dahulu mengurus

urusan rumah tangga seperti menyiapkan sarapan pagi, menyiapkan ASI untuk anaknya yang masih balita. Selain itu, mereka juga terkadang meminta izin pulang lebih cepat atau bahkan absen dari pekerjaan ketika anak mereka sedang sakit. Jika mereka memaksakan untuk masuk kerja, mereka tidak dapat berkonsentrasi yang nantinya berdampak fatal bagi Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi. Hal ini menggambarkan *time-based* FIW. Sebanyak dua orang (40%) tidak merasa waktu kerjanya tersita dengan keberadaan anak yang sakit, karena ia dapat meminta bantuan dari pihak keluarga lainnya seperti orangtua atau mertua.

Terdapat tiga (60%) orang karyawati bagian *frontliner* merasakan bahwa ketika pulang ke rumah, mereka merasa kelelahan karena pekerjaan di kantor dan perjalanan pulang yang macet sehingga saat berada di rumah mereka tidak dapat menjalankan perannya dengan optimal dalam hal mengurus urusan rumah seperti menemani anak mengerjakan pekerjaan rumah atau bermain bersama anak, serta menyiapkan makan malam untuk suami dan anak. Ketika anak meminta mereka untuk menemani belajar maupun bermain, mereka ingin melakukannya, namun mereka menjadi lebih sering menolak karena terlalu lelah. Hal tersebut menggambarkan *strain-based* WIF. Sebanyak dua orang (40%) lainnya merasa bahwa kelelahan yang terjadi di tempat kerja tidak membuatnya menjadi mengabaikan tugas sebagai istri dan ibu untuk keluarganya.

Terdapat dua (40%) orang karyawati bagian *frontliner* merasa kelelahan akibat menjalankan perannya di keluarga sebagai istri dan ibu, sehingga mengganggu kinerja di tempat kerja bahwa mereka tidak bisa berkonsentrasi penuh ketika sedang bekerja dan akibatnya ditegur oleh nasabah karena tidak melayani nasabah



dengan baik. Hal tersebut menggambarkan *strain-based* FIW. Sebanyak tiga orang (60%) lainnya tidak merasakan kelelahan akibat mengurus keluarga yang dapat menghambat kinerja di tempat kerja.

Terdapat dua (40%) orang karyawati bagian *frontliner* merasakan kesulitan dalam mengatur perilakunya di keluarga. Saat di tempat kerja karyawati harus bisa secara cepat melayani nasabah. Perilaku tersebut terbawa sampai ke rumah, dimana mereka menjadi tergesa-gesa pada saat mengurus anak sehingga anak merasa ibunya kurang tulus mengurus mereka. Hal tersebut menggambarkan *behavior-based* WIF. Sebanyak tiga orang (60%) lainnya merasa bahwa ia mampu menyeimbangkan tuntutan perilaku ketika berada di rumah.

Terdapat dua orang (40%) karyawati bagian *frontliner* merasakan kesulitan dalam mengatur perilakunya di tempat kerja, karena ketika di rumah mereka harus berperan sebagai ibu yang lemah lembut dan tidak tergesah-gesah dalam mengurus anak, tetapi ketika di tempat kerja mereka harus secara cepat melayani nasabah. Pada saat perilaku rumah terbawa di pekerjaan, karyawati menjadi lambat dalam bekerja dan pada akhirnya karyawati tersebut ditegur oleh nasabah. Hal tersebut menggambarkan *behavior-based* FIW. Sebanyak tiga orang (60%) lainnya merasa bahwa ia mampu menyeimbangkan tuntutan perilaku ketika berada di pekerjaan.

Dari lima orang karyawati bagian *frontliner* tersebut, sebanyak tiga orang karyawati mengatakan bahwa alasan mereka bekerja adalah karena faktor ekonomi agar bisa membantu menyeimbangkan kebutuhan finansial untuk membayar cicilan rumah dan keperluan sehari-hari. Sebanyak dua orang

karyawati bagian *frontliner* mengatakan alasan mereka bekerja adalah agar dapat memperluas relasi dan ilmu yang didapatkan di perkuliahan dapat terpakai atau diaplikasikan di dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa terdapat perbedaan derajat *work-family conflict* yang terjadi pada karyawati bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai *work-family conflict* yang terjadi pada karyawati bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah yang diteliti adalah ingin mengetahui gambaran *work-family conflict* pada karyawati bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai *work-family conflict* pada karyawati bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh derajat *work-family conflict* yang dilihat dari enam dimensi, yaitu *time-based WIF*, *strain-based WIF*, *behaviour-based WIF*, *time-based FIW*, *strain-based FIW* dan *behaviour-based*

