

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank 'X' adalah bank terbesar di Indonesia bila dilihat dari sektor jumlah aset, pinjaman, dan deposito. Dengan penggabungan usaha beberapa bank Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) maka Bank 'X' resmi beroperasi secara komersial. Bank 'X' telah melayani banyak nasabah dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan, sehingga bank ini merupakan bank dengan nasabah terbanyak di Indonesia yang tersebar di berbagai kota di Indonesia, salah satunya di Kota Bandung. Sampai dengan hari ini, Bank 'X' meneruskan tradisi untuk memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, Bank 'X' berhasil membangun organisasi bank yang solid dan terintegrasi.

Bank 'X' memiliki visi untuk menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif. Maka untuk mencapai visi tersebut Bank 'X' memiliki misi untuk berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengembangkan sumber daya manusia profesional, memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*, melaksanakan manajemen terbuka, dan peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Bank 'X' juga berkomitmen untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah yang didasari atas kepercayaan. Bank 'X' pun ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia, dan kerjasama tim yang terbaik.

Selain itu, untuk dapat mencapai visi dan misi serta menjalani komitmen tersebut maka Bank 'X' juga merumuskan nilai-nilai budaya yang dijadikan pedoman bagi karyawan dalam bekerja, yaitu 5 (lima) nilai budaya perusahaan yang disebut "TIPCE" yang dijabarkan menjadi

Kepercayaan (*Trust*), Integritas (*Integrity*), Profesionalisme (*Professionalism*), Fokus Pada Pelanggan (*Customer Focus*), dan Kesempurnaan (*Excellence*).

Salah satu nilai budaya yang di angkat oleh Bank 'X' adalah *Customer Focus* yaitu mengutamakan dan berfokus pada pelanggan. Karyawan dibudayakan untuk senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

Dalam mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi nasabah, Bank 'X' mengambil peran aktif *Customer Service* (CS) dalam keberlangsungan beroperasinya praktik kerja Bank 'X' Kota Bandung. *Customer Service* (CS) didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. *Customer Service* (CS) yang baik adalah bagian penting dari pemasaran, serta merupakan kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan layanan melebihi harapan pelanggannya. *Customer Service* (CS) ditampilkan melalui fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, sikap terhadap pelanggan, dan pengetahuan serta perilaku yang ditunjukkan karyawan kepada pelanggan (Wreden, 2014).

Bank 'X' Kota Bandung merupakan bank yang mengedepankan nilai pelayanan kepada pelanggan. Dalam keberlangsungan praktik kerja Bank 'X' Kota Bandung, perilaku utama seorang CS yang diunggulkan adalah jujur, tulus, terbuka, menggali kebutuhan dan keinginan pelanggan secara proaktif dan memberikan total solusi, serta memberikan layanan terbaik dengan cepat, tepat, mudah, akurat dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Adapula beberapa tugas atau deskripsi pekerjaan yang harus dilakukan oleh CS di Bank' X' Kota Bandung yaitu menangani *complain* dari nasabah seperti gangguan aplikasi online, melayani nasabah dalam pembukaan dan penggantian rekening, melakukan pengadministrasian seperti mendata aset, pinjaman, dan deposito nasabah, serta menangani segala bentuk masukan, kritik, dan saran yang disampaikan oleh nasabah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada CS di salah satu Bank 'X' Kota Bandung, sebanyak 8 dari 8 (100%) orang mengatakan bahwa tidak jarang para CS dihubungi oleh nasabah diluar jam kerjanya seperti Hari Sabtu dan Minggu untuk kepentingan pekerjaan, serta mengambil waktu lembur karena pekerjaan di kantor belum selesai.

Hal tersebut dikatakan sebagai hal yang melelahkan dan tidak mudah dilakukan mengingat keesokan harinya di hari kerja para CS tetap harus menampilkan sikap yang bersahabat dan ramah kepada nasabah disaat kondisi tubuhnya lelah. Sebagai bank yang memiliki nasabah terbanyak dan ingin mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi nasabah para CS harus secara ekstra mengerahkan tenaga dan energinya untuk melayani nasabah yang datang dengan menunjukkan perhatian kepada pelanggan, tersenyum, memberikan respon yang positif, bersikap hangat, sabar, dan memberikan detail informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, seorang CS harus dapat meluangkan energi dan waktu di pekerjaannya serta menyesuaikan tingkah lakunya sesuai dengan perannya sebagai seorang CS termasuk didalamnya melayani pelanggan atau nasabah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada CS di salah satu Bank 'X' Kota Bandung, sebanyak 8 dari 8 (100%) orang mengungkapkan bahwa melayani pelanggan atau nasabah bukanlah hal yang mudah mengingat seorang CS harus menunjukkan emosi dan energi positif kepada nasabah. Sering kali tenaga dan energi ekstra yang dikerahkan atau ditunjukkan selama bekerja menguras energi seorang CS ketika tiba dirumah.

