

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Keluarga adalah unit sosial terkecil di masyarakat. Peran keluarga menjadi penting untuk dasar sosialisasi dari banyak hal yang harus dibekalkan pada anak-anak untuk masa depan mereka. Saat ini keluarga banyak yang memilih menjadi keluarga dengan pasangan suami istri bekerja. Perkawinan ini disebut dengan perkawinan egaliter. Menurut Lemme, Levant & Pollack (1995). Pernikahan egaliter adalah suatu pernikahan dimana kedudukan antara suami dan istri sama dan sejajar dalam menjalankan peran memimpin keluarga. Istri bersama-sama suami bekerja di luar rumah untuk mencari nafkah. Sekitar 80% pasangan bekerja, baik suami maupun istri sehingga kedua-duanya sama-sama memberikan kontribusi ekonomi bagi keluarga (www.tabloidnova.com, 4 September 2009, diakses 5 juli 2012). Kondisi pasangan suami istri yang bekerja terutama dilatari oleh pemenuhan kebutuhan secara finansial sehingga suami dan istri sepakat untuk saling bahu membahu dalam hal ekonomi.

Pekerjaan dan keluarga adalah area kehidupan yang dijalani baik suami maupun istri pada sebagian besar waktunya (Siganak dan Siganak, 2005). Semua pasangan suami istri bekerja berusaha keras untuk membangun sebuah keluarga yang sehat, kuat dan juga seimbang dalam hal mengatur tuntutan peran pekerjaan dan keluarga. Pekerjaan dan keluarga memang hal yang terpisah dalam kehidupan manusia, namun keduanya memiliki keterkaitan yang erat. Pekerjaan merupakan salah satu penopang berlangsungnya keluarga.

Pekerjaan menjadi sarana perubahan keluarga dan diri, baik suami maupun istri. Mereka mampu merubah kepribadian dan lingkungan melalui peran dalam pekerjaan maupun peran di keluarga. Keluarga dipandang sebagai hal yang pertama dan paling penting karena di dalamnya menjadi sumber kasih sayang untuk suami/istri maupun anak-anak atau keluarga besar yang terlibat di dalamnya. Tiap orang dalam keluarga dapat mengembangkan diri dan memperoleh aktualisasi dirinya, serta merupakan tempat yang penting bagi sebuah kebahagiaan dan harapan. Sedangkan pekerjaan dalam konteks keluarga adalah salah satu upaya pasangan, baik istri maupun suami, untuk pemenuhan kebutuhan dasar bagi kehidupan keluarga (Guitin, 2009).

Pasangan suami istri bekerja memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab yang diharapkan dapat berjalan dengan selaras. Pada kenyataannya tidak selalu peran di tempat kerja dan keluarga ini dijalani dengan baik oleh pasangan suami istri tersebut. Menurut (Prawitasari, 2007), salah satu dampak yang harus dihadapi pasangan suami istri jika mereka tidak mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga akan muncul berbagai konflik. Semakin besar waktu dan energi yang dicurahkan pada peran keluarga dan pekerjaan, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya konflik. Konflik pekerjaan dengan keluarga ini terjadi ketika individu pasangan (suami/istri) yang dituntut untuk memenuhi harapan perannya dalam keluarga dan dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada kehidupan keluarga diperoleh gambaran bahwa banyak keluarga yang mengalami permasalahan yang berakar

