

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini Kota Bandung telah menjadi salah satu dari sekian banyak kota di Indonesia yang menjadi tujuan wisata. Sejak tahun 2005, kegiatan usaha di bidang perdagangan dan jasa telah berkembang pesat (<http://bandungvillarental.com>). Kawasan industri dan bisnis yang terus berkembang di kota Bandung tentu membutuhkan media komunikasi yang bagus agar bisnis dapat berlangsung dengan lancar. Maka dari itu tingkat kebutuhan masyarakat akan adanya jasa telekomunikasi dan jaringan pun terus berkembang. Menyikapi hal ini, PT “X” hadir sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi dan informasi yang terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

PT “X” adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT “X” memiliki sejumlah wilayah telepon (Witel) yang tersebar di seluruh Indonesia. Menurut pihak HRD, Kota Bandung sendiri termasuk ke dalam wilayah telepon (Witel) Jabar Tengah. PT “X” memiliki visi untuk menjadi pemain terdepan dalam *Telecommunications, Information, Media, Edutainment and Services* (“TIMES”) di kawasan. Selain visi, PT “X” juga memiliki misi yakni menyediakan “TIMES” dengan kualitas terbaik dan harga kompetitif, serta berusaha untuk menjadi panutan sebagai *the Best Managed Indonesian Corporation* ([www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)).

Dalam menjalankan misinya, PT “X” berpegang pada nilai-nilai perusahaan yang terkandung dalam 5C yakni *Commitment to Long Term, Customer First, Caring Meritocracy, Co- creation of win-win partnership* dan *Collaborative Innovation* ([www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)).

Semakin tingginya tingkat persaingan di bidang telekomunikasi membuat PT “X” harus mampu untuk mempertahankan bisnisnya diantara perusahaan kompetitor. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta terus menghasilkan inovasi produk agar dapat menarik calon konsumen. Sesuai dengan nilai perusahaan yang terkait dengan konsumen, yakni nilai *Customer First*, maka dari itu PT “X” membentuk Divisi *Consumer Service* yang khusus ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada para konsumen / pelanggan PT “X”.

Dalam divisi *Consumer