

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pria dan wanita masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab dalam keluarga. Peran utama pria adalah sebagai kepala rumah tangga sehingga pria lebih memiliki tanggung jawab untuk bekerja dibandingkan dengan wanita. Sedangkan peran utama wanita yaitu sebagai ibu rumah tangga yang bertanggung jawab untuk mengurus rumah dan anak-anak. Dalam tiga dekade terakhir, fenomena wanita berkeluarga yang bekerja sudah menjadi hal yang wajar. Semakin banyak wanita bekerja di luar rumah, tidak hanya menjadi ibu rumah tangga, tetapi juga berkarir (Noor, 2004). Wanita yang menjadi ibu dan istri apabila bekerja di luar rumah, disebut mempunyai peran ganda, yaitu sebagai ibu dan istri sekaligus sebagai pekerja (Septiningsih, 2006).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik, jumlah orang yang bekerja di Indonesia pada tahun 2015 sampai dengan Februari meningkat dibandingkan data pada tahun 2014. Jika pada tahun 2014, jumlah pekerja sebanyak 114,62 juta orang dengan rincian 71,46 juta orang pekerja pria dan 43,16 juta orang pekerja wanita maka pada tahun 2015 sampai dengan Februari jumlah pekerja mencapai 120,85 juta orang dengan perincian 73,42 juta orang pekerja pria dan 47,42 juta orang pekerja wanita. Artinya terjadi peningkatan pekerja wanita antara tahun 2014 dan tahun 2015 sampai dengan bulan Februari.

Peningkatan jumlah pekerja wanita semakin bertambah, ini menunjukkan bahwa banyak wanita yang tidak hanya mengurus rumah tangga saja. Berbagai alasan yang menyebabkan seorang wanita bekerja, antara lain untuk memenuhi

kebutuhan ekonomi keluarga, menerapkan pendidikan yang telah didapat, atau adanya keinginan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki.

Santrock (2002) mengatakan masa dewasa awal adalah masa untuk bekerja dan menjalin hubungan dengan lawan jenis, terkadang menyisakan sedikit waktu untuk hal lainnya. Wanita dalam budaya Indonesia, memiliki tuntutan lebih tinggi dibandingkan pria untuk mengurus rumah tangga. Seorang wanita yang telah berkeluarga dan memutuskan untuk bekerja, memiliki peran yang semakin bertambah, yaitu peran sebagai ibu rumah tangga dan pekerja. Bagi wanita bekerja, sulit menjalankan dua peran yaitu sebagai ibu rumah tangga dan sebagai pekerja. Wanita yang bekerja ini dapat mengalami konflik antara kedua perannya tersebut karena harus menjalani peran di rumah antara lain menyiapkan sarapan untuk anak dan suami, mengantar anak sekolah dan membantu anak mengerjakan tugas. Selain menjalankan peran di rumah, wanita bekerja juga harus menjalani peran di kantornya antara lain menjalankan *job desc*, datang tepat waktu ke kantor dan menyelesaikan tugas. Terkadang salah satu dari peran tersebut ada yang terabaikan, misalnya karena harus menyiapkan sarapan dan mengantar anak terlebih dahulu menyebabkannya terlambat datang ke kantor sebaliknya ketika harus lembur di kantor, kesempatan untuk bersama anak menjadi sedikit atau hilang sama sekali. Jika wanita bekerja tidak dapat menyeimbangkan antara tuntutan peran di keluarga dan pekerjaan, maka berpeluang mengalami konflik antar peran (*interrole conflict*) yaitu seseorang yang menjalani dua peran atau lebih secara bersamaan saat pemenuhan tuntutan dari suatu peran bertentangan dengan pemenuhan tuntutan dari peran yang lain. (Khan et al dalam Greenhaus & Beutell, 1985).

Konflik antar peran sebagaimana dituturkan di atas dikenal sebagai *work family conflict*. *Work family conflict* adalah suatu bentuk *interrole conflict* dimana

tekanan peran yang berasal dari pekerjaan dan keluarga saling mengalami ketidakcocokan dalam beberapa karakter. Dengan demikian, partisipasi untuk berperan dalam pekerjaan menjadi lebih sulit karena adanya partisipasi untuk berperan di dalam keluarga, begitu juga sebaliknya. *Work family conflict* memiliki dua area yaitu *work interference with family* (WIF) dan *family interference with work* (FIW). *Work interference with family* (WIF) yaitu situasi ketika peran di pekerjaan memengaruhi peran di keluarga. *Family interference with work* (FIW) yaitu situasi ketika peran di keluarga memengaruhi peran di pekerjaan.