dari pekerjaan mereka. Pekerjaan memang menjadi sarana untuk memenuhi kebutuhan keluarga, namun tidak selalu menjadi sumber kebahagiaan. Banyak pasangan suami istri yang mengalami ketidakseimbangan kehidupan keluarga dengan peran pasangan suami atau istri yang sekaligus sebagai pekerja di luar rumah. Gejala yang ditangkap dari hasil observasi menggambarkan bahwa banyak pasangan yang mengalami konflik dari sisi waktu yang seharusnya digunakan untuk keluarga dan pekerjaan secara proporsional. Selain itu tampak pula gejala-gejala munculnya tekanan kerja atau rumah tangga yang dihayati sebagai sumber masalah pribadi sehingga energi psikologis tidak memadai untuk mengelola rumah tangga atau menunjukkan *performance* kerja yang optimal. Gejala lain yang juga tampak adalah adanya perilaku-perilaku yang tidak sesuai ditampilkan sesuai dengan peran yang diemban dalam setting keluarga atau setting pekerjaan, Kebiasaan-kebiasaan dalam pekerjaan seringkali mewarnai begitu kental dalam pengelolaan rumah tangga.

Gambaran gejala-gejala di atas menunjukkan adanya konflik dalam keluarga yang berkaitan dengan pekerjaan. Konflik yang dapat muncul antara pekerjaan dan keluarga disebut juga dengan *work family conflict*. *Work family conflict* adalah salah satu bentuk dari *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). *Work family conflict* memiliki tiga bentuk *work-family conflict*, yaitu *Time-based conflict*, *Strain-based conflict*, dan *Behavior-based conflict*. Dampak *work family conflict* adalah adanya absensi yang tinggi, peningkatan keluar masuk karyawan baru, penurunan disiplin, kurang

konsentrasi dan unjuk kerja karyawan serta munculnya banyak gangguan fisik dan kesehatan mental yang terganggu.

Jika melihat masing-masing bentuk yang telah disebutkan diatas, *work family conflict* juga memiliki dua arah (*bidirectional*), yang dapat dilihat dari sumber-sumber konflik yang berasal dari pekerjaan dan sumber-sumber konflik yang berasal dari keluarga. Dua arah dari *work family conflict* adalah WIF (*work interference with family*) yaitu tuntutan pekerjaan mengganggu urusan keluarga dan FIW (*Family interference with work*) (Greenhaus dan Beutell dalam Hammer et al, 2007) yaitu urusan keluarga mengganggu kegiatan pekerjaan.

Dalam kehidupan pasangan suami istri yang bekerja, *work family conflict* ini biasanya terjadi pada saat pasangan berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan tetapi usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk memenuhi tuntutan keluarganya seperti urusan anak dan menangani urusan-urusan rumah tangga, atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam memenuhi tuntutan dengan tekanan yang berasal dari pekerjaan seperti waktu kerja, beban kerja yang berlebihan dan *deadline* kerja (Frone, 1992).

Time-based conflict yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan keluarga (pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan pekerjaan (keluarga). Konflik ini muncul jika peran di keluarga dan pekerjaan ditandai oleh adanya kecenderungan mementingkan waktu dalam keseharian hidup suami atau istri sehingga mempersulit suami atau istri

memenuhi waktu yang dibutuhkan oleh peran yang lain. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa wanita bekerja untuk membantu ekonomi keluarga mengalami kekurangan waktu untuk mengelola rumah tangga dan membina anak-anak di rumah. Berdasarkan penelitian Nurviyanti (2012) diperoleh gambaran bahwa wanita bekerja mengalami *time based conflict* karena banyak waktu yang digunakan untuk pekerjaan. Dengan demikian waktu yang seharusnya digunakan untuk, merawat anak dan mengurus rumah menjadi sangat kurang. Gejala psikologis yang muncul adalah kebingungan jika beban kerja di tempat kerja tinggi. Karena pengelolaan waktu yang kurang, banyak dari mereka yang tidak disiplin dalam hal waktu dan pada akhirnya berimbas pada kesehatan yang menurun dan kurangnya konsentrasi kerja.

