

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bekerja merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi sebagian orang dewasa (Frone et al, 1992). Dewasa ini, bukan hanya pria namun wanita juga turut bekerja meskipun pada umumnya, masyarakat memandang bahwa pria diharapkan menjadi sosok kepala keluarga yang bertugas mencari nafkah, sedangkan wanita bertugas dengan urusan domestic seperti mengelola rumah tangga dan mengurus anak (M. Alteza dan L. Nur Hidayati, 2009).

Dalam era globalisasi, dimana ilmu dan teknologi berkembang dengan pesat, menyebabkan semakin terkikisnya sekat-sekat yang memisahkan antara peran pria dan wanita dalam hal bekerja. Sekarang ini, pandangan gender yang memisahkan peran pria dan wanita tidak lagi relevan, salah satunya ditunjukkan lewat fenomena semakin banyaknya wanita yang bekerja (*working women*).

Pada tahun 2000, di Indonesia persentase wanita yang bekerja sebesar 45.2% kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2010 menjadi sebesar 64.67% (BPS Sakernas, 2010) hal ini menandakan bahwa di Indonesia semakin banyak wanita yang bekerja. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan banyak wanita memilih untuk bekerja, diantaranya karena kebutuhan perekonomian keluarga, pendapatan suami yang tidak dapat mencukupi kebutuhan keluarga, wanita ingin menyalurkan kemampuan yang dimilikinya (keterampilan, pendidikan), ingin memperluas relasi, bahkan ada juga yang ingin memperoleh status atau kekuasaan lebih besar dalam kehidupan keluarga.

Di bandingkan dengan pria, wanita yang bekerja mungkin mengalami kondisi dilematis dimana ia harus menyeimbangkan antara peran keluarga (*family role*) dan peran pekerjaan (*work role*). Hal ini disebabkan karena secara alamiah perempuan mengandung dan melahirkan anak sehingga memiliki ikatan untuk merawat anak yang lebih kuat serta mengerjakan pekerjaan rumah tangga seperti memasak, mencuci pakaian, dan membersihkan rumah. Tuntutan dari perannya dalam keluarga membuat wanita harus lebih banyak memberikan perhatian kepada anak dan suami. Di sisi yang lain, sebagai pekerja, wanita dituntut untuk mengerjakan dan menyelesaikan *job desc* yang di tentukan dengan sebaik-baiknya.

Pada masa dewasa awal baik pria ataupun wanita, yaitu usia 20-45 tahun adalah merupakan waktu dimana mereka memasuki masa transisi, baik transisi secara fisik (*physically trantition*), transisi secara intelektual (*cognitive trantition*) serta transisi peran sosial (*social role trantition*). Pada tahap ini, tugas perkembangannya adalah menikah, mengelola rumah tangga, mendidik dan mengasuh anak dan melakukan suatu pekerjaan (Santrock, 1999). Namun pada tahap ini juga, wanita yang memasuki dunia kerja akan lebih mudah stres karena tuntutan pekerjaannya.

Salah satu pekerjaan yang dikerjakan oleh wanita adalah sebagai karyawan pabrik, PT “X” adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang tekstil yang mengolah benang hingga menjadi kain yang mempekerjakan sekitar 150 orang karyawan operasional yang terdiri dari 75 pekerja pria dan 75 pekerja wanita. Dari 75 pekerja wanita, 70 diantaranya sudah berkeluarga (46 orang berusia 20-45 tahun dan 24 orang berusia diatas 45 tahun). Sebagai karyawan pabrik di PT “X” mereka bekerja selama 42jam/minggu yaitu dari hari Senin sampai Jumat dari jam 09.00 – 17.00 dan hari Minggu dari jam 08.00 – 16.00 (termasuk istirahat 1 jam/hari) dan

jika permintaan konsumen meningkat, maka mereka diharuskan untuk lembur kerja maksimal 3 jam/hari atau tambahan kerja di hari Sabtu. Jam kerja >40 jam per minggu menurut Sparks (dalam Jex & Britt, 2008, hal 217) merupakan faktor penyebab *work family conflict*.

