

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Santrock (2002) mengatakan masa dewasa awal adalah masa untuk bekerja dan menjalin hubungan dengan lawan jenis, terkadang menyisakan sedikit waktu untuk hal lainnya. Kenniston (dalam Santrock, 2002) mengemukakan dewasa awal adalah periode kesementaraan ekonomi dan pribadi, dan perjuangan antara ketertarikan pada kemandirian dan menjadi terlibat secara sosial. Rentang usia dewasa awal berkisar antara awal usia 20 sampai 35 tahun. Pada rentang usia tersebut, individu sedang mengalami peralihan dari masa remaja untuk memasuki masa dewasa. Dua kriteria yang diajukan untuk menunjukkan akhir masa muda dan permulaan dari masa dewasa awal adalah kemandirian ekonomi dan kemandirian dalam membuat keputusan. Mungkin yang paling luas diakui sebagai tanda memasuki masa dewasa adalah ketika seseorang mendapatkan pekerjaan penuh waktu yang kurang lebih tetap, bekerja, menikah dan memiliki anak. (Santrock, 1999).

Bekerja merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi sebagian orang dewasa (Frone, 1992). Bila ditinjau dari segi kebudayaan Indonesia, wanita masih dianggap memiliki peran utama dalam mengurus segala pekerjaan rumah tangga. Pandangan *gender* yang memisahkan peran pria yang bekerja dan wanita sebagai pengurus rumah tangga kini tidak lagi relevan, salah satunya ditunjukkan lewat fenomena banyaknya wanita bekerja saat ini. Wanita yang bekerja di Indonesia kini diperkirakan mencapai 45%. Meskipun angka persentasi wanita yang bekerja tersebut lebih rendah dari persentasi laki-laki, namun terjadi peningkatan setiap tahunnya. (Badan Pusat Statistik Jakarta, 2016).

Peran wanita sebagai tenaga kerja turut aktif dalam kegiatan ekonomi (mencari nafkah) di berbagai kegiatan sesuai dengan keterampilan dan pendidikan yang dimiliki serta lapangan pekerjaan yang tersedia. Pada kehidupan modern, kini semakin banyak wanita yang mulai merambah ke bidang pekerjaan baik untuk mencari nafkah ataupun mengembangkan diri untuk berkarir (Lenner, 1994)

Wanita bekerja dan juga sudah menikah tentu mengalami tantangan tersendiri dalam menjalani kehidupannya, mereka dituntut untuk profesional di pekerjaan dan tidak mengabaikan keluarganya. Terdapat ekspektasi sosial yang bersifat normatif berkaitan dengan mengurus anak – anak, meskipun terjadi perubahan. Terdapat bukti yang menunjukkan bahwa banyak wanita tetap merasa wajib untuk mempertahankan dua peran yaitu pekerja ideal dan orang tua ideal (Stone & Lovejoy, 2004; Williams, 2000; dalam Korabik 2008).

Pekerjaan yang dilakukan seorang wanita bisa bermacam – macam dan salah satunya bekerja sebagai pramugari. Menurut Prasetyaningrum (2014), pramugari adalah *front-liner* dari maskapai penerbangan. *Front-liner* dapat diartikan bahwa pramugari memiliki tugas untuk membimbing, memberikan pelayanan, mempromosikan, serta memperkenalkan berbagai fasilitas yang disediakan oleh maskapai penerbangan. Selain memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang selama berada didalam pesawat, menjaga keamanan, memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan disediakan oleh masing-masing maskapai, pramugari juga menjadi salah satu penentu kualitas suatu maskapai sehingga pramugari memiliki tanggung jawab dan resiko yang besar terhadap pekerjaannya. Pelayanan jasa yang diberikan oleh kru pesawat atau pramugari kepada penumpang merupakan salah satu hal terpenting yang dibutuhkan oleh pelanggan dan dapat menjadi penentu kualitas maskapai penerbangan (Prayag, 2007).

Terdapat banyak maskapai penerbangan di Indonesia, salah satunya adalah Maskapai Penerbangan “X”. Maskapai penerbangan “X” adalah maskapai yang memiliki posisi atau kualitas dan istimewa dengan memiliki pertumbuhan *long-run opportunities*. *Long-run opportunities* yang dimaksud yaitu Maskapai “X” memiliki pangsa pasar yang relatif tinggi dalam pertumbuhan pasar industri transportasi udara yang juga relatif tinggi (Kuntjoroadi dan Safitri, 2009). Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa, Maskapai Penerbangan “X” memiliki karyawan yang menjadi andalan dalam memberikan pelayanan jasa untuk penumpang. Karyawan, pekerja, atau orang yang bekerja untuk memberikan pelayanan jasa tersebut salah satunya adalah Pramugari.