Terkurasnya energi selama bekerja dan jam kerja yang panjang dapat menjadi pemicu munculnya ketegangan. Pemicu ketegangan yang dirasakan oleh CS di Bank 'X' Kota Bandung adalah waktu yang berlebih dalam menjalankan tugasnya sebagai CS menyebabkan kelelahan dan kurangnya waktu untuk keluarga yang menimbulkan masalah seperti seringnya terjadi adu argumentasi dengan pasangan dan kurangnya waktu berbincang bersama keluarga.

Ketidakseimbangan pemenuhan kebutuhan selain dapat mempengaruhi ketidakharmonisan rumah tangga juga dapat mempengaruhi kualitas kehidupan pribadi karyawan. Pekerjaan dan keluarga merupakan dua hal yang paling penting dari kehidupan dewasa. Beberapa studi mengungkapkan bahwa pekerjaan dan keluarga merupakan dua hal yang tidak terpisah, keduanya saling berkaitan dan memiliki hubungan dinamis satu sama lainnya karena kehidupan keluarga dipengaruhi oleh faktor-faktor di tempat kerja, begitu juga sebaliknya (Trachtenberg, Anderson, & Sabatelli, 2009).

Di lingkungan pekerjaan, beberapa faktor yang dapat menjadi pemicu ketegangan bahkan menciptakan konflik antara kebutuhan profesi pekerjaan dan tanggung jawab keluarga antara lain adalah waktu yang berlebih dalam menjalankan tugas organisasi, hubungan kerja antara atasan dan bawahan yang kurang baik dalam suatu organisasi, rekan kerja yang tidak membantu, ketidaknyamanan dalam melaksanakan tugas, pindah tugas, keterlibatan karyawan dalam suatu tugas organisasi, tantangan yang makin sulit dalam mengerjakan tugas, keterlibatan dalam melaksanakan suatu tugas yang sulit dan bahkan isu efisiensi karyawan (Greenhaus & Beutell, 1985). Pengaruh negatif akibat hal ini disebut sebagai konflik antar peran atau *work family conflict* (Frone, Russell & Cooper, 1992).

*Work family conflict* dapat dialami oleh siapa saja tidak terkecuali oleh seorang CS tanpa membedakan jenis kelamin, baik CS laki-laki maupun perempuan sama-sama memiliki peluang untuk mengalami *work family conflict*. Hal ini sejalan dengan penelitian Kuntari, Janssens, & Ginting (2017) yang menemukan bahwa tidak ada perbedaan *work family conflict* pada laki-laki maupun perempuan. Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat serta melelahkan merupakan pertanda langsung akan terjadinya *work family conflict* dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk bekerja, mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa

digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga (Frone, 2000; Greenhaus & Beutell, 1985).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 8 orang CS di salah satu Bank 'X' Kota Bandung, dapat diasumsikan bahwa *work family conflict* yang dialami oleh CS di Bank 'X' Kota Bandung diakibatkan karena banyaknya nasabah yang datang di waktu operasional bank untuk dilayani, jam lembur hingga 12 jam yang sering dilakukan, dihubungi diluar waktu jam kerja seperti Hari Sabtu dan Minggu. Hal tersebut membuat seorang CS di Bank 'X' Kota Bandung harus meluangkan waktu dan usaha yang berlebih untuk menjalankan tugasnya mengingat Bank 'X' Kota Bandung memiliki komitmen untuk membangun hubungan yang dididasi oleh kepercayaan dan ingin mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi nasabah, sehingga mengakibatkan terkurasnya energi di kehidupan pekerjaan sehingga kurangnya energi di kehidupan keluarganya dan terjadi ketegangan. Ketegangan tersebut membuat kehidupan keluarga seorang CS kurang harmonis ditandai dengan adanya adu argumentasi, kurangnya waktu berkomunikasi dengan keluarga walaupun tinggal bersama, dan sulit terlibat dalam aktivitas keluarga sesampainya dirumah karena terlalu lelah dalam bekerja. Ketegangan atau tekanan yang terjadi dari kehidupan pekerjaan dan mempengaruhi peran di kehidupan keluarga disebut *strain-based conflict*.