FIW, serta kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya pada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi ilmu Psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi dan juga Psikologi Keluarga mengenai *work-family conflict* yang terjadi pada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi.
- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada peneliti lain yang tertarik untuk meneliti *work-family conflict* dan mendorong dikembangkannya penelitian lain yang berhubungan dengan topik tersebut.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- Penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada sumber daya insani (SDI) Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi bahwa *work-family conflict* dapat menjadi salah satu faktor yang dapat membuat karyawan tidak memiliki *performance* bekerja dengan baik sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk memberikan konseling atau *training* kepada karyawan yang mengalami *work-family conflict*.
- Penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi akan konflik yang dialami pada perannya sebagai pekerja dan sebagai istri, sehingga senantiasa dapat

mengantisipasi masalah-masalah yang akan timbul yang diakibatkan karena *work-family conflict*.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Karyawati bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang sudah menikah dan memiliki anak menjalani dua peran antara pekerjaan dan keluarga. Sebagai karyawati bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi, mereka harus dapat menjalankan dan memenuhi tuntutan peran di tempat kerja dan juga di dalam keluarga. Dengan menjalankan dua peran sekaligus, sebagai karyawati dan juga sebagai istri maupun ibu, tidaklah mudah. Karyawati bagian *frontliner* yang sudah berkeluarga memiliki peran dan tanggung jawab yang lebih besar daripada karyawati yang masih lajang. Peran ganda pun dialami oleh karyawati tersebut karena selain berperan di keluarga, karyawati tersebut juga berperan di dalam karirnya, yang mana kedua perannya tersebut sama pentingnya sehingga dapat menimbulkan konflik, konflik tersebut dikenal dengan istilah *work-family conflict*.

*Work-family conflict* adalah sebuah bentuk *interrole conflict* dimana tekanan peran yang berasal dari pekerjaan dan keluarga saling mengalami ketidakcocokan dalam beberapa karakter (Khan et al, dalam Greenhaus dan Beutell, 1985). Dengan demikian, partisipasi untuk berperan dalam satu peran pekerjaan menjadi lebih sulit dengan adanya partisipasi untuk berperan dalam perannya yang lain.

Sumber atau penyebab *work-family conflict* dapat terjadi karena tekanan-tekanan dari lingkup/area kerja dan keluarga. Tekanan yang muncul dari

lingkup/area kerja yaitu waktu kerja yang padat, perjalanan kerja yang padat, pekerjaan yang berlebihan dan bentuk-bentuk lain dari stres kerja, adanya konflik interpersonal di tempat kerja, *career transition*, serta supervisor atau organisasi yang tidak mendukung. Sedangkan tekanan dari lingkup/area keluarga yaitu kehadiran anak, masih mempunyai tanggungjawab utama pada anak usia balita dan remaja, mempunyai konflik dengan anggota keluarga dan keberadaan anggota yang tidak mendukung. (Greenhaus, 1985)

Menurut Gutek et al (dalam Carlson 2000) *Work-family conflict* dapat muncul dalam dua arah, yaitu konflik dari pekerjaan yang mempengaruhi keluarga (WIF: *Work Interference to Family*) dan konflik dari keluarga yang mempengaruhi pekerjaan (FIW: *Family Interference to Work*). Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), *work-family conflict* mempunyai tiga tipe, yaitu *time-based conflict*, *strain-based conflict* dan *behavior-based conflict*. *Time-based conflict* muncul akibat waktu yang dibutuhkan untuk menjelaskan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). *Strain-based conflict* terjadi karena ketegangan atau kelelahan pada satu peran sehingga mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. *Behavior-based conflict* berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

Jika dikombinasi antara tiga bentuk *work-family conflict*, yaitu *time-based*, *strain-based*, *behaviour-based* dan dua arahan *work-family conflict*, yaitu *work interference with family* (WIF) dan *family interference with work* (FIW) akan menghasilkan enam dimensi *work-family conflict*, yaitu: *time-based WIF*, *strain-*

*based WIF, behaviour-based WIF, time-based FIW, strain-based FIW, dan behaviour-based FIW.* Setiap individu memiliki konflik yang berbeda-beda yang dialaminya, begitu pula dengan karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi memiliki konflik yang berbeda-beda.

*Time-based WIF*, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran sebagai pekerja yang menghambat pemenuhan waktu peran dalam keluarga. Pada Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *time-based WIF* tidak dapat memenuhi tuntutan waktu pada perannya sebagai istri dan juga ibu karena waktu yang dimiliki dihabiskan untuk pemenuhan tuntutan perannya sebagai karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi. Tuntutan perannya sebagai karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang menuntut karyawannya untuk dapat bekerja selama 8 jam dan ditambah waktu lembur sehingga waktu untuk mengurus anak dan rumah tangga menjadi berkurang.