*Work family conflict* memiliki tiga tipe, yaitu *time based conflict*, *strain based conflict*, dan *behavior based conflict*. *Time based conflict* hadir karena waktu yang dipergunakan untuk aktifitas dalam satu peran tidak dapat dicurahkan untuk aktivitas dalam peran lainnya. *Strain based conflict* terjadi karena tegangan (baik fisik maupun psikis) yang ditimbulkan satu peran menyulitkan usaha pemenuhan tuntutan peran lain. *Behavior based conflict* berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua peran. Hal ini juga dapat dilihat melalui perbedaan stereotipi yang dimunculkan dalam pemenuhan kedua peran tersebut. (Khan et al. dalam Greenhaus dan Beutell, 1985).

Bekerja di bank merupakan pekerjaan yang banyak diminati. Pertumbuhan bisnis perbankan di Indonesia dinilai cukup pesat. Bekerja di bank memberikan banyak keuntungan. Baik dari segi tingginya penghasilan maupun jaringan bisnis yang luas. Dalam setahun pegawai bank mendapat gaji sebanyak 14-15 kali, belum termasuk bonus-bonus. Kenaikan gaji di industri perbankan tahun ini paling besar dibanding industri lainnya. Perbankan disebut sebagai tulang punggung ekonomi dunia. Ada 123 nama bank yang beroperasi di Indonesia, kesemuanya tersebar di seluruh nusantara. Bekerja di bank ternyata cukup menyita waktu dan tenaga, namun

fasilitas dan *reward* yang diberikan pun cukup sehingga membuat individu yang bekerja di bank merasa sebanding dengan apa yang telah dikerjakan (Tampi, 2010).

Salah satu bank umum yang sedang berkembang dengan pesat dan menjadi bank nasional adalah Bank “X” (Annual Reports Bank “X”, 2015). Bank “X” adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan berbentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PT “X” menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990.

Bank “X” mempunyai tuntutan yang tinggi pada pegawainya, yang selaras dengan visi menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Untuk mencapai visi itu Bank “X” memiliki misi dan fungsi, yaitu menjadi penggerak dan pendorong laju perekonomian di daerah, melaksanakan penyimpanan uang daerah, salah satu sumber pendapatan asli daerah. Bank “X” memiliki kantor pusat di Kota Bandung. Kantor pusat memiliki tugas yang lebih luas dibandingkan kantor cabang. Kantor pusat bertugas untuk meninjau rencana, kebijakan dan strategi pengembangan usaha serta pengelolaan operasional dan strategis perseroan. Hal ini membuat pegawai yang bekerja di kantor pusat dituntut lebih tinggi lagi dalam mencapai visi dan misi Bank “X”. Jumlah karyawan yang bekerja di kantor pusat pada tahun 2015 sebanyak 503 orang. Jumlah karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung berusia dewasa awal yang sudah menikah dan memiliki anak hingga tahun 2015 sebanyak 167 orang. Karyawan tersebut terdiri dari karyawan level manajer dan staf.

Untuk memenuhi visi dan misinya, pegawai Bank “X” Kantor Pusat Bandung dituntut untuk memiliki SDM yang terus meningkat kualitas dan juga fokus akan pekerjaannya. Salah satu bentuk tuntutan yang tinggi ini adalah pencapaian target

akhir tahun sesuai dengan rencana bisnis bank yang harus dikerjakan oleh pegawai pada setiap divisinya. Selain itu setiap pekerja baik level manajer maupun level staf pada masing-masing divisi memiliki tugas pekerjaan sehari-hari sesuai dengan *job description* yang harus diselesaikan pada hari itu juga agar pekerjaan tidak menumpuk. Para pekerja baik level manajer maupun level staf yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan jam kerja maka harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya tersebut.

Penyelesaian tugas sehari-hari terkadang menghabiskan waktu lebih lama di kantor dan menyebabkan mereka harus lembur. Hal tersebut selain menyita waktu juga menyita tenaga karyawati Bank "X" Kantor Pusat Bandung khususnya yang sudah berkeluarga. Karyawati yang tidak dapat menjalani tuntutan yang diberikan oleh Bank "X" dengan baik, mereka akan mendapatkan penilaian kinerja yang buruk dan berdampak pada pemberian bonus. Adanya tuntutan untuk bekerja sebaik mungkin dengan kehadiran mereka di rumah bersama keluarganya membuatnya mengalami konflik akan peran yang dijalannya.