*Strain* yang dirasakan oleh seorang CS akan menyita atau menguras energi psikis seorang CS yang membuatnya akan sulit untuk antusias, sulit untuk bersemangat, dan sulit untuk menunjukkan sikap kerja yang energik dalam pekerjaannya. Sedangkan, seorang CS harus mampu mengerjakan pekerjaannya dengan mencurahkan segenap energi fisik, kognitif, dan emosinya dalam berkontribusi terhadap pekerjaannya untuk dapat dikatakan *engaged* dalam pekerjaannya. *Customer Service (CS)* yang *engaged* adalah CS yang memiliki tingkat energi

yang tinggi ditunjukkan dengan sikap ramah, senantiasa tersenyum dan bersahabat, serta melayani nasabah secara antusias.

Perilaku *engagement* yang paling terlihat jelas adalah usaha yang dilakukan CS dalam menjalankan tugas pekerjaannya seperti bekerja keras, berusaha, terlibat penuh pada pekerjaan, dan fokus pada apa yang mereka kerjakan dengan mengerahkan segenap energinya yaitu tetap melayani nasabah dan menunjukkan sikap ramah dan bersahabat walaupun merasa lelah. Agar dapat meluangkan energi dan waktu di pekerjaannya serta menyesuaikan tingkah lakunya sesuai dengan perannya, seorang CS harus memiliki keterikatan atau *engagement* yang tinggi terhadap pekerjaannya (Albrecht, 2010). Selain itu, Bank 'X' pun pernah mendapatkan predikat sebagai *best employee* pada tahun 2018 sebagai gambaran mengenai *work engagement* karyawan didalamnya. Adanya predikat tersebut membuat CS di Bank 'X' Kota Bandung harus menunjukkan perilaku *engagement* terhadap pekerjaannya untuk mempertahankan predikat tersebut.

Fenomena *work family conflict* ini juga semakin menarik diteliti mengingat banyaknya dampak negatif yang ditimbulkan, baik terhadap karyawan, keluarganya, maupun organisasi tempat ia bekerja (Frone, 2000). Beberapa dampak negatif secara individual diantaranya adalah berkurangnya kepuasan baik dalam bekerja maupun dalam kehidupan rumah tangga. Sedangkan, dari sisi organisasi *work family conflict* akan mengakibatkan berkurangnya komitmen karyawan pada pekerjaan yang akhirnya dapat mendorong perputaran tenaga kerja yang tinggi pada organisasi (Poelmans, 2001; Alzeta & Hidayati, 2007). *Work family conflict* memiliki beberapa dampak negatif yang dapat terjadi di lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga. Dampak dari *work family conflict* yang dapat terjadi di lingkungan pekerjaan antara lain seperti menurunnya kinerja karyawan yang berdampak pada produktifitas (Kahn et al., 1964). Sedangkan di lingkungan keluarga, *work family conflict* dapat mengakibatkan keluarga menjadi

tidak harmonis, adanya ketidaksetujuan sikap dengan pasangan, hubungan keluarga yang kritis, bahkan dapat membuat batasan dalam keluarga untuk berhubungan yang lebih dekat (Lawton & Nahemow, 1973). Efek lain dari *work family conflict* bagi pribadi karyawan adalah gangguan kesehatan fisik dan psikis bagi karyawan itu sendiri (Frone, Russell, & Cooper, 1997), seperti kecemasan dan depresi (Frone, 2000).