*Strain-based WIF*, yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran sebagai pekerja yang menghambat pemenuhan peran dalam keluarga. Pada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *strain-based WIF* tidak dapat memenuhi tuntutan peran sebagai istri dan juga ibu karena ia telah kelelahan dalam memenuhi peran sebagai karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi. Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi pulang ke rumah dengan keadaan yang sudah lelah karena memenuhi tuntutannya sebagai pekerja.

Sesampainya di rumah, karyawan tersebut membutuhkan istirahat sehingga tuntutannya sebagai istri dan juga ibu tidak dapat terpenuhi.

*Behaviour-based WIF*, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai pekerja yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam keluarga. Pada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *behaviour-based WIF* tidak dapat memenuhi tuntutan pola perilaku peran sebagai ibu dan juga istri karena terdapatnya ketidaksesuaian tuntutan pola perilaku pada perannya sebagai karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi. Karyawan Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang bekerja dibagian *Teller* misalnya dituntut untuk bisa secepat mungkin melayani nasabah lalu karyawan tersebut menerapkannya di rumah, dimana mereka menjadi tergesa-gesa pada saat mengurus anak sehingga anak merasa ibunya kurang tulus mengurus mereka. Sehingga terdapat ketidaksesuaian antara pola perilaku di pekerjaan dan di keluarga

*Time-based FIW*, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran dalam keluarga yang menghambat pemenuhan waktu sebagai pekerja. Pada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *time-based FIW* tidak dapat memenuhi tuntutan waktu pada perannya sebagai karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi karena waktu yang dimiliki dihabiskan untuk pemenuhan tuntutan perannya sebagai istri dan juga ibu. Jika anak dari karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi sedang sakit, dapat membuat karyawan tersebut tidak

masuk kerja, absen atau datang terlambat hal ini dapat membuat tuntutan waktu yang harus dipenuhi pada perannya sebagai seorang pekerja tidak dapat terpenuhi karena karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi tersebut harus menemani anaknya yang sedang sakit.

*Strain-based* FIW, yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran keluarga yang menghambat pemenuhan peran sebagai pekerja. Pada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *Strain-based* FIW tidak dapat memenuhi tuntutan peran sebagai karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi karena ia telah kelelahan dalam memenuhi peran sebagai istri dan juga ibu. Seperti ketika anak dari karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi sakit dan harus menjaga anak, karyawan tersebut dapat menjadi kurang berkonsentrasi bekerja dikarenakan karyawan tersebut sudah merasa kelelahan karena telah menjalankan perannya sebagai ibu.