Work family conflict adalah situasi yang dihadapi karyawan pabrik ketika harus memenuhi tuntutan atau harapan dua peran sosial yang saling bertentangan dan muncul bersamaan yaitu antara pekerjaan dan keluarga (Newman & Newman, 2011 hal 492). Karyawan pabrik tidak hanya harus bekerja untuk mencari nafkah, namun juga sebagai seorang Ibu rumah tangga yang bertugas mengurus/merawat suami dan anaknya.

Menurut hasil penelitian Vallone & Donaldson (2011), menyatakan bahwa terdapat 30% karyawan mengalami kekhawatiran dengan kehidupan pekerjaan mereka yang akan mengganggu kehidupan keluarga. Selain itu juga, menurut penelitian dari Galinsky, Bond & Friedman 1996 dalam Korabik 2002 menyatakan bahwa 58% karyawan yang telah berumah tangga serta memiliki anak sering merasa cemas dengan tuntutan pekerjaan yang akan mengganggu kehidupan di keluarga.

Berdasarkan wawancara dengan *manager operational*, perusahaan pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh salah satu karyawan pabrik. Menurutnya karyawan pabrik yang sudah berkeluarga kinerjanya lebih rendah dibandingkan dengan karyawan pabrik yang belum berkeluarga. Hal ini terjadi karena karyawan wanita yang sudah berkeluarga tersebut sering tidak konsentrasi saat bekerja sehingga hasil kerjanya tidak maksimal, seperti terjadi kesalahan dalam menghitung jumlah *stock* kain, salah dalam mengoperasikan mesin tenun, lebih sering datang terlambat dan bahkan tidak masuk bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 orang karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di perusahaan “X” mengenai keenam dimensi *Work family conflict*, didapatkan data bahwa 7 orang (70 %) mengalami *time based conflict* pada perannya di pekerjaan yang dapat mempengaruhi perannya di keluarga (*time based work interfering family*). Tuntutan pekerjaan yang menuntutnya bekerja minimal selama 42 jam seminggu dari pagi hari sampai sore hari membuat karyawan pabrik yang sudah berkeluarga ini tidak memiliki waktu di pagi hari untuk anak dan suami, seperti tidak bisa mengantar anak ke sekolah, menyiapkan sarapan, serta tidak bisa mengikuti perkembangan anak secara menyeluruh karena harus bekerja dari pagi hari dan pulang di sore hari. Mereka terkadang merasa bersalah karena tidak dapat memberikan perhatian yang penuh kepada anak dan suami mereka. Namun sebanyak 3 orang (30%) mengatakan bisa membagi waktu antara mengerjakan tanggung jawabnya sebagai Ibu Rumah Tangga dengan cara bangun lebih pagi untuk menyiapkan sarapan untuk anak dan suaminya dan selain itu juga ada keluarga lain yang membantu mereka untuk menyelesaikan pekerjaan rumah sehingga mereka tidak mengalami konflik pada area waktu pada perannya di pekerjaan yang dapat mempengaruhi perannya di keluarga (*time based work interfering with family*).

Dilihat berdasarkan dimensi *strain based WIF*, sebanyak 10 orang (100%) mengatakan bahwa mereka mengalami *strain based conflict* pada perannya di pekerjaan mempengaruhi perannya di keluarga (*strain based work interfering with family*) pada situasi tertentu. Misalnya, setelah lembur bekerja, mereka mengatakan bahwa mereka merasa lelah dan tidak mampu lagi untuk mengerjakan pekerjaan rumah dan juga tidak dapat menemani anak untuk mengerjakan PR atau ketika ada masalah dengan suaminya seperti bertambahnya kebutuhan keluarga yang berdampak pada meningkatnya pengeluaran keluarga, mereka sulit untuk

memikirkan solusi dari masalah tersebut karena kondisi fisik yang tidak *fit* karena lelah bekerja akibatnya masalah menjadi berlarut-larut.