Strain-based conflict yaitu terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. Berdasarkan penelitian Tine Lisdiana (2012) diperoleh gambaran bahwa wanita bekerja mengalami stress kerja sehingga terbawa pada kehidupan rumah tangga. Stress yang bersumber pada stressor di pekerjaan dalam perannya di pekerjaan tertentu membuatnya menemui kesulitan untuk memenuhi tuntutan peran di rumah. Beberapa wanita mengalami hal yang sebaliknya. Stress yang dialami di keluarga, terutama dengan pasangan, baik masalah ekonomi maupun masalah pribadi, menjadikannya tidak memiliki rasa nyaman jika berada dalam situasi kerja. Perhatian pada pekerjaan seringkali menjadi berkurang karena energi psikologisnya digunakan untuk mengatasi perasaan-perasaan atau pemikiran-pemikiran yang menjadi bebannya di keluarga.

Behavior-based conflict yaitu bentuk lain dari *work family conflict* yang berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Pada konflik berbasis perilaku diperoleh gambaran bahwa perilaku yang sebenarnya baik dan sesuai untuk satu peran diterapkan secara tidak proporsional pada peran lain sehingga berakibat pada penurunan efektivitas peran suami atau istri pada peran yang lain. Konflik jenis ini menjadi perhatian peneliti karena adanya gejala yang memprihatinkan di PT X.

PT X adalah salah satu badan usaha yang menyediakan tenaga-tenaga handal dalam hal keamanan bagi perusahaan-perusahaan yang membutuhkan tenaga satuan keamanan (satpam). Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka kebutuhan akan tenaga satuan keamanan untuk menjaga keamanan dan ketertiban di perusahaan-perusahaan serta perumahan juga semakin meningkat. Keamanan dan ketertiban adalah merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia, begitu juga dengan kesejahteraan yang seperti dua mata uang koin, yang satu muka tidak bisa terlepas dan dipisahkan dengan muka yang lain. Keamanan dan ketertiban tidak akan tercapai apabila tingkat kesejahteraan tidak memadai, sebaliknya juga tingkat kesejahteraan tidak akan tercapai apabila keamanan dan ketertiban tidak mendukung (Burhan, 2013).

Pimpinan perusahaan ini membutuhkan suatu intervensi yang tepat bagi tenaga-tenaga keamanan yang memiliki masalah yang berkaitan dengan keluarganya karena berdampak pada *performance* kerjanya. Penurunan

performance kerja banyak ditemukan pada tenaga-tenaga keamanan berdasarkan laporan dari pengguna jasa atau koordinator wilayah yang membawahi para satpam. Gejala yang diperoleh adalah adanya masalah yang menggambarkan penurunan kedisiplinan yaitu sering terlambat masuk kerja, tidak semangat, ada pula satpam enggan untuk pulang padahal setelah lepas piket ia tentu membutuhkan waktu istirahat di rumah, kurang konsentrasi bahkan sering melamun. Performa kerja seperti ini tentu mengganggu pekerjaannya dan berdampak buruk terhadap citra perusahaan karena tanggung jawab sebagai seorang satpam itu sangat besar, ia harus mampu menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan kerja, menjaga asset perusahaan selain itu lingkup kerjanya juga luas, bahkan sering berhubungan dengan para *customer*, sehingga dituntut kesiapan, ketegasan, keluwesan serta keramahan.

Para anggota satpam dididik dengan didikan militer yang jauh lebih keras, kaku, disiplin dan tegas dibanding dengan didikan sipil. Bila mereka melakukan pelanggaran pun mereka mendapatkan sanksi layaknya di lingkungan militer. Tugas sehari-hari mereka yang menjaga keamanan dan ketertiban, menjaga seluruh inventaris dan SDM di lingkungan kerjanya menuntut mereka untuk bersikap teliti, disiplin dan tegas pada setiap pengunjung dan karyawan di lingkungan tempat mereka bertugas. Mereka juga harus bersikap preventif terhadap hal yang mencurigakan dan dianggap membahayakan keamanan tempatnya bertugas. Hal ini tentu berbeda dengan keadaan di rumah yang menuntut anggota satpam untuk berperan sebagai kepala keluarga yang bisa bersikap lemah lembut pada istri dan anak-anaknya ataupun anggota keluarga