Menurut data yang didapatkan melalui *Human Resource Development* (HRD) Maskapai Penerbangan “X”, pramugari yang bekerja di Maskapai Penerbangan “X” sendiri kurang lebih 3.545 pramugari, dan menurut data yang diperoleh, pramugari yang sudah berkeluarga dan masih aktif terbang ada 1.228 pramugari. Pramugari yang sudah berkeluarga termasuk dalam tahap perkembangan dewasa awal dan dewasa madya, dengan usia diatas 20 tahun sampai dengan usia 58 tahun sesuai dengan masa pensiun. Dimana menurut Santrock tugas perkembangan pada tahap dewasa awal adalah bekerja, menikah, dan memiliki anak. Sedangkan tugas perkembangan pada tahap dewasa madya adalah semakin sadar akan berkurangnya jumlah waktu yang tersisa di kehidupannya, semakin bertanggung jawab pada karir dan suatu masa ketika individu mencapai dan mempertahankan kepuasan dalam karirnya. Maskapai penerbangan “X” adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia yang terbang ke lebih 40 tujuan domestik dan 36 tujuan internasional. Maskapai penerbangan “X” meraih penghargaan sebagai Maskapai Penerbangan Regional Terbaik di Dunia yang diberikan oleh Skytrax. (www.”X”.com)

Maskapai Penerbangan “X” memiliki visi untuk menjadi perusahaan penerbangan yang andal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia. Sedangkan Misi Perusahaan sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa (*flag carrier*) Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional. Tentunya dengan semua penghargaan dan pencapaian yang di raih oleh Maskapai Penerbangan “X” tak lepas dari peran kerja keras karyawan-karyawannya, salah satunya pramugari.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu *chief* pramugari di Maskapai Penerbangan “X”, adapun tugas – tugas atau *jobdesc* yang menjadi tanggung jawab para pramugari di Maskapai Penerbangan “X” adalah melayani, membantu dan menjaga penumpang sebelum penerbangan, selama penerbangan dan setelah selesai penerbangan.

Pramugari Maskapai Penerbangan “X” memiliki kegiatan *coaching* rutin minimal tiga kali dalam satu tahun, serta *reccurent safety* setiap satu tahun sekali yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja serta kedisiplinan kerja mereka. Selain itu setiap satu tahun sekali diadakan evaluasi kesehatan dan fisik karena para pramugari harus memiliki stamina dan energi yang kuat untuk melaksanakan *jobdesc* yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *chief* pramugari Maskapai Penerbangan “X”, pada umumnya, pramugari di Maskapai penerbangan “X” memiliki jam terbang dan jadwal terbang yang tidak sama satu dengan yang lainnya, namun rata-rata pramugari di Maskapai Penerbangan “X” memiliki jam terbang lebih panjang dari maskapai penerbangan regional lain, yaitu antara 80 – 120 jam terbang dalam sebulan karena Maskapai Penerbangan “X” memiliki destinasi penerbangan domestik maupun

internasional terbanyak di Indonesia, (www."X".com) Setiap pramugari di Maskapai Penerbangan "X" memiliki waktu delapan hari dalam sebulan untuk *dayoff*, apabila pramugari membutuhkan *dayoff* di hari tertentu, pramugari tersebut harus melapor pada perusahaan lalu perusahaan akan menentukan berdasarkan derajat kepentingan dari pramugari tersebut. Apabila pramugari melakukan absensi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan selama berulang kali, pramugari tersebut akan mendapat Surat Peringatan satu. Apabila pramugari tersebut telah mendapat Surat Peringatan satu tersebut namun selanjutnya masih mengulangi absensi, maka pramugari tidak akan dipertahankan di Maskapai Penerbangan "X".

Pramugari dapat mendapatkan jadwal terbang di pagi hari, siang hari ataupun tengah malam. Namun sebelum itu, perusahaan akan memberikan *schedule* sehingga pramugari akan mengetahui akan terbang berapa lama dan berapa hari. Tujuan penerbangan ditentukan oleh perusahaan, pramugari dapat terbang ke empat tujuan dalam satu hari namun dapat pula terbang selama beberapa hari untuk tujuan domestik ataupun internasional.