Berdasarkan deskripsi fenomena dan penelitian sebelumnya mengenai konflik yang timbul antara dua peran yang berbeda yaitu peran dalam pekerjaan dan keluarga, maka pekerjaan dan keluarga merupakan tanggung jawab yang besar dan patut dipenuhi karena keduanya merupakan hal yang penting dalam kehidupan. Dari pandangan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti apakah *work family conflict* berhubungan dengan *work engagement* seorang CS terhadap pekerjaannya. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melihat hubungan antara *work family conflict* dan *work engagement* pada *customer service* di Bank 'X' Kota Bandung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penelitian ini ingin diketahui apakah terdapat hubungan antara *work family conflict* dan *work engagement* pada *customer service* di Bank 'X' Kota Bandung.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai *work family conflict* dan *work engagement* pada *customer service* di Bank 'X' Kota Bandung.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *work family conflict* dan *work engagement* pada *customer service* di Bank 'X' Kota Bandung.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada peneliti lain mengenai hubungan antara *work family conflict* dan *work engagement* bagi bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada peneliti lain yang akan meneliti mengenai topik *work family conflict* dan *work engagement* sehingga ke depannya dapat berkembang.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada *Human Capital* (HC) di Bank 'X' Kota Bandung mengenai *work family conflict* dan *work engagement* sehingga dapat digunakan untuk mengetahui apa yang dirasakan CS di Bank 'X' Kota Bandung dalam bekerja.
2. Memberikan informasi kepada CS di Bank 'X' Kota Bandung mengenai *work family conflict* dan *work engagement* sehingga dapat digunakan untuk menemukan strategi untuk menyeimbangkan perannya antar kehidupan pekerjaan/karir dan kehidupan keluarga.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

*Customer Service* (CS) di Bank 'X' Kota Bandung memiliki tugas untuk melayani nasabah dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah bank. Dalam melayani nasabah,



seorang CS harus menunjukkan sikap hangat, ramah, bersahabat, dan menolong. Seorang CS juga dianggap sebagai fokus utama praktik kerja Bank 'X' Kota Bandung yang membudayakan dan mengedepankan *Customer Focus* dalam salah satu dari lima nilai pedoman budaya berperilaku karyawan Bank 'X'. Maka dari itu, Bank 'X' Kota Bandung akan berupaya untuk secara konsisten memberikan layanan melebihi harapan nasabahnya melalui performa kerja CS.

Upaya untuk mengerahkan usaha dan waktu yang tercurahkan untuk melaksanakan tugas pekerjaan membuat seorang CS memiliki waktu yang kurang dengan keluarga atau merasa lelah ketika sedang berada di rumah sehingga tidak dapat memenuhi peran keluarganya. Jika hal ini terjadi maka seorang CS di Bank 'X' Kota Bandung mengalami *work family conflict*.

*Work family conflict* adalah konflik antar peran di mana tuntutan peran datang dari satu domain (pekerjaan atau keluarga) tidak sesuai dengan tuntutan peran yang datang dari domain yang lain (keluarga atau pekerjaan) (Greenhaus dan Beutell, 1985). Konflik antar peran terjadi ketika tekanan terkait dengan satu peran tidak sesuai dengan tekanan yang terkait dengan peran lain (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964). *Work family conflict* memiliki dua dimensi yaitu *work-to-family conflict* dan *family-to-work conflict* yang muncul dari faktor yang berkaitan dengan pekerjaan dan keluarga. *Work-to-family conflict* (WFC) merupakan konflik yang terjadi karena individu berusaha memenuhi tuntutan pekerjaannya sehingga mengalami kesulitan untuk memenuhi tanggung jawab dalam keluarganya. *Family-to-work conflict* (FWC) merupakan konflik yang terjadi karena individu berusaha memenuhi tuntutan dalam keluarga yang mengakibatkan performa dalam mengerjakan tugas-tugas pekerjaan menjadi terganggu.

Greenhaus dan Beutell (1985) menyatakan bahwa terdapat tiga bentuk konflik yang berbeda, *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict*. *Time-based conflict* terjadi ketika waktu dari satu peran mencegah karyawan untuk dapat mengalokasikan waktu untuk memenuhi tuntutan peran lain. *Strain-based conflict* terjadi ketika tekanan atau tegangan

dari satu peran mempengaruhi bagaimana seseorang melakukan peran lain. *Behavior-based conflict* terjadi ketika pola perilaku yang diperlukan dan ditampilkan dalam satu peran tidak sesuai dengan yang diperlukan dalam peran lain.

Terdapat pula *outcome* yang relevan dengan individu yang mengalami *work family conflict*, yaitu : *individual outcomes*, *family-related outcomes*, dan *work-related outcomes*. Pada penelitian ini *outcome* yang memiliki kemungkinan terbesar terjadi merupakan *work-related outcomes*. *Work-related outcomes* merupakan domain pekerjaan yang dipengaruhi oleh *work family conflict*. Kedua dimensi dari *work family conflict* ini memiliki pengaruh yang negatif terhadap pekerjaan seseorang. Hal ini dapat berujung pada kurangnya *job satisfaction*, meskipun hubungan *work-to-family conflict* bersifat tidak langsung. Selain itu, *work family conflict* juga berpengaruh pada tingginya *job stress* serta berpengaruh pada efektivitas kinerja seseorang. *Work family conflict* juga berpengaruh pada tingginya niat seseorang untuk keluar dari pekerjaannya. Namun, gaji juga dapat menjadi salah satu prediktor yang menyebabkan rendahnya komitmen kerja seseorang. Selain itu, *work-to-family conflict* juga menyebabkan individu ingin keluar dari pekerjaannya. Karyawan yang mengalami *work family conflict* menyatakan bahwa mereka membutuhkan waktu yang lebih fleksibel dalam bekerja. Ketika lebih tingginya *family-to-work conflict* yang dialami seseorang, individu cenderung melakukan penyesuaian informal terhadap jadwal kerjanya, sehingga mereka dapat menghabiskan waktunya bersama keluarga di saat jam kerja berlangsung. Contohnya, karyawan akan meninggalkan kantornya sejenak untuk menghadiri rapat orang tua murid namun keesokan harinya ia akan bekerja lembur.

Menjalani peran pekerjaan dan keluarga secara seimbang tidaklah mudah dan seringkali menyebabkan *work family conflict*, sehingga berdampak pada berkurangnya *work engagement*. *Work engagement* didefinisikan sebagai kondisi pemikiran positif terkait pekerjaan, yang dikarakteristikan dengan adanya semangat, keterlibatan penuh, dan konsentrasi tinggi selama

bekerja (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, & Bakker, 2002). Adapula keterkaitan antara *work family conflict* dengan *work engagement* dapat dijelaskan bahwa *work family conflict* dapat menimbulkan ketegangan dan kelelahan secara psikologis yang dapat membuat energi yang dimiliki individu terkuras. Terkurasnya energi individu dapat memunculkan perasaan apatis termasuk didalamnya apatis dalam bekerja, sehingga individu akan sulit untuk *engaged* dengan pekerjaannya.

Karyawan yang *engaged* memiliki tingkat energi yang tinggi dan secara antusias terlibat dalam pekerjaan mereka (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008). Schaufeli, Salanova, Gonzalez, dan Bakker (2002) mendefinisikan *work engagement* merupakan hal positif yang terkait dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan *vigor*, *dedication* dan *absorption* (Schaufeli *et al.*, 2002). Schaufeli, Salanova, Gonzales, dan Bakker (2002) menyatakan bahwa *work engagement* memiliki 3 karakteristik yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

*Vigor* dikarakteristikan dengan tingkat energi yang tinggi, resiliensi, keinginan untuk berusaha, dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi tantangan. Merupakan curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja, keberanian untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja. Kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan. Hal ini mencerminkan kesiapan untuk mengabdikan upaya dalam pekerjaan seseorang, sebuah usaha untuk terus energik saat bekerja, dan kecenderungan untuk tetap berusaha dalam menghadapi tugas kesulitan atau kegagalan.

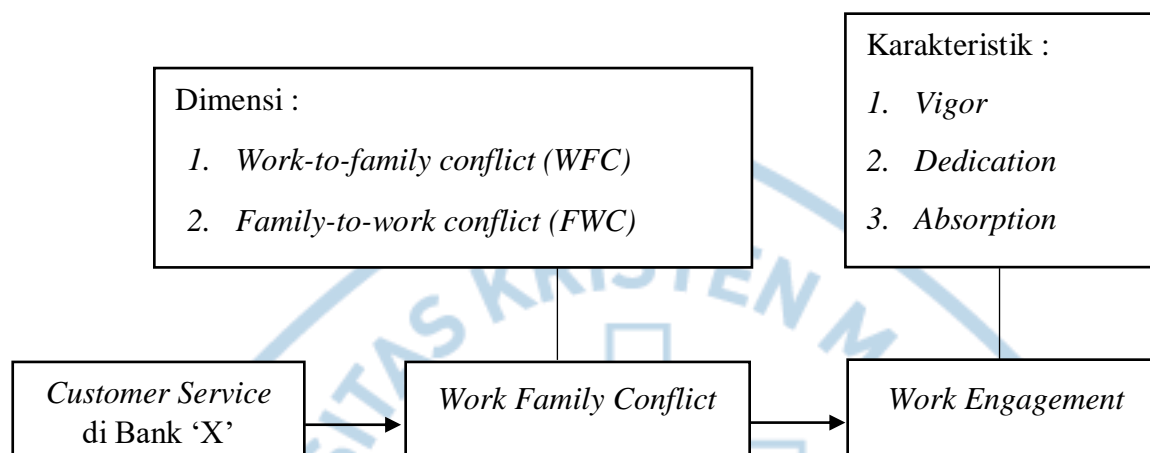
*Dedication* ditandai dengan secara kuat terlibat dalam pekerjaan, antusias, inspirasi, berharga dan menantang. Merasa terlibat sangat kuat dalam suatu pekerjaan dan mengalami rasa kebermaknaan, antusiasme, kebanggaan, inspirasi, dan tantangan. Dedikasi mengacu pada

identifikasi yang kuat dengan pekerjaan seseorang dan mencakup perasaan antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan.

*Absorption* ditandai dengan konsentrasi penuh terhadap suatu pekerjaan dimana waktu terasa berlalu begitu cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan (Schaufeli & Bakker, 2010). Dikarakteristikan dengan konsentrasi penuh, minat yang mendalam terhadap pekerjaan dimana waktu terasa berlalu begitu cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan. Individu yang memiliki *absorption* biasanya merasa tertarik dengan pekerjaannya, tenggelam dalam pekerjaannya, dan sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaannya. Akibatnya, lupa akan sekelilingnya dan waktu berlalu begitu cepat. Sedangkan individu tanpa *absorption* tidak tertarik dan tidak tenggelam dalam pekerjaannya, mereka tidak punya kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan ataupun lupa akan sekeliling dan waktu (Schaufeli & Bakker, 2003). Absorpsi ditandai dimana seseorang menjadi benar-benar tenggelam dalam pekerjaan dengan waktu tertentu ia akan merasa sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaannya.

*Vigor*, *dedication*, dan *absorption* akan saling terkait dan membentuk tinggi atau rendahnya *work engagement* yang dimiliki oleh CS di Bank 'X' Kota Bandung, sehingga tinggi rendahnya *work engagement* CS di Bank 'X' Kota Bandung harus dilihat melalui *vigor*, *dedication*, dan *absorption* secara keseluruhan. *Customer Service* (CS) yang memiliki *work engagement* yang tinggi, walaupun berat dalam menjalankan pekerjaannya akan tetap menikmati pekerjaannya, bahkan diantara mereka merasa bangga menjadi CS, sehingga tuntutan dan permasalahan yang ada membuat mereka tetap berusaha menghadapi dan mengatasinya. Sebaliknya, apabila CS memiliki *work engagement* yang rendah maka ia kurang dapat menikmati pekerjaannya sebagai CS, kurang merasa bangga menjadi CS, dan kurang dapat bertahan ketika menghadapi hambatan dalam pekerjaannya.

*Work-to-family conflict* berdampak secara tidak langsung terhadap *engagement* karyawan, sedangkan *family-to-work conflict* berdampak secara langsung terhadap *engagement* karyawan. Hubungan antara *work family conflict* dan *work engagement* dapat digambarkan dalam bagan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

### 1.6 Asumsi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang diuraikan di atas, maka dapat di asumsikan bahwa :

1. *Customer Service* (CS) di Bank 'X' Kota Bandung berpotensi mengalami *work family conflict* yang tergambar dalam dimensi *work-to-family conflict* dan *family-to-work conflict*.
2. *Customer Service* (CS) di Bank 'X' Kota Bandung memiliki *work engagement* dengan derajat yang bervariasi.
3. *Work engagement* yang dimiliki CS di Bank 'X' Kota Bandung dikarakteristikan oleh *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

### 1.7 Hipotesis Penelitian

1. Terdapat hubungan antara *work-to-family conflict* dan *work engagement* pada *customer service* di Bank 'X' Kota Bandung.
2. Terdapat hubungan antara *family-to-work conflict* dan *work engagement* pada *customer service* di Bank 'X' Kota Bandung.