lainnya. Tuntutan peran yang sangat berbeda ini memicu terjadinya konflik antara perilaku anggota satpam di lingkungan kerja dengan perilaku anggota satpam ketika sudah berada di rumah dan berperan sebagai kepala keluarga. Gejala-gejala ini tampak dari hasil wawancara awal pada 26 orang anggota satpam dimana 20 orang (76%) mengalami *behavior based conflict*, 5 orang (12%) mengalami *time based conflict*, 5 orang (12%) mengalami *strain based conflict*. 20 orang (76%) menyatakan: sering bertengkar dengan pasangan di rumah, sering meninggalkan rumah jika ada masalah dengan istri, tidak merasa betah jika berada di lingkungan keluarga, selalu disalahkan oleh istri atau pihak mertua, sering bertengkar dengan mertua, merasa hubungan dengan anak renggang, dianggap galak oleh anak, sering bertengkar dengan istri berkaitan dengan perilakunya terhadap anak, dinilai kurang memiliki perhatian pada keluarga, mudah lelah dan sakit jika bekerja, masalah keluarga sering terbawa ketika sedang bekerja, sering kesal karena istri kurang disiplin, bila istri marah-marah kebanyakan mereka lebih suka meninggalkan istri daripada emosinya terpancing dan bersikap kasar seperti membentak atau memukul istri, istri sering mengeluh bahwa sikapnya terlalu keras padahal ia sudah berusaha merubah sikapnya, mereka juga menganggap bila tidak bersikap keras di rumah maka istri dan anak-anaknya tidak akan menghargainya, ada juga yang merasa bahwa seharusnya ia bisa berikap tegas kepada teman maupun kepada para karyawan di tempat ia bekerja tapi ia tidak tega terutama kepada yang telah memiliki hubungan yang baik dengannya, ada pula yang merasa seharusnya ia bisa tegas terhadap istrinya tapi ia tidak bisa karena istrinya selalu pergi dari rumah bila ia bersikap sedikit tegas.

Work interference with family (WIF) dapat terjadi jika perilaku yang ditampilkan sesuai perannya di pekerjaan mempengaruhi perilakunya di rumah, sebagai contoh: perilaku para satpam yang diwarnai dengan perilaku layaknya militer di pekerjaan seperti bersikap sangat disiplin, bersuara lantang, dan tegas tampak terbawa ke dalam lingkup keluarga menjadikan perannya sebagai ayah menjadi terhambat karena relasi dan komunikasi di keluarga tidak berjalan dengan baik dengan cara-cara ketegasan, kedisiplinan dan kekakuan sikap kepala keluarganya. Komunikasi yang minim dengan istri dan anak-anak menjadi konsekuensi dari perilaku kerja yang dibawa ke rumah yang memiliki karakteristik situasi dan tuntutan yang berbeda dengan pekerjaannya sebagai tenaga keamanan. Dari hasil wawancara dengan satpam PT'X' juga diperoleh data bahwa mereka juga menganggap bila tidak bersikap keras di rumah maka istri dan anak-anaknya tidak akan menghargainya, istri sering mengeluh bahwa sikapnya terlalu keras, anak sering merasa takut. Dari beberapa pernyataan tersebut tergambar adanya konflik dengan arah *work interference with family (WIF)*.

Konflik dengan arah *family interference with work (FIW)* terjadi jika perilaku yang ditampilkan sesuai dengan tuntutan perannya di keluarga mempengaruhi perilakunya di pekerjaan. Dari hasil wawancara pada satpam PT'X' didapatkan data bahwa ada teman-teman di lingkungan kerja sering menyalah artikan kebaikanannya dengan menyuruhnya menggantikan jadwal jaga mereka padahal ia juga terkadang butuh istirahat setelah lelah piket malam, kadang takut dianggap galak oleh karyawan perusahaan ataupun oleh *customer* karena istri dan anaknya sering mengatakan kalau ia selalu galak kalau di rumah,

sering ditegur oleh atasannya karena ia sering bercanda dengan sesama satpam walaupun maksudnya adalah untuk mencairkan suasana. Beberapa pernyataan tersebut menggambarkan adanya konflik dengan arah *family interference with work (FIW)*.