Hari libur pramugari tidak menentu seperti karyawan ataupun karyawan pada umumnya. Di hari libur nasional atau di hari raya justru itu menjadi hari kerja mereka. Dalam satu tahun terdapat beberapa *peak season* atau musim liburan, seperti libur sekolah, libur hari raya idul fitri, libur hari raya natal dan tahun baru dimana dalam *peak season* tersebut akan menjadi hari yang sibuk bagi Maskapai Penerbangan "X" karena tingginya jumlah penerbangan. Dalam maskapai penerbangan "X", satu bulan sebelum *peak season* akan di *announce* kepada seluruh awak kabin – termasuk pramugari – bahwa pada *peak season* tersebut, pramugari tidak dapat mengajukan permintaan untuk absensi, karena *peak season* merupakan puncaknya penerbangan dimana kebanyakan orang melakukan liburan.

Adapun kebijakan Maskapai Penerbangan “X” memberikan jatah *dayoff* hanya untuk seratus awak kabin di setiap *peak season*. Sehingga dalam satu tahun pramugari hanya memiliki jatah satu kali untuk mendapatkan *dayoff* selama 2 hari dalam salah satu *peak season*. Saat *peak season* inipun pramugari membutuhkan konsentrasi kerja yang sangat penuh tanpa mengurangi pelayanan atau *service* yang harus diberikan terhadap penumpang. Jadwal atau waktu kerja yang telah ditentukan tersebut terkadang menimbulkan adanya konflik pada pramugari terlebih pada pramugari yang sudah berkeluarga. Hal tersebut membuat pramugari merasa tidak memiliki waktu yang cukup banyak untuk keluarga.

Menurut *chief* pramugari Maskapai Penerbangan “X”, Maskapai Penerbangan “X” memiliki kebijakan terhadap pramugari yang hamil. Maskapai Penerbangan “X” akan memberikan cuti bagi pramugari yang hamil. Setelah itu, akan di data apakah ingin diteruskan atau tidak. Namun, Maskapai Penerbangan “X” akan melihat kembali apakah setelah melahirkan pramugari tersebut masih masuk ke dalam kriteria badan ideal atau tidak. Namun jika dilihat masih memenuhi kriteria, pramugari tersebut dapat melanjutkan pekerjaannya sebagai pramugari. Tidak sedikit pramugari yang keluar dari pekerjaannya sebagai pramugari karena berbagai alasan, seperti alasan berat badan, alasan keluarga, ataupun alasan karena memiliki anak. Namun tidak sedikit pula yang masih mempertahankan pekerjaannya sebagai pramugari di Maskapai penerbangan “X” meskipun sudah menikah dan memiliki anak. Dari hasil wawancara kepada 10 (100%) pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X”, terdapat 5 pramugari yang sudah berkeluarga (50%) memiliki motif ekonomi yang menjadi salah satu alasan mereka bekerja sehingga dapat ikut serta membantu suami menjalankan perekonomian rumah tangga. 3 pramugari (30%) mengatakan belum dapat *move on* dari rutinitasnya sebagai pramugari dan 2 pramugari (20%) mengatakan masih menikmati jalan-jalan.

Menurut hasil wawancara dengan beberapa *chief* pramugari, ada beberapa pramugari yang kurang disiplin terhadap waktu kerja, seperti mereka datang terlambat dari waktu yang telah ditentukan, izin pulang lebih dulu sebelum waktunya karena mengurus urusan rumah tangga, dan meminta izin absensi mendadak karena anggota keluarganya sakit atau ada halangan lainnya. Namun kantor pun terkadang tidak memberikan izin tersebut sehingga pramugari harus tetap bekerja. Tidak jarang hal tersebut terkadang membuat pramugari merasa tidak fokus, kelelahan dan akibatnya bisa berdampak pada pelayanan ataupun juga keluarganya dirumah.

Menurut Khan et al. (dalam Greenhaus & Beutell, 1985) konflik antar peran terjadi ketika dua atau lebih tekanan muncul dari peran berbeda secara bersamaan yang mengakibatkan pemenuhan tuntutan dari peran yang satu menjadi lebih sulit karena juga memenuhi tuntutan peran yang lain. Salah satu bentuk dari konflik antar peran ini adalah *Work Family Conflict* (WFC) dimana tekanan peran yang berasal dari pekerjaan dan keluarga saling mengalami ketidakcocokan dalam beberapa karakter. Dengan demikian, partisipasi untuk berperan dalam pekerjaan/keluarga menjadi lebih sulit dengan adanya partisipasi untuk berperan di dalam keluarga /pekerjaan (Khan et al., dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Berbagai hal yang mempengaruhi karakter peran seseorang adalah waktu (*time*), ketegangan (*strain*) atau perilaku (*behavior*), yang didalamnya menghasilkan konflik antara peran yang satu dengan tuntutan peran yang lain.