Tuntutan dalam pekerjaan dan tuntutan sebagai ibu rumah tangga membuat seorang wanita yang bekerja semakin lama akan dihadapkan pada pilihan untuk memilih salah satunya ketika mendapatkan konflik antara pekerjaan dan keluarga, konflik yang terjadi dapat menyebabkan *intention to turnover* dan akhirnya menyebabkan keluar dari pekerjaan karena permintaan suami, karena harus mengurus anak-anaknya ataupun berpindah ke pekerjaan lain yang jam kerjanya lebih sedikit atau lebih fleksibel.

Selama 20 tahun terakhir, para peneliti telah membuat upaya berani untuk memahami *work family conflict* dengan memeriksa anteseden dan konsekuensi yang terbentuk. Penelitian memeriksa anteseden dan konsekuensi dari *work family conflict*

memiliki konsekuensi yang merusak seperti menurunkan kepuasan kerja dan kepuasan hidup, peningkatan stres kerja dan stres kehidupan, menurunkan komitmen organisasi, dan meningkatkan *intention to turnover* (Allen et al., 2006). *Work family conflict* bisa menyebabkan pegawai untuk keluar dari pekerjaannya karena tugas dan stres di tempat kerja menyebabkan tidak hanya untuk frustrasi di tempat kerja, tetapi juga di rumah (Cohen, 1993). Studi ini menemukan tipe *work family conflict* yaitu *work interference with family* (WIF) dan *family interference with work* (FIW) berhubungan positif dengan keinginan berpindah; menyoroti bahwa keduanya bekerja dan masalah keluarga dapat mendorong pegawai untuk mencari pekerjaan di tempat lain (Allen & Armstrong, 2006). *Turnover intention* didefinisikan sebagai keinginan individu untuk meninggalkan organisasi (Tett & Meyer, 1993). *Turnover intention* adalah kesadaran hasrat dan keinginan untuk mencari alternatif lain di organisasi lain. *Turnover* pegawai terjadi ketika pegawai secara sukarela meninggalkan pekerjaan mereka dan harus diganti. (Khan, Nazir, Kazmi, Khalid, Kiyani & Shahzad, 2014). Dari penelitian yang dilakukan oleh Mobley, dkk (dalam Berry 1997), keputusan untuk *quit/stay* dapat disimpulkan melalui tiga komponen utama yaitu *thinking of quitting*, *intention to search* dan *intention to quit*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pimpinan divisi SDM Bank “X” Kantor Pusat Bandung, dalam tiga tahun terakhir terdapat 80 karyawan (15.9%) yang keluar dari pekerjaan dengan alasan ikut suami keluar kota atau luar negeri ataupun diminta suami untuk berhenti bekerja dan lebih mengurus anak-anaknya. Diperoleh data jumlah karyawan yang mengundurkan diri dengan alasan kepentingan keluarga yaitu sebanyak 20 karyawan pada tahun 2013, 26 karyawan pada tahun 2014 dan 34 karyawan pada tahun 2015 (sampai September). Adanya karyawan yang berpindah atau keluar dari perusahaan menyebabkan perusahaan harus

mengganti posisi karyawan tersebut dengan merekrut karyawan baru. *Turnover* adalah tingkat di mana pegawai meninggalkan organisasi. Semakin tinggi tingkat *turnover*, maka meningkatkan perekrutan, pelatihan, sosialisasi, pengalaman dan lain-lain yang mengorbankan organisasi. (Khan, Nazir, Kazmi, Khalid, Kiyani & Shahzad, 2014).