Dilihat dari dimensi *time based* FIW, Sebanyak 9 orang (90%) mengatakan bahwa mereka mengalami *time-based conflict* pada perannya di keluarga memengaruhi perannya di pekerjaan (*time-based family interfering with work*). Konflik tersebut terjadi ketika karyawan pabrik yang sedang bekerja namun tetap memikirkan masalah keluarga di rumah seperti anak atau suami yang sedang jatuh sakit dan tidak adanya orang lain di rumah yang dapat menjaga anak atau suaminya. Terkadang mereka terpaksa datang terlambat atau bahkan tidak masuk bekerja jika anak mereka yang sedang sakit benar-benar tidak dapat ditinggal. Sedangkan 1 orang (10%) mengatakan bahwa ia tidak mengalami *time-based conflict* pada perannya di keluarga memengaruhi perannya di pekerjaan (*time-based family interfering with work*).

Dilihat dari dimensi *strain based* FIW, Sebanyak 10 orang (100%) mengatakan pada saat anak sedang sakit, mereka harus menjaga dan merawat anaknya dengan lebih *intens* yang berdampak kurangnya waktu istirahat mereka di rumah sehingga pada saat bekerja, karyawan pabrik merasa kurang konsentrasi yang mengakibatkan banyak terjadi kesalahan dalam bekerja dan sering terjadi kecelakaan kerja, serta menjadi kurang cekatan saat mendapat perintah dari atasan. Dengan kondisi ini mereka mengalami *strain-based conflict* pada perannya di keluarga memengaruhi perannya di pekerjaan (*strain-based family interfering work*).

Berdasarkan *job desc*-nya, karyawati pabrik merupakan seseorang yang bekerja pada level pelaksana dimana mereka harus mengikuti segala aturan yang ditetapkan oleh perusahaan dan tidak memiliki autonomi untuk mengambil keputusan mengenai jam kerja dan metode kerja mereka. Karyawati pabrik tidak

dengan mudah dapat meminta izin untuk tidak masuk bekerja terkecuali jika anak mereka sakit keras dan benar-benar tidak dapat tinggal. Selain itu hal lain yang dapat memicu terjadinya *work family conflict* adalah mayoritas status pekerjaan suami mereka berada pada level yang setara dengan mereka (level pelaksana yang juga tidak memiliki autonomi dalam pengambilan keputusan saat bekerja) membuat pembagian pekerjaan dalam rumah tangga semakin sulit. Buruh yang tidak memiliki anggota keluarga lain (selain keluarga inti) di rumah terpaksa harus menitipkan anak mereka kepada tetangga ketika mereka dan suaminya sedang bekerja.

Secara keseluruhan berdasarkan survei awal yang dilakukan disimpulkan bahwa stres yang berasal dari keluarga antara lain ketika karyawan pabrik akan pergi bekerja namun pekerjaan rumah tangga belum terselesaikan dan juga pada saat mereka merasa lelah dengan pekerjaan rumah tangga sehingga konsentrasi saat bekerja menurun yang memungkinkan terjadinya kesalahan dalam menghitung jumlah produksi kain di pabrik dan kesalahan dalam mengoperasikan mesin pabrik yang dapat merugikan perusahaan. Sedangkan, stres yang berasal dari pekerjaan seperti saat karyawan pabrik harus bekerja lembur untuk memenuhi tingginya permintaan konsumen sehingga waktu untuk keluarga cenderung berkurang. Karyawati pabrik yang memiliki anak usia balita tidak dapat mengikuti perkembangan anaknya, tidak dapat mengawasi langsung kegiatan anaknya di rumah. Terlebih bagi karyawati yang memiliki anak usia balita, karena jadwal kerja yang padat dari pagi hingga sore hari, mereka terpaksa tidak dapat memberikan ASI eksklusif kepada anak mereka. Hal tersebut menjadi beban tersendiri bagi mereka karena memberikan ASI kepada anak balita adalah hal yang penting namun ada hal penting lain yaitu bekerja yang harus mereka jalankan.