Kondisi konflik tersebut di atas tidak dapat dibiarkan begitu saja karena berdampak buruk pada penyelenggaraan fungsi keluarga yang benar dan pencapaian unjuk kerja yang optimal. Inti dari penanganan konflik adalah terciptanya fleksibilitas dalam menjalankan perilaku kerja dan perilaku di keluarga. Fleksibilitas juga berarti mampu untuk menghayati dan menjalankan peran sesuai dengan situasinya. Untuk pencapaian kondisi yang fleksibel ini diperlukan suatu cara yang tepat untuk mengatasi atau menurunkan *behavior-based work-family conflict*. Ada beberapa macam kegiatan yang bisa digunakan dalam memfasilitasi anggota satpam untuk mengurangi *behavior based conflict*, namun peneliti dalam hal ini menggunakan kegiatan pelatihan sebagai metode intervensi.

Salah satu bentuk intervensi yang dianggap tepat untuk menurunkan *behaviour -based conflict* adalah dengan metode pelatihan. Pelatihan merupakan suatu metode pembelajaran yang disusun sedemikian rupa sehingga para satpam dapat mengalami perubahan dalam hal pengetahuan, sikap dan keterampilan yang berkaitan dengan perannya sebagai pekerja dan kepala keluarga. Penentuan pelatihan sebagai cara untuk mengatasi *behavior based conflict* tersebut adalah kesesuaian tujuan pelatihan dengan gejala-gejala yang muncul pada diri para satpam yang mencakup kurangnya pengetahuan tentang perannya di keluarga dan

pekerjaan, fungsi keluarga, penghayatan yang seharusnya berbeda sebagai pekerja dan ayah atau suami, serta kurangnya keterampilan-keterampilan sosial yang berkaitan dengan kedua peran yang dijalankannya. Metode intervensi berupa pelatihan yang digunakan lebih memberikan pengembangan secara sistematis mengenai pengetahuan yang dibutuhkan anggota satpam dengan derajat *behavior based conflict* yang tinggi. Hal ini seperti yang didefinisikan oleh Lucas (1994), bahwa pelatihan atau training didefinisikan sebagai suatu aktifitas formal maupun non formal yang berkontribusi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan tingkat kemampuan seseorang. Selain itu, penentuan pelatihan sebagai intervensi masalah ini mempertimbangkan keefektifannya dalam proses pembelajaran di level reaksi dan *learning*.

Pelatihan yang dirancang untuk menurunkan *behaviour-based conflict* dalam penelitian ini adalah pelatihan fleksibilitas peran. Pelatihan ini dilakukan dengan metoda *experiential learning*. Cara ini dilakukan untuk mengingat kembali pengalaman permasalahan yang menjadi *behavior based conflict* dalam peran sebagai kepala keluarga dan satpam. Pelatihan ini akan dirancang sedemikian rupa untuk terfasilitasinya perubahan-perubahan dalam pengetahuan, sikap dan keterampilan yang menunjang fleksibilitas dalam menjalankan peran sebagai satpam dan kepala keluarga. Perubahan-perubahan psikologis tersebut ditata sedemikian rupa dalam sistematika modul demi modul yang bertujuan memberikan pengalaman, kesadaran dan pementapan perilaku yang tetap dalam peran-peran yang diemban para satpam.

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

- a. Bagaimana rancangan modul pelatihan fleksibilitas peran ?
- b. Apakah modul pelatihan behavior based conflict yang dibuat dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menurunkan *behavior based conflict* pada anggota satpam di PT'X' Bandung?