Seseorang akan memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) sebelum memutuskan untuk keluar dari organisasi. Berdasarkan hasil survei awal, keinginan tersebut salah satunya dapat disebabkan oleh *work family conflict*. *Work family conflict* dan *turnover intention* juga di rasakan oleh karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada 15 orang karyawan (10 orang staf, lima orang manajer) yang sudah berkeluarga di Bank “X” Kantor Pusat Bandung, delapan orang (53.3%) menyatakan bahwa mereka mengalami konflik pada area waktu pada perannya di pekerjaan yang memengaruhi perannya di keluarga (*time-based work interfering with family*). Semua karyawan bekerja dari hari senin sampai jumat pukul 07.30 hingga 17.00. Jam kerja tersebut merupakan jam kerja yang ditentukan oleh kantor, tidak semua karyawan menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sehingga mereka bisa selesai lebih dari jam 17.00 dan bekerja lembur. Biasanya para karyawan lembur hingga pukul 19.00 sampai 20.00. Waktu mereka sehari-hari banyak dihabiskan di kantor dan mereka merasa kurang waktu untuk keluarga. Karyawan yang mengalami konflik ini harus pergi ke kantor pada pagi hari sekitar pukul 05.30 untuk menghindari kemacetan dan harus datang tepat waktu ke kantor. Karyawan ini harus bangun lebih pagi untuk menyiapkan sarapan untuk anak dan suaminya, mereka terkadang tidak sempat untuk sarapan bersama anak dan suaminya dan mereka tidak bisa mengantar anaknya ke sekolah. Selesai bekerja dan sesampainya di rumah terkadang anak sudah tidur

sehingga menyebabkan mereka tidak memiliki kesempatan untuk menjalankan perannya sebagai ibu. Terkadang ada pekerjaan yang mengharuskan mereka datang di waktu *weekend* sehingga mengganggu waktu bersama keluarga.

Sebanyak 12 orang (80%) menyatakan bahwa mereka mengalami konflik pada area waktu dalam perannya di keluarga memengaruhi perannya di pekerjaan (*time-based family interfering with work*). Mereka pernah meminta izin untuk meninggalkan kantor karena harus mengurus anaknya yang sakit seperti mengantarnya ke dokter, menghadiri rapat di sekolah anaknya ataupun mengambil rapor anaknya serta kebutuhan lain di sekolah yang membutuhkan kehadiran orang tua. Sebanyak delapan dari 12 orang ini (66.7%) menyatakan bahwa mereka pernah berpikir untuk keluar dari pekerjaannya karena mereka ingin memiliki lebih banyak waktu untuk keluarga, mereka ingin mengawasi pertumbuhan dan perkembangan anak serta ingin membimbing dan mendidik anak secara langsung di rumah. Mereka pernah berpikir untuk mengganti pekerjaannya seperti berwiraswasta agar pekerjaan bisa dilakukan di rumah sehingga tidak harus meninggalkan keluarga atau mencari pekerjaan lain yang jam kerjanya lebih fleksibel agar bisa memiliki waktu lebih untuk menjadi ibu rumah tangga.

Sebanyak tujuh orang (46.6%) menyatakan bahwa mereka mengalami konflik karena kelelahan pada perannya di pekerjaan yang memengaruhi perannya di keluarga (*strain-based work interfering with family*). Jika terjadi masalah di kantor ataupun ada pekerjaan yang belum terselesaikan, sesampainya di rumah mereka akan langsung beristirahat sehingga tidak bermain atau banyak mengobrol dengan anak dan suaminya. Sebanyak lima dari tujuh orang (71.4%) menyatakan pernah berpikir untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya karena merasa lelah menjalani kedua



peran, namun memberi peluang untuk berwirausaha atau mencari kerja dengan jam kerja yang lebih fleksibel.

Sebanyak 13 orang (86.6%) menyatakan bahwa mereka mengalami konflik karena kelelahan pada perannya di keluarga memengaruhi perannya di pekerjaan (*strain-based family interfering work*). Kinerja dan konsentrasi mereka selama bekerja di kantor akan terpengaruhi ketika suami atau anak sedang sakit. Terlebih apabila di rumah tidak ada yang membantu mengurus suami atau anak yang sedang sakit. Mereka sering mengecek *handphone* untuk memeriksa keadaan suami atau anak yang sedang sakit bahkan ada yang melamun karena khawatir. Selain itu, kelelahan mengurus pekerjaan rumah tangga juga mengganggu konsentrasi mereka di kantor.

Sebanyak empat orang (26.6%) yang memiliki bawahan menyatakan bahwa mereka mengalami konflik pada area perilaku pada perannya di pekerjaan yang memengaruhi perannya di keluarga (*behavior-based work interfering with family*). Mereka pernah membawa perannya sebagai manajer di kantor yang terbiasa bersikap tegas dengan bawahan ke rumah dan menerapkan pada anaknya padahal mereka tidak bermaksud untuk bersikap seperti itu.

Sebanyak satu orang (6.67%) menyatakan bahwa mereka mengalami konflik pada area perilaku pada perannya dalam keluarga memengaruhi perannya di pekerjaan (*behavior-based family interfering work*). Karyawan ini merasa tidak nyaman saat di beri kritikan atau nasehat oleh atasannya karena di rumah ia terbiasa untuk memberi nasehat kepada anaknya.

Dari hasil wawancara tersebut dikatakan bahwa 86.6% karyawan memiliki *turnover intention* yang disebabkan oleh adanya *work family conflict*.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *work family conflict* dan *turnover intention* pada Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sejauh mana hubungan antara *work family conflict* dan *turnover intention* pada Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan *work family conflict* dan *turnover intention* pada Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara *work family conflict* dan *turnover intention* pada Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang sudah menikah dan memiliki anak.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

- Memperkaya informasi bagi Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan antara *work family conflict* dan *turnover intention* pada Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung.

- Memperkaya informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti mengenai *work family conflict* dengan *turnover intention*.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

- Memberikan informasi bagi Bank “X” Kantor Pusat Bandung mengenai keadaan dari karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung khususnya mengenai *work family conflict* dan hubungannya dengan *turnover intention* sehingga Bank “X” bisa mengantisipasi dan mencari cara untuk mengatasinya misalnya dalam bentuk seminar atau pelatihan.
- Penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung akan jenis-jenis konflik kerja dan keluarga sehingga karyawan dapat mengantisipasi agar tidak mengalami konflik tersebut.

#### 1.5 Kerangka Pikir

Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang sudah menikah dan memiliki anak memiliki peran ganda, yaitu sebagai karyawan dan sebagai istri sekaligus ibu bagi anak-anaknya. Ketika menjalankan peran sebagai karyawan, mereka harus secara optimal menjalani tugas sesuai dengan *job description* dan tuntutan yang ditetapkan oleh Bank “X”. Sedangkan ketika menjalankan peran sebagai istri perannya antara lain, melayani suami, mengurus keperluan rumah tangga, dan sebagai ibu, perannya antara lain mengasuh dan mendidik anak. Terlebih apabila anak masih dalam tahap perkembangan bayi hingga masa kanak-kanak akhir. Anak-anak dalam masa perkembangan tersebut masih memerlukan pendampingan dari orangtua dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Wanita yang bekerja merasa kesulitan dalam hal pembagian waktu antara pekerjaan dan keluarga yang bisa mengakibatkan mereka sulit untuk mengambil keputusan di antara dua pilihan (peran) atau mengalami konflik ketika memilih salah satu peran, dan hal tersebut akan memengaruhi pikiran dan perasaannya sehingga tidak dapat maksimal dalam menjalani peran yang di pilih. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung dapat mengalami konflik kerja dan keluarga atau *work family conflict*. *Work family conflict* adalah konflik antar peran yang muncul saat tekanan atau ketidakseimbangan tuntutan di dalam suatu peran mengganggu pemenuhan peran di area atau bagian lain (Greenhaus&Beutell, 1985).

Selama 20 tahun terakhir, para peneliti telah membuat upaya berani untuk memahami *work family conflict* dengan memeriksa anteseden dan konsekuensi yang terbentuk. Penelitian memeriksa anteseden dan konsekuensi dari *work family conflict* memiliki konsekuensi yang merusak seperti menurunkan kepuasan kerja dan kepuasan hidup, peningkatan stres kerja dan stres kehidupan, menurunkan komitmen organisasi, dan peningkatan *intention to turnover* (Allen et al., 2006). *Work family conflict* bisa menyebabkan pegawai untuk keluar dari pekerjaan mereka (Cohen, 1993). Pemenuhan kedua peran yang dialami oleh karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung juga akan berpengaruh kepada *turnover intention*. *Turnover intention* didefinisikan sebagai keinginan individu untuk meninggalkan organisasi (Tett & Meyer, 1993). *Turnover intention* adalah kesadaran hasrat dan keinginan untuk mencari alternatif lain di organisasi lain.

Menurut Gutek et al (dalam Carlson 2000), *work-family conflict* memiliki dua arah, yaitu *work interference with family* (WIF) dan *family interference with work* (FIW). *Work interference with family* (WIF) merupakan konflik yang bersumber dari pekerjaan yang akan memengaruhi kehidupan keluarga. Misalnya, karyawan Bank

“X” Kantor Pusat Bandung memiliki tugas yang mewajibkannya lembur ataupun mewajibkan mereka untuk pergi ke luar kota meninggalkan keluarganya. Hal ini berpengaruh pada perilaku karyawan di rumahnya, seperti kurangnya memiliki waktu bersama dengan suami dan. Peran dan tugasnya sebagai ibu rumah tangga tidak dapat terselesaikan dengan baik. *Family interference with work* (FIW) merupakan konflik yang bersumber dari keluarga yang akan memengaruhi pekerjaan. Misalnya, karyawan Bank “X” Bandung yang memiliki anak, ketika anak sedang sakit, mereka harus tetap berada di kantor karena pekerjaan di kantor tidak bisa ditinggal. Fokus perhatian karyawan tersebut terbagi, lebih pada keadaan anak di rumah sehingga konsentrasinya untuk mengerjakan pekerjaan di kantor akan menurun dan dapat mengakibatkan pekerjaan tidak dapat terselesaikan dengan baik.

Selain itu, menurut Greenhaus dan Bantell (1985), *work-family conflict* memiliki tiga tipe yaitu *time based conflict*, *strain based conflict*, *behavior based conflict*. *Time based conflict* merupakan suatu konflik yang dialami ketika tekanan waktu menuntut pemenuhan suatu peran dan menghambat pemenuhan peran yang lain. Waktu yang dihabiskan untuk melakukan aktivitas pada suatu peran membuat seseorang tidak bisa memenuhi tugas peran yang lain. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung terkadang harus bekerja lembur dan menjalani tugasnya ke luar kota membuat mereka memiliki kesulitan meluangkan waktu untuk keluarganya.

*Strain-Based Conflict* muncul karena ketegangan atau kelelahan pada satu peran sehingga memengaruhi kinerja dalam peran yang lain, ataupun ketegangan di satu peran bercampur dengan pemenuhan tanggung jawab di peran yang lain. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang mengalami kelelahan karena pekerjaannya di kantor saat sampai di rumah menjadi kurang perhatian pada suami dan anak-anaknya.

*Behavior-Based Conflict* merupakan suatu konflik yang pola-pola pikiran dalam satu peran tidak sesuai dengan pola-pola perilaku yang lain. Konflik terjadi saat perilaku pada satu peran tidak mungkin dengan harapanharapan untuk peran lain. Karyawati Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang mengalami peran ganda dan berbeda karakter terkadang salah satu perannya terbawa ke tempat lainnya, contohnya peran di kantor terbawa ke rumah atau sebaliknya.

Menurut Gutek et all (dalam Carlson, 2000) ketiga tipe *work-family conflict* dengan kedua arah *work-family conflict* akan menghasilkan enam dimensi *work-family conflict*, yaitu: *time based WIF*, *time based FIW*, *stain based WIF*, *strain based FIW*, *behavior based WIF*, *behavior based FIW*. *Time based WIF* adalah konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu terhadap peran yang dijalani sebagai karyawan dalam pekerjaan yang menghambat pemenuhan waktu pada peran sebagai istri ataupun ibu dalam keluarga. Karyawati Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang bekerja lembur atau harus keluar kota saat *weekend* mengalami konflik karena waktu untuk keluarga menjadi kurang. *Time based FIW* merupakan konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu terhadap peran sebagai istri ataupun ibu dalam keluarga yang menghambat pemenuhan waktu pada peran sebagai karyawan dalam pekerjaan. Karyawati Bank “X” Kantor Pusat Bandung mengalami konflik yaitu meminta izin untuk meninggalkan kantornya ketika harus mengambil rapor anak di sekolah atau kebutuhan lain di sekolah anaknya yang membutuhkan kehadiran orang tua.

*Strain based WIF* adalah konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam menjalani peran sebagai karyawan dalam pekerjaan yang menghambat pemenuhan tuntutan peran sebagai istri ataupun ibu dalam keluarga. Karyawati Bank “X” Kantor Pusat Bandung kelelahan karena pekerjaan di kantor sehingga sesampainya di rumah mereka akan langsung beristirahat sehingga tidak bermain atau banyak mengobrol

dengan suami dan anaknya. *Strain based FIW* adalah konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam menjalani peran sebagai istri ataupun ibu dalam keluarga yang menghambat pemenuhan tuntutan peran dalam pekerjaan sebagai karyawan dalam pekerjaan. Kinerja dan konsentrasi karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung selama bekerja di kantor akan terpengaruhi ketika suami atau anak sakit, karena mereka kelelahan mengurus suami atau anak yang sakit di rumah, selain itu kelelahan mengurus pekerjaan rumah juga mengganggu konsentrasi di kantor.

*Behavior based WIF* adalah konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai karyawan dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku terhadap peran sebagai istri ataupun ibu dalam keluarga. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang menjabat sebagai seorang *manager* dituntut memiliki sikap yang tegas, namun saat menjadi seorang ibu perilakunya lebih lembut. Hal ini membuat karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung konflik akan pola perilaku akan kedua peran ganda yang dijalannya. *Behavior based FIW* adalah konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku terhadap peran sebagai istri ataupun ibu dalam keluarga yang tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku terhadap peran sebagai karyawan dalam pekerjaan. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang menjalani perannya sebagai seorang ibu dalam rumahnya yang sering menasehati anaknya akan mengalami konflik ketika karyawan tersebut sering menerima nasehat dari kepala bagianya karena pekerjaannya salah.

*Work family conflict* yang di alami oleh karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung bisa menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaannya karena karyawan tidak mampu menyesuaikan perannya di dalam pekerjaan dan di dalam keluarga. Dari penelitian yang di lakukan oleh Mobley, dkk

(dalam Berry 1997), keputusan untuk *quit/stay* dapat disimpulkan melalui tiga komponen utama yaitu *thinking of quitting*, *intention to search* dan *intention to quit*.

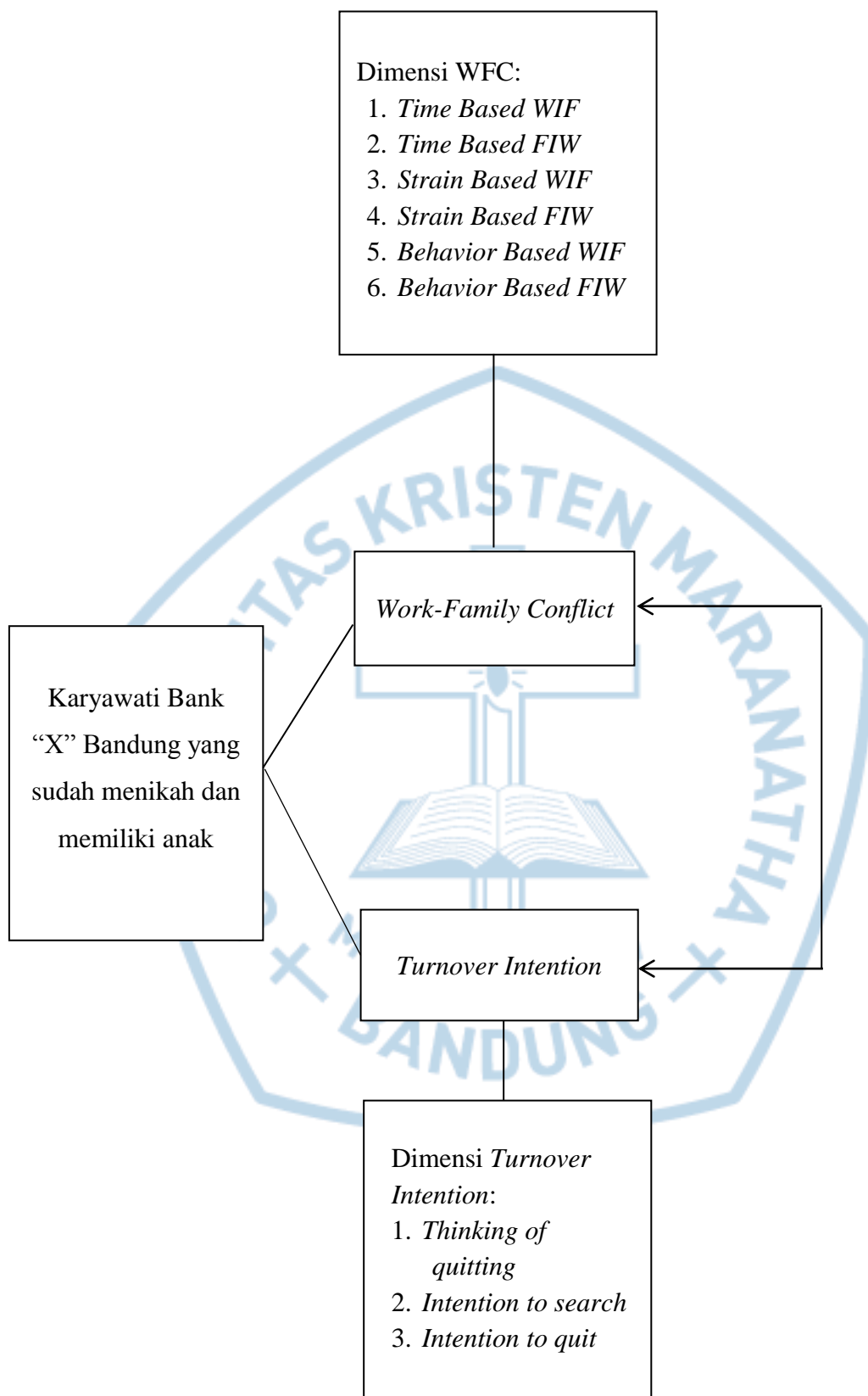
Proses kognitif berperan besar dalam tahapan *thinking of quitting*. Dalam tahapan ini karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang memiliki *work family conflict* akan mengalami ketidakpuasan atas kondisi/pekerjaan yang ada kemudian sebagai akibatnya mulai memikirkan kemungkinan untuk berhenti dan pekerjaan saat ini. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung mengevaluasi kondisi pekerjaannya kemudian mengalami ketidakpuasan karena adanya konflik dengan keluarga dan memikirkan untuk berhenti bekerja sebagai karyawan.

*Intention to search* yaitu dimana karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang memiliki *work family conflict* memikirkan kemungkinan untuk berhenti dan pekerjaan. Mereka akan memutuskan untuk mencari pekerjaan dan melakukan berbagai upaya pencarian pekerjaan dengan mempertimbangkan keuntungan yang akan diperoleh dan pekerjaan yang baru dan konsekuensi atas keputusan untuk meninggalkan pekerjaan sebelumnya. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung akan mengevaluasi keuntungan yang akan diperoleh dari pekerjaan baru misalnya jam kerja yang lebih fleksibel sehingga memiliki lebih banyak waktu untuk bersama keluarga. Mereka juga bisa membandingkan alternatif terbaik dari berbagai pilihan pekerjaan lain.

*Intention to quit* yaitu tahapan setelah menganalisa berbagai alternatif yang ada maka karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung yang memiliki *work family conflict* akan memutuskan untuk berhenti dan diikuti dengan perilaku untuk keluar dari organisasi. Karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung telah memilih pekerjaan baru dan memutuskan untuk berhenti bekerja sebagai karyawan.



Dalam penelitian Lidya Agustina tahun 2008, ditemukan bahwa WIF secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja tetapi tidak signifikan berpengaruh pada *turnover intention*. Kemudian FIW tidak signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja dan *turnover intention*. Sedangkan dalam penelitian Muhammad Ghayyur dan Waseef Jamal pada tahun 2012 yang dilakukan pada perbankan dan organisasi farmasi ditemukan bahwa WIF dan FIW secara positif dan signifikan berkorelasi dengan *turnover intention*. Dalam penelitian Muhammad Reza-ullah Khan dkk tahun 2014 ditemukan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan positif dengan stress dan *turnover intention* yang mana apabila *work family conflict* meningkatkan tingkat stress pegawai maka *turnover intention* akan meningkat juga. Akan tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Mega Sari Apri Yani, I Gde Adnyana Sudibya dan Agoes Ganesha Rahyuda tahun 2016 ditemukan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.



**Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir**

## 1.6 Asumsi

1. *Work family conflict* yang muncul pada karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung dapat muncul dalam tiga tipe yaitu *time based conflict*, *strain based conflict* dan *behavior based conflict*.
2. *Work family conflict* yang muncul pada karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung dapat muncul dalam dua arah yaitu *work interference with family* (WIF) dan *family interference with work* (FIW).
3. Penghayatan *work family conflict* pada karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung berbeda-beda.
4. *Turnover intention* yang muncul pada karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung di karenakan mengalami *work family conflict*.
5. Penghayatan *turnover intention* pada karyawan Bank “X” Kantor Pusat Bandung berbeda-beda.
6. Keputusan untuk *quit/stay* dapat disimpulkan melalui tiga komponen utama yaitu *thinking of quitting*, *intention to search* dan *intention to quit*.

## 1.7 Hipotesis

Terdapat hubungan positif antara *work family conflict* dan *turnover intention*.