Aspek pertama dari *Work Family Conflict* (WFC) adalah *Time-Based WIF* (*Work Interfering with Family*) yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran sebagai pekerja menghambat pemenuhan waktu pada peran dalam keluarga. Berdasarkan wawancara dengan 10 pramugari Maskapai Penerbangan “X” yang sudah berkeluarga dan memiliki anak, sebanyak 10 orang (100%) merasakan bahwa pekerjaan pramugari mengurangi waktu pramugari bersama keluarganya. Pramugari harus bangun

dan *ready* tengah malam jika mendapatkan jadwal terbang di pagi hari, tidak jarang pramugari mendapatkan rute terbang hingga beberapa hari baik untuk penerbangan domestik ataupun penerbangan internasional, sehingga pramugari tidak dapat melaksanakan tugasnya di rumah selama mereka sedang bertugas selama beberapa hari itu. Selain itu, setiap tahunnya terdapat beberapa *peak season* seperti libur sekolah, libur hari raya idul fitri, libur natal dan tahun baru, namun pramugari hanya dapat memilih jatah libur di satu *peak season* saja, sehingga banyak waktu libur yang seharusnya dapat pramugari gunakan untuk menghabiskan waktu bersama keluarga dipakai untuk bekerja. Bahkan salah satu pramugari yang diwawancarai (10%) selama 14 tahun berturut-turut tidak dapat menghabiskan waktu bersama keluarganya pada saat hari raya idul fitri.

Selain itu, 10 orang pramugari (100%) merasakan bahwa mereka tidak dapat sepenuhnya melihat tumbuh kembang sang anak, begitupun mereka yang memiliki anak yang sudah bersekolah, mereka merasa sedih karena tidak dapat membantu sang anak mengerjakan pekerjaan rumahnya karena banyak waktu yang dikeluarkan untuk melakukan tanggung jawab dalam pekerjaan. 10 orang (100%) memiliki orang lain untuk mengasuh anak mereka, 8 orang diantaranya (80%) memiliki *babysitter* atau asisten rumah tangga dan 2 orang (20%) menitipkan anaknya pada orangtuanya. Pramugari hanya mendapatkan cuti hamil selama kurang lebih satu setengah tahun untuk melengkapi masa menyusui anaknya, namun setelah itu pramugari harus tetap bekerja lagi.

Aspek kedua adalah *Time-Based FIW (Family Interfering with Work)* yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran dalam keluarga menghambat pemenuhan waktu pada peran sebagai pekerja. Saat bertugas, 10 pramugari (100%) merasa harus menjaga emosinya meskipun sedang memiliki masalah keluarga, dikarenakan

pekerjaannya sebagai pramugari menuntut untuk selalu ramah dan memberikan performa yang optimal. Pada saat pramugari ingin meminta izin absen untuk mengurus rumah tangga, kantor Maskapai Penerbangan “X” belum tentu memberikan izin tersebut, 6 pramugari (60%) mengatakan apabila sedang ada masalah dalam keluarga akan sulit berkonsentrasi dan memikirkan masalah tersebut meskipun sedang bekerja namun tetap berusaha memberikan pelayanan secara optimal terhadap penumpang, 4 pramugari (40%) mengatakan akan mengenyampingkan masalah keluarganya terlebih dahulu dan tetap fokus serta tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Aspek ketiga adalah *Strain-Based WIF (Work Interfering with Family)* yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran sebagai pekerja yang menghambat pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga. 10 pramugari (100%) mengatakan bahwa pekerjaan pramugari tidak mudah. Banyaknya melayani penumpang serta beragam penanganan yang harus dilakukan membuat pramugari harus kuat dan bersemangat saat melayani dan memantau keadaan kabin pesawat, pramugari juga harus membantu mengangkat koper jika terdapat penumpang yang tidak memasukkan kopernya ke bagasi pesawat. Selain itu, pramugari tidak jarang mendapatkan 2-3 destinasi penerbangan sekaligus dalam satu hari, setelah pramugari selesai terbang, pramugari masih harus *briefing* dan melapor ke kantor Maskapai Penerbangan “X” terlebih dahulu sebelum akhirnya mereka pulang. Pekerjaan pramugari membuat pramugari kelelahan sehingga ketika sampai rumah, tugas – tugas dan tanggung jawab dirumah menjadi terbengkalai dan juga terkadang menjadi kurang dapat memberikan perhatian lebih pada suami dan anak – anaknya. 10 pramugari (100%) mengatakan bahwa saat mereka pulang bekerja, mereka membutuhkan waktu untuk istirahat terlebih dahulu, sebelum akhirnya memulai tugasnya dalam keluarga, namun 10 pramugari

(100%) mengatakan bahwa mereka memiliki asisten rumah tangga untuk membantu menyelesaikan pekerjaan rumah tangganya.