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

1.3.1. Maksud Penelitian

Pemberian pelatihan fleksibilitas peran untuk menurunkan *behavior based conflict* pada satpam PT'X' Bandung

1.3.2. Tujuan Penelitian

- a. Memperoleh modul pelatihan yang teruji yang dapat menurunkan *behavior based conflict* pada anggota satpam yang terukur melalui evaluasi level *reaction* dan level *learning*.
- b. Mengetahui penurunan derajat *behavior based conflict* pada anggota satpam setelah diberikan pelatihan fleksibilitas peran.

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan informasi tambahan bagi bidang Psikologi Sosial, Psikologi Keluarga, Psikologi Industri dan organisasi mengenai modul pelatihan untuk menurunkan *behavior based conflict* pada anggota satpam.

- b. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tema *behavior based conflict*.
- c. Menjadi referensi pembuatan modul pelatihan sebagai intervensi bagi permasalahan yang berkaitan dengan *behavior-based conflict*

1.4.2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi anggota satpam PT'X' sebagai peserta pelatihan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang melekat dengan peran gandanya sebagai satpam dan kepala keluarga sehingga dapat digunakan sebagai bahan refleksi diri untuk lebih fleksibel dalam menjalankan peran di pekerjaan dan keluarga yang seimbang sesuai dengan kondisi yang dijalaninya.
- b. Bagi PT X, terutama bagian pengembangan sumber daya manusia, penelitian ini bisa diterapkan sebagai salah satu cara untuk mengatasi permasalahan yang dialami anggota satpam sehingga diperoleh *performance* kerja terbaik.

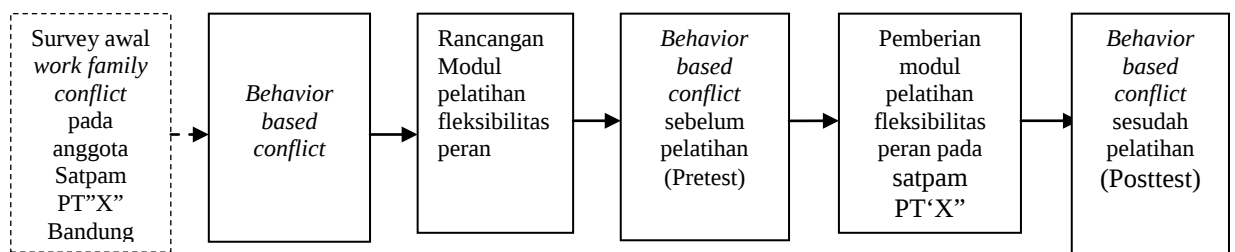
1.5. METODOLOGI PENELITIAN

- a. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah quasi experimental dengan desain one group pre post test design, dan evaluasi efektivitas pelatihan pada level reaksi dan level *learning*. Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah *behavior-based conflict* sebagai *dependent variable*. *Behavior-based conflict* diukur sebelum dan sesudah

diberikannya pelatihan fleksibilitas peran. *Independent variabel* dalam penelitian ini adalah modul pelatihan fleksibilitas peran.

- b. Subjek dalam penelitian ini adalah satpam PT "X" Bandung yang memenuhi karakteristik subjek penelitian. Subjek penelitian adalah anggota satpam yang mengalami *behavior-based conflict* dalam derajat tinggi.
- c. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *behavior-based conflict* yang diambil dari 6 item terakhir (13-18) dari kuesioner *work-family conflict* yang disusun oleh Carlson, Kacmar & Williams (2000) yang merupakan pengembangan dari teori Greenhaus & Bautell (1985).
- d. Data yang diperoleh dari hasil uji coba modul pelatihan akan dianalisis menggunakan Uji Statistik Wilcoxon (*Wilcoxon Signed-Rank Test*) dan evaluasi reaksi dan *learning* pelatihan dari Kickpatrick, serta tabulasi silang antara variabel utama dan data-data penunjang.

Rancangan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Bagan 1.1. Rancangan Penelitian