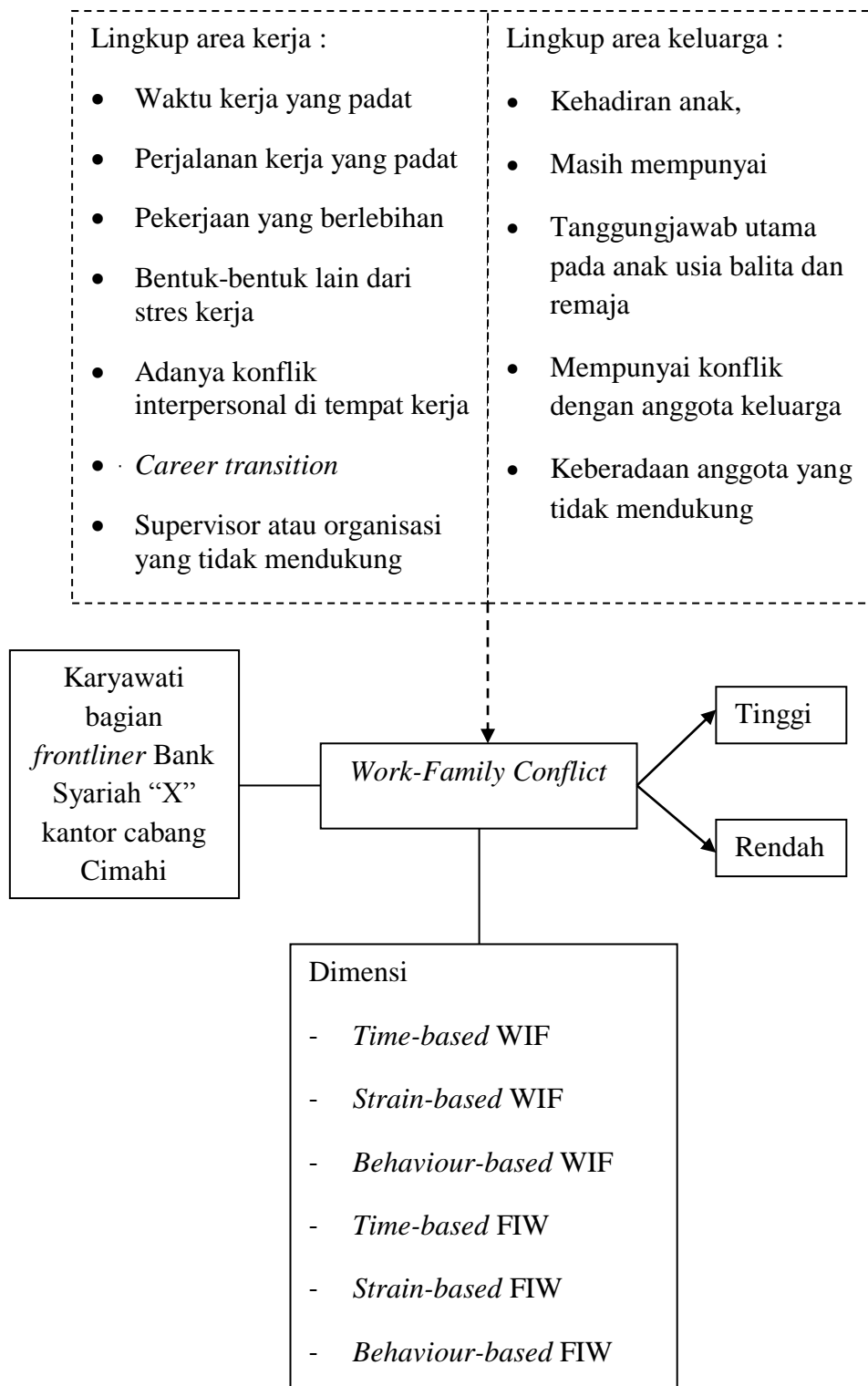
*Behaviour-based* FIW, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam keluarga yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai pekerja. Pada karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *behaviour-based* FIW tidak dapat memenuhi tuntutan pola perilaku peran sebagai karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi karena terdapatnya ketidaksesuaian tuntutan pola perilaku pada perannya sebagai istri juga ibu. Seperti ketika di rumah karyawan harus berperan sebagai ibu yang lemah lembut dan tidak tergesah-gesah dalam mengurus anak, tetapi ketika di tempat kerja mereka harus



secara cepat melayani nasabah. Pada saat perilaku rumah terbawa di pekerjaan, karyawan menjadi lambat dalam bekerja dan pada akhirnya karyawan tersebut ditegur oleh nasabah.

Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang menghayati *work-family conflict* tinggi, mereka merasakan derajat yang tinggi terhadap *interrole conflict*, yang menimbulkan kesulitan dalam menjalankan kedua perannya yakni di pekerjaan dan keluarga karena tekanan di pekerjaan dan keluarga saling mengalami ketidakcocokan. Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang menghayati *work-family conflict* rendah, mereka merasakan derajat yang rendah terhadap *interrole conflict*, sehingga masih dapat menyeimbangkan tuntutan dari kedua perannya tersebut.

Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi dapat mengalami *work-family conflict*, yang dilihat dari enam dimensi *work-family conflict* seperti yang telah diuraikan di atas. Derajat *work-family conflict* yang dihayati oleh setiap karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi dapat berbeda-beda dan tidak menutup kemungkinan satu individu dapat memiliki derajat yang sama kuat dalam beberapa dimensi yang ada.



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

## 1.6 Asumsi

- Setiap karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi memiliki derajat *work-family conflict* yang berbeda-beda dalam hidupnya.
- Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *work-family conflict* muncul dalam dua arah yaitu *work interference family* (WIF) dan *family interference work* (FIW).
- Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *work-family conflict* muncul dalam tiga bentuk yaitu *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict*.
- Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *work-family conflict* dapat dilihat dari enam dimensi *work-family conflict*, yaitu *time-based conflict* WIF, *strain-based conflict* WIF, *behavior-based conflict* WIF, *time-based conflict* FIW, *strain-based conflict* FIW, dan *behavior-based conflict* FIW.
- Karyawan bagian *frontliner* Bank Syariah “X” kantor cabang Cimahi yang mengalami *work-family conflict* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu: lingkup/area pekerjaan dan lingkup/area keluarga.