Aspek keempat adalah *Strain-Based FIW (Family Interfering with Work)* yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran di keluarga yang menghambat pemenuhan tuntutan peran sebagai pekerja. Berdasarkan hasil wawancara, 4 pramugari diantaranya (40%) memiliki anak yang masih kecil sehingga harus memberikan perhatian yang lebih, bangun ditengah malam untuk memberi susu ataupun menenangkan anaknya tersebut, hal tersebut menyebabkan pramugari kurang istirahat dan kurang tidur, sehingga dalam menjalankan pekerjaannya pramugari mengalami kelelahan sehingga tidak jarang pramugari tersebut tertidur disaat perjalanan dari rumah menuju bandara (ataupun sebaliknya).

Melihat gambaran diatas, dengan tugas pramugari yang seringkali bekerja ke dalam atau luar negeri untuk beberapa hari tentunya harus meninggalkan keluarga, namun disisi lain pramugari harus menjalankan kewajibannya sebagai orangtua. Pramugari juga tidak jarang mengalami masalah yang terjadi selama penerbangan, namun pramugari harus tetap melayani penumpang, bersikap ramah dan tersenyum terhadap penumpang, pramugari banyak melayani penumpang pesawat, namun pramugari tersebut menjadi jarang untuk melayani keluarga mereka sendiri. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti *work-family conflict* dari pramugari yang sudah berkeluarga dan ingin mengetahui dimensi mana yang paling mempengaruhi pada pramugari.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian diatas, peneliti bermaksud meneliti dan mengetahui bagaimana dimensi *work-family conflict* yang paling dominan pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X”.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud untuk memperoleh gambaran umum mengenai *work-family conflict* pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X”.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat dimensi *work-family conflict* pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X”, dimensi mana yang paling dominan dari *work-family conflict* yaitu *Time based WIF*, *Time based FIW*, *Strain based WIF*, *Strain based FIW*, *Behavior based WIF*, dan *Behavior based FIW*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dalam bidang Psikologi Industri Organisasi dan Psikologi Keluarga mengenai *Work-Family Conflict* (WFC) yang terjadi pada pramugari.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian mengenai *Work-Family Conflict* (WFC) terhadap pramugari.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada kepala pramugari Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia mengenai gambaran dimensi *work-family conflict* yang paling dominan pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” yang selanjutnya dapat dijadikan acuan dalam program Maskapai Penerbangan dan juga pelatihan atau pembinaan yang berkaitan dengan konflik antara pekerjaan dan keluarga.
2. Memberikan informasi pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” mengenai konflik yang dialami pada perannya sebagai pekerja dan sebagai ibu rumah tangga, sehingga senantiasa dapat mengantisipasi masalah – masalah yang akan timbul yang diakibatkan karena *work-family conflict*.

1.5. Kerangka Pikir

Pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” memiliki tanggung jawab untuk mengurus kebutuhan rumah tangga seperti menyiapkan kebutuhan anak dan suami, serta meluangkan waktu bersama keluarga dan memberikan kasih sayang terhadap suami dan anak. Selain mengurus keperluan rumah tangga, pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” juga memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya sebagai seorang pramugari untuk melaksanakan tugas – tugasnya, seperti menjaga, memperhatikan serta melayani kebutuhan penumpang, serta konsentrasi dan senantiasa membantu pramugari lain dalam menjalankan tugasnya. Tuntutan yang besar dalam pekerjaan terkadang membuat pramugari menjadi kurang berpartisipasi dalam keluarga. Sebaliknya tuntutan yang besar dalam keluarga pun terkadang membuat pramugari kurang berpartisipasi secara optimal dalam pekerjaan. Menjalani dua peran bukanlah hal yang mudah dan memungkinkan terjadinya konflik peran. Khan et al. dalam Greenhaus & Beutell

(1985), mendefinisikan konflik peran sebagai dua tekanan yang bersamaan, ketika pemenuhan pada satu sisi akan menyebabkan kesulitan pemenuhan yang lain.