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa adanya tuntutan dari suatu peran yang dapat menghambat pemenuhan tuntutan dalam peran lainnya. Hal ini akan memicu terjadinya konflik antar peran (*interrole conflict*). Konflik antar peran yang di alami oleh karyawan pabrik yang sudah berkeluarga berkaitan dengan peran mereka di pekerjaan dan di keluarga. Dari fenomena yang dipaparkan, peneliti tertarik untuk meneliti dimensi *work family conflict* pada karyawan pabrik yang sudah berkeluarga yang bekerja di PT. "X" di kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin mengetahui dimensi dari *Work family conflict* pada karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di perusahaan "X" di kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud untuk memperoleh gambaran mengenai keenam dimensi *work family conflict* pada karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di Perusahaan "X" di Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat derajat *work family conflict* berdasarkan dimensi *Time Based WIF*, *Time Based FIW*, *strain Based WIF*, *strain based FIW*, *behavior WIF*, dan *behavior FIW* pada karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di Perusahaan "X" di kota Bandung dan hasilnya berupa derajat tinggi dan rendah.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi tentang *work family conflict* yang dialami karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di perusahaan “X” di kota Bandung dalam bidang psikologi khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi dan psikologi keluarga.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada perusahaan “X” di kota Bandung mengenai *work Family Conflict* pada karyawan pabrik yang sudah berkeluarga sebagai bahan evaluasi agar dapat dilakukan hal-hal untuk mengurangi derajat *work family conflict*.
2. Memberikan informasi kepada pihak HRD perusahaan untuk Melakukan konseling kepada karyawan pabrik yang mengalami *work family conflict* dengan derajat yang tinggi.
3. Memberikan informasi kepada pihak HRD perusahaan untuk Memberikan pelatihan kepada karyawan pabrik mengenai *Time Management* kepada karyawan pabrik.

1.5 Kerangka Pikir

Karyawan pabrik yang sudah berkeluarga pada masa dewasa awal yaitu sekitar umur 20-45 tahun yang memiliki tuntutan pekerjaan yang berlebihan yang bekerja minimal 42 jam/minggu akan mengalami konflik antara perannya sebagai Ibu Rumah Tangga dan perannya sebagai karyawan pabrik. Pada umumnya karyawan pabrik yang memasuki tahap perkembangan dewasa awal ini sudah

memiliki anak usia balita, dan remaja. Maka selain harus bertanggung jawab atas *job desc* nya dalam pekerjaan, mereka juga membutuhkan waktu khusus untuk menjalankan perannya sebagai Ibu Rumah Tangga (Santrock,2002).

PT “X” merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang tekstil di Bandung yang memproduksi benang sampai menjadi kain yang membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dalam tekanan dan memiliki jam kerja yang relatif lebih lama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Karyawan pabrik atau buruh adalah orang yang bekerja untuk orang lain di suatu pabrik dengan mendapat upah. Karyawati pabrik yang bekerja di PT “X” di tuntut untuk mengerjakan *job desc* nya dengan cepat agar perusahaan dapat melayani permintaan konsumen setiap harinya.

Karyawati pabrik yang sudah berkeluarga memiliki tuntutan yang lebih besar daripada karyawati pabrik yang belum berkeluarga karena mereka harus menjalankan dua peran yang berbeda sekaligus yaitu sebagai Ibu Rumah Tangga yang mengurus kebutuhan keluarga, anak dan suami serta sebagai karyawati pabrik yang harus mengerjakan *job desc*-nya di pekerjaan. Kondisi ini dapat menimbulkan *work family conflict* bagi karyawan wanita yang sudah menikah yang bekerja di PT “X”.

Berdasarkan Khan et al. dalam Greenhaus & Beutell (1985) definisi *work family conflict* adalah suatu bentuk *interrole conflict* dimana tuntutan peran yang berasal dari pekerjaan dan keluarga saling mengalami pertentangan dalam beberapa situasi.