Interrole conflict adalah sebuah bentuk konflik peran dimana muncul tekanan yang bertolakbelakang dari keikutsertaannya dalam peran-peran yang berbeda. Konflik terjadi pada orang yang fokus sebagai pekerja dan perannya sebagai istri atau ibu (Khan et al dalam Greenhaus & Beutell; 1985). Bentuk konflik peran ini muncul dalam diri pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” karena mereka menjalankan peran mereka sebagai pramugari yang memiliki tugas serta tanggung jawab kepada Maskapai Penerbangan “X” serta penumpang dan juga sebagai seorang istri atau ibu yang memiliki tugas dan tanggung jawab kepada suami serta anaknya. Dari hal tersebut yang kemudian akan menimbulkan munculnya *Work Family Conflict*.

Berdasarkan Khan et al. dalam Greenhaus dan Beutell (1985), definisi *Work Family Conflict* adalah sebuah 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 (keluarga) menjadi lebih sulit dengan adanya partisipasi untuk berperan dalam keluarga (pekerjaan). Hal ini juga akan dialami oleh pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X”, dimana mereka akan kesulitan memenuhi perannya dalam keluarga ketika mereka berada dan bekerja di dalam atau luar negeri begitupun sebaliknya. Terjadinya *work family conflict* dikarenakan adanya tekanan-tekanan yang berasal dari dua area yang berbeda yakni dalam area pekerjaan dan keluarga. Jadwal dan tuntutan kerja bisa menyulitkan pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” dalam mengerjakan tugas-tugas keluarga, atau sebaliknya, tuntutan keluarga yang berlebihan bisa menyulitkan pemenuhan tuntutan kerja (Gutek, Scarle & Klepa, 1991). Berbagai tekanan di pekerjaan seperti jumlah jam kerja yang padat,

frekuensi lembur, orientasi pribadi karyawan terhadap pekerjaan, bentuk-bentuk dari stress di tempat kerja seperti kurangnya dukungan atasan dan rekan kerja. Adanya tekanan di pekerjaan tersebut akan berdampak pada terhambatnya pemenuhan peran di rumah. Dampak yang ditimbulkan bisa berupa kehilangan aktivitas bersama keluarga, rendahnya kepuasan hidup, kepuasan pernikahan, serta kepuasan keluarga, karena waktu tersita lebih banyak untuk pekerjaan. (Greenhaus & Beutell, 1985)

Tekanan dalam peran di keluarga bisa berupa pernikahan, kehadiran anak yang masih kecil, tanggung jawab sebagai orangtua dan pasangan, serta kurangnya dukungan dari anggota keluarga. Tekanan dalam peran di keluarga akan menguras waktu dan energi sehingga mengganggu pemenuhan peran di pekerjaan. Dampak yang ditimbulkan bisa berupa menjadi kurang berkonsentrasi saat bekerja sehingga kinerja menjadi menurun, atau bahkan menjadi tidak masuk kerja karena harus menjaga anak yang sedang sakit (Greenhaus & Beutell, 1985). Adanya tuntutan pekerjaan dan tuntutan dari keluarga yang berbeda satu dengan lainnya dapat berpengaruh terhadap derajat tinggi rendahnya *Work Family Conflict*. Berdasarkan gambaran diatas, maka pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” juga dapat mengalami *Work Family Conflict*.

Menurut Gutek et al dalam Carlson (2000) *Work-Family Conflict* ini terbagi menjadi dua arah yakni *Work Interfering with Family* (WIF) yaitu konflik dari pekerjaan yang mempengaruhi kehidupan keluarga dan *Family Interfering with Work* (FIW) yaitu konflik dari keluarga yang mempengaruhi pekerjaan. Selain memiliki 2 arah, *Work Family Conflict* juga memiliki tiga bentuk, yaitu *Time Based Conflict*, *Strain Based Conflict*, dan *Behavior Based Conflict*.

Time Based Conflict merupakan konflik yang dialami ketika tekanan waktu menuntut pemenuhan suatu peran dan menghambat pemenuhan peran yang lain. Bentuk

konflik yang dihasilkan karena tekanan waktu itu bisa dalam bentuk dua macam, yaitu : pertama, tuntutan waktu di suatu peran membuat seseorang secara fisik tidak dapat memenuhi ekspektasi dari peran yang lain. Kedua yaitu tuntutan waktu juga bisa membuat seseorang mengalami kebingungan atau ketidakmampuan untuk berkonsentrasi dengan satu peran meskipun seseorang tersebut telah berusaha secara fisik untuk memenuhi tugas peran yang lainnya. Bentuk konflik yang kedua adalah *Strain Based Conflict*, konflik ini muncul karena ketegangan atau kelelahan pada satu peran sehingga mempengaruhi kinerja dalam peran yang lain. Bentuk konflik yang ketiga adalah *Behavior Based Conflict*, yaitu suatu konflik dimana pola-pola perilaku dalam satu peran tidak sesuai dengan pola-pola perilaku yang diharapkan pada peran yang lain.