Menurut Greenhaus (1985), terdapat dua faktor penyebab terjadinya *work family conflict* yaitu area kerja dan keluarga. Namun kedua faktor tersebut memiliki persamaan yaitu saling memberi tekanan. Area kerja yang menjadi faktor penyebab terjadinya konflik adalah waktu kerja yang padat, tuntutan kerja yang berlebihan dan waktu lembur yang menyebabkan karyawati pabrik kurang memiliki waktu bersama

keluarga. Pada hari Minggu yang seharusnya adalah hari libur bagi para pekerja dan anak sekolah, namun karyawan di PT "X" tetap harus bekerja sehingga mereka tidak bisa menemani anak dan suaminya di rumah pada hari libur. Sedangkan area keluarga yang menjadi faktor penyebab terjadinya konflik adalah jumlah anak, keluhan dari anak dan suami yang menuntut waktu yang lebih banyak di rumah. Karyawan pabrik yang memiliki anak usia balita hingga remaja seharusnya memiliki waktu yang lebih untuk mengurus dan memperhatikan perkembangan anak mereka, namun karyawan PT "X" cenderung tidak memiliki waktu tersebut.

Faktor-faktor penyebab tersebut dapat muncul pada waktu yang bersamaan sehingga para karyawan pabrik PT "X" kebingungan untuk memilih atau mengambil tindakan yang mereka prioritaskan. Karyawan pabrik yang tidak dapat memenuhi tanggung jawab di dalam keluarga maupun pekerjaan dapat dikatakan bahwa mereka menghayati *work family conflict* dalam intensitas yang tinggi. Disisi lain karyawan pabrik yang dapat memenuhi tanggung jawab dalam keluarga maupun pekerjaan, dapat dikatakan bahwa karyawan pabrik yang sudah berkeluarga tersebut menghayati *work family conflict* dalam intensitas yang rendah.

Menurut Gutek et al (dalam Carlson 2000) *work family conflict* dapat muncul pada dua arah yaitu konflik dari pekerjaan yang mempengaruhi kehidupan keluarga (WIF : *work interfering with family*) dan konflik dari keluarga yang mempengaruhi pekerjaan (FIW : *family interfering with work*).

Terdapat 3 aspek *work family conflict* yaitu *time based conflict*, *strain based conflict*, dan *behavior based conflict*. *Time based conflict* berkaitan dengan tekanan waktu yang menuntut pemenuhan suatu peran dan menghambat pemenuhan peran lainnya. *Strain based conflict* berkaitan dengan ketegangan atau kelelahan pada satu peran sehingga mempengaruhi kinerja dalam peran lain, ataupun ketegangan disatu

peran bercampur dengan pemenuhan tanggung jawab diperan yang lain. *Behavior based conflict* berkaitan dengan pola-pola pikiran dalam satu peran tidak sesuai dengan pola-pola perilaku peran yang lain.

Apabila dikombinasikan antara tiga aspek *work family conflict* yaitu *time*, *strain*, dan *behavior* dengan dua arah *work family conflict* yaitu *work interfering with family* dan *family interfering with work* akan menghasilkan enam kombinasi *work family conflict*, yaitu *time based WIF*, *time based FIW*, *strain based WIF*, *strain based FIW*, *behavior based WIF*, dan *behavior based FIW*. Setiap karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di PT “X” di kota Bandung menghayati konflik yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

Time Based WIF berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran sebagai karyawan pabrik yang menghambat pemenuhan waktu pada peran dalam keluarga. Pada karyawan pabrik yang mengalami *time based WIF* tidak dapat memenuhi tuntutan waktu pada perannya sebagai ibu rumah tangga karena waktu yang dimiliki untuk bersama keluarga hanya terbatas dan harus memenuhi tanggung jawabnya di pekerjaan. Jadwal lembur yang tidak menentu karena menyesuaikan dengan banyaknya permintaan konsumen, membuat karyawan pabrik kesulitan dalam membagi waktu untuk keluarga. Waktu karyawan pabrik untuk mengurus anak dan mengerjakan pekerjaan rumah tangga berkurang sehingga karyawan pabrik kurang dapat memenuhi perannya sebagai ibu rumah tangga.

Strain based WIF berkaitan dengan kelelahan dalam peran sebagai karyawan pabrik yang menghambat pemenuhan tuntutan dalam keluarga. Karyawan pabrik yang sudah berkeluarga yang mengalami *strain based WIF* tidak dapat memenuhi tuntutan peran sebagai ibu rumah tangga karena karyawan pabrik sudah merasa kelelahan ketika harus mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan

pabrik. Sehingga saat karyawan pabrik pulang ke rumah, mereka lebih memilih untuk beristirahat. Pada saat kelelahan karyawan pabrik merasa lebih *sensitive* dan menjadi mudah marah sehingga, mereka memilih untuk menghindari banyak berkomunikasi dengan anaknya karena takut terpancing emosinya dan memarahi anaknya.

Behavior based WIF berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai karyawan pabrik yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam keluarga. Misalnya dalam bekerja, karyawati pabrik harus bersikap gesit tetapi ketika berada dirumah dan sedangkan di rumah saat mengajarkan anak membutuhkan sifat yang sabar dan tidak terburu-buru.

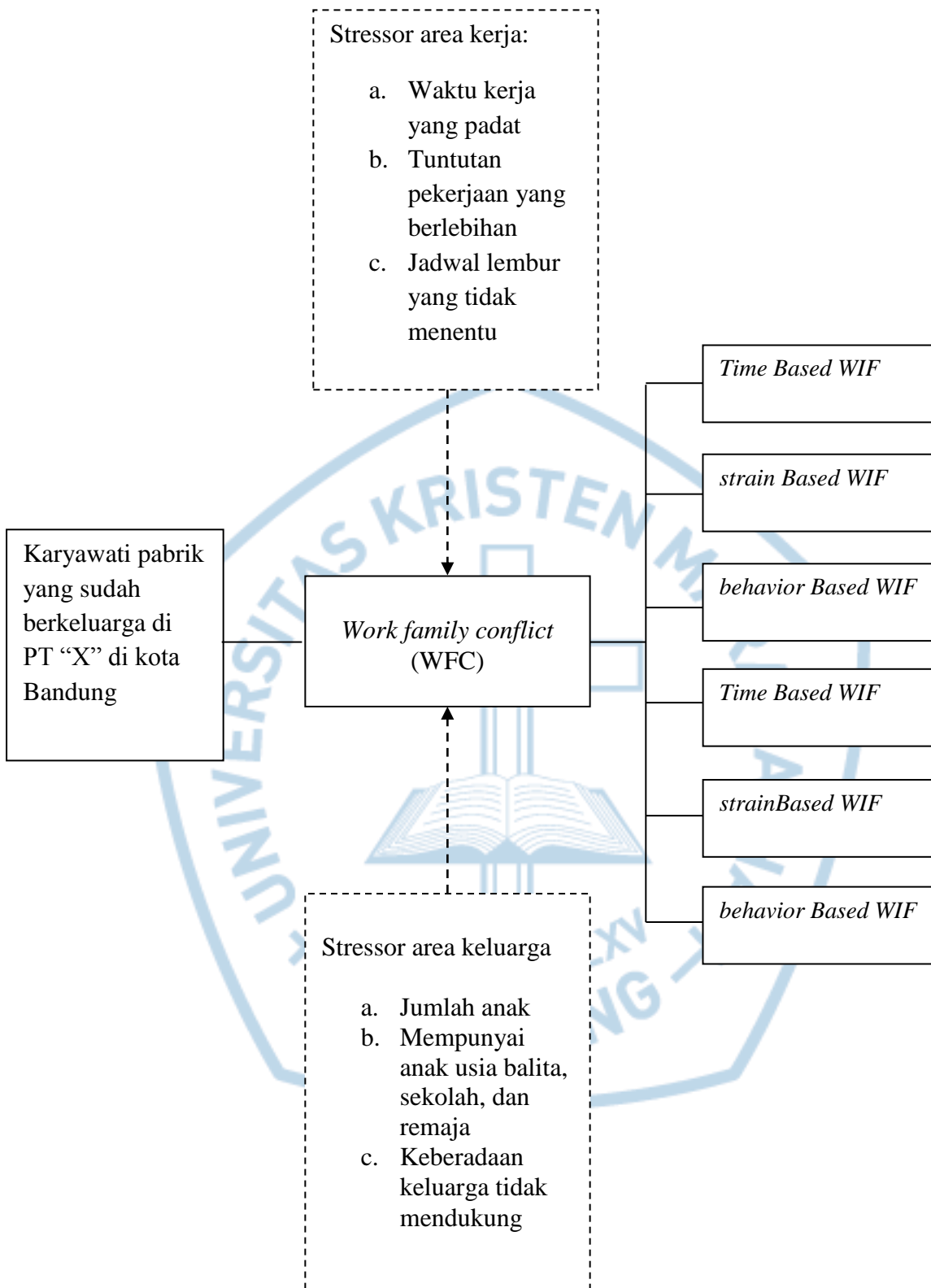
Time based FIW berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran dalam keluarga menghambat pemenuhan waktu pada perannya sebagai karyawan pabrik. Saat anak mereka sedang jatuh sakit, terkadang mereka menjadi datang terlambat ke pabrik bahkan terpaksa untuk tidak masuk kerja karena harus merawat anaknya yang sedang sakit. Hal tersebut menghambat pemenuhan tuntutan mereka sebagai karyawan pabrik.

Strain based FIW berkaitan dengan kelelahan dalam peran di keluarga yang menghambat pemenuhan tuntutan peran sebagai karyawan pabrik. Misalnya menurunnya konsentrasi mereka saat bekerja yang dikarena kelelahan setelah mengerjakan pekerjaan rumah dan menyelesaikan masalah rumah tangga, menyebabkan pekerjaan di pabrik menjadi kurang optimal seperti seringnya terjadi kesalahan dalam menghitung jumlah kain yang telah di produksi dan juga seringnya terjadi kecelakaan kerja dalam menggunakan mesin-mesin di pabrik. *Behavior based* FIW berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam keluarga tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai karyawan pabrik.

Behavior based FIW berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai Ibu Rumah Tangga yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam pekerjaan. Misalnya dalam membantu anak mengerjakan tugas, karyawan pabrik menjadi terburu-buru karena terbiasa dengan pola perilaku di tempat kerja yang harus bekerja dengan cepat.

Work family conflict dapat memberikan dampak baik pada lingkup kerja maupun di lingkup keluarga. Dampak pada lingkup kerja dapat berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan performa kerja. Sedangkan dampak pada lingkup keluarga dapat berkaitan dengan kepuasan hidup dan kepuasan pernikahan (Allen et al, 2000).





Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran

1.6 Asumsi

1. Terdapat 6 sumber tekanan yang menyebabkan *work family conflict* pada karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di PT “X” yaitu *time based WIF*, *time based FIW*, *strain based WIF*, *strain based FIW*, *behavior based WIF*, dan *behavior based FIW*.
2. Terdapat stressor yang berasal dari keluarga yang dapat mempengaruhi derajat *work family conflict* pada karyawan pabrik di PT “X” yaitu jumlah anak, usia anak, dan ada atau tidaknya *support* dari keluarga.
3. Terdapat stressor yang berasal dari pekerjaan yang dapat mempengaruhi derajat *work family conflict* pada karyawan pabrik yang sudah berkeluarga di PT “X” yaitu waktu kerja yang padat, jadwal lembur yang tidak menentu, dan tuntutan pekerjaan yang berlebihan.