Kombinasi antara tiga aspek *Work Family Conflict*, yaitu *Time*, *Strain*, dan *Behavior* dengan dua arah *Work Family Conflict*, yaitu *Work Interfering with Family* (WIF) dan *Family Interfering with Work* (FIW) 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*. Pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” ini memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga akan mengalami jenis konflik yang berbeda-beda pula.

Time based WIF, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran sebagai pekerja menghambat pemenuhan waktu pada peran dalam keluarga. Pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” yang mengalami *time based WIF* tidak dapat memenuhi tuntutan waktu pada perannya sebagai istri juga ibu karena waktu yang ia miliki ia habiskan untuk pemenuhan tuntutan perannya sebagai pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X”. Tuntutan perannya sebagai pramugari memungkinkan adanya waktu bekerja pada jam dan hari yang tidak

dapat di tentukan serta memungkinkan pula untuk kerja selama beberapa hari di dalam ataupun luar negeri. Hal ini membuat pramugari seringkali meninggalkan rumah untuk bekerja selama beberapa hari, sehingga pekerjaan rumah tangga seperti menyiapkan keperluan anak sekolah, suami bekerja dan pekerjaan rumah tangga lainnya menjadi terhambat.

Strain based WIF, yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran sebagai pekerja yang menghambat pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga. Peran penting dan tanggung jawab yang besar membuat pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” dalam menjalani pekerjaannya tersebut merasa kelelahan, sehingga ketika menjalani perannya sebagai ibu di rumah membuatnya mudah marah karena kelelahan atau memilih untuk langsung istirahat sehingga pekerjaan di rumah tidak jarang menjadi terbengkalai.

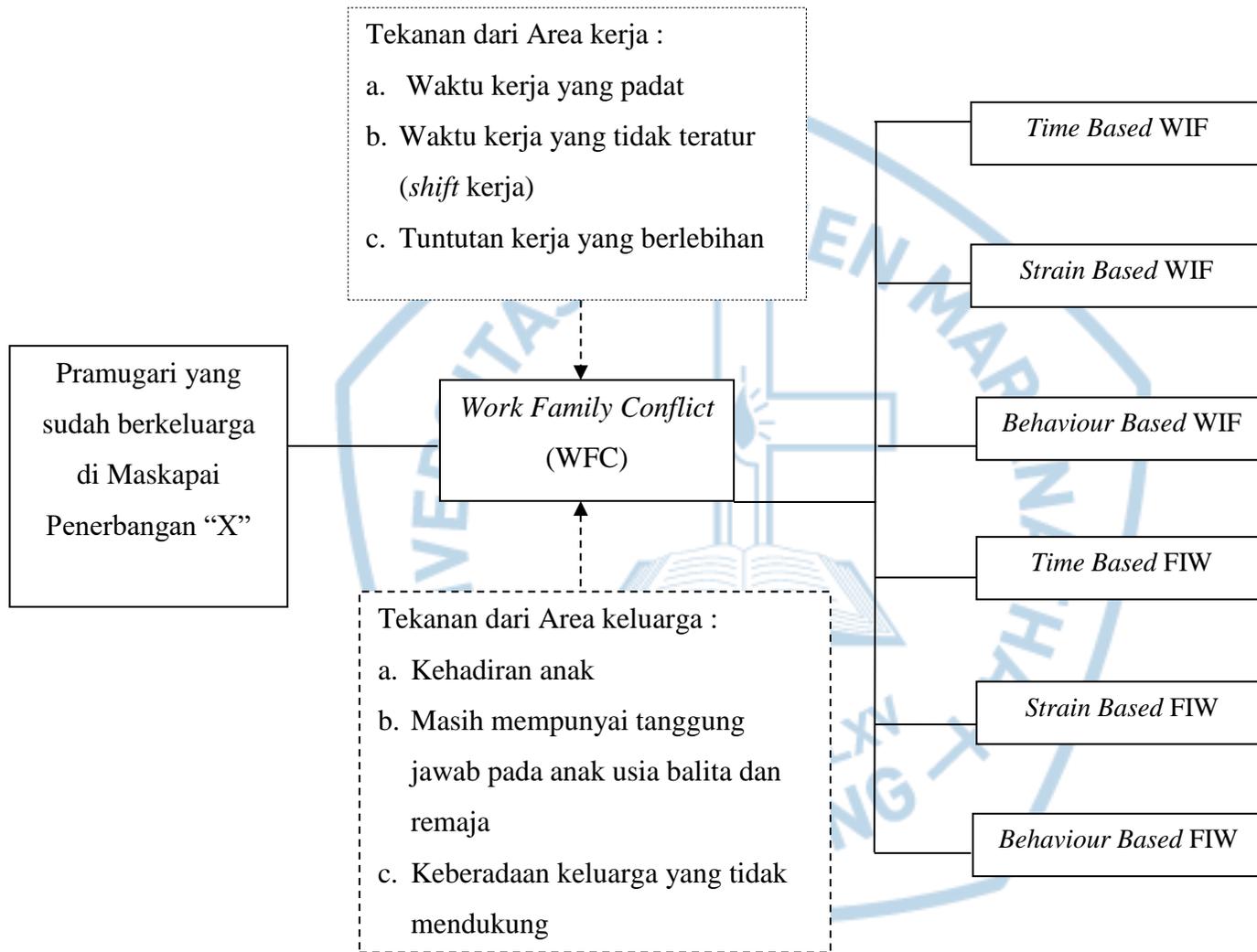
Behavior based WIF, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai pekerja tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran keluarga. Pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” yang bekerja sebagai kepala tim akan bersikap secara tegas serta memiliki otoritas yang lebih tinggi dari pramugari dalam mengatur seluruh pekerjaan, sedangkan di rumah yang seharusnya mempunyai otoritas lebih tinggi adalah suami. Hal tersebut dapat menjadi konflik dalam keluarga karena terkadang sikap untuk mengatur di dalam kehidupan rumah tangga yang lebih dominan adalah suami.

Time based FIW, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan waktu pada peran dalam keluarga menghambat pemenuhan waktu pada peran sebagai pekerja. Tuntutan waktu di rumah yang lebih banyak untuk seorang ibu dan seorang istri membuat pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” datang terlambat saat dinas atau pulang lebih awal. Pramugari yang sudah berkeluarga mengalami konflik

karena akan merasa kesulitan dalam pemenuhan tuntutan waktu dalam perannya sebagai pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X”.

Strain based FIW, yaitu konflik yang berkaitan dengan kelelahan dalam peran di keluarga yang menghambat pemenuhan tuntutan peran sebagai pekerja. Pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” merasa kelelahan dalam memenuhi peran sebagai ibu rumah tangga. Kehadiran anak yang masih kecil dan remaja menuntut tanggung jawab pada pramugari sehingga akan memunculkan tekanan. Selain itu, suami yang bekerja, kehadiran anggota keluarga yang tidak mendukung serta tidak adanya pembantu akan meningkatkan tekanan pada pramugari yang sudah berkeluarga dalam menyelesaikan pekerjaan di Maskapai Penerbangan “X” sehingga mereka tidak saja merasakan kelelahan secara fisik namun juga secara psikis.

Behavior based FIW, yaitu konflik yang berkaitan dengan tuntutan pola perilaku pada peran dalam keluarga tidak sesuai dengan tuntutan pola perilaku pada peran sebagai pekerja. Kurang mampunya pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga dan kurangnya dukungan dari keluarga terhadap tingkah laku yang diharapkan membuat pramugari menunjukkan tingkah laku yang tidak diharapkan saat bekerja. Pramugari dapat menjadi kurang ramah dan ketus saat menangani penumpang atau saat berinteraksi dengan rekan pramugari lainnya.



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. Pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” pernah mengalami *Work-Family Conflict (WFC)*.
2. *Work family conflict* dapat terjadi pada arah *Work Interfering with Family (WIF)* yaitu konflik dari pekerjaan yang mempengaruhi kehidupan keluarga atau *Family Interfering with Work (FIW)* yaitu konflik dari keluarga yang mempengaruhi pekerjaan.
3. Tekanan dari area pekerjaan pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” dapat terjadi karena waktu kerja yang padat, waktu kerja yang tidak teratur (jam terbang), dan tuntutan/ beban kerja yang berlebihan.
4. Tekanan dari area keluarga pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” dapat terjadi karena kehadiran anak, masih mempunyai tanggung jawab pada anak usia balita dan remaja, memiliki anggota keluarga yang tidak mendukung.
5. *Work-family conflict* dapat terjadi dalam tiga bentuk, yaitu *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict*.
6. *Work-family conflict* pada pramugari yang sudah berkeluarga di Maskapai Penerbangan “X” dilihat dari kombinasi antara arah *WFC* dan bentuk *WFC* akan menghasilkan enam dimensi *WFC*, yaitu *time-based WIF*, *time-based FIW*, *strain-based WIF*, *strain-based FIW*, *behavior-based WIF*, dan *behavior-based FIW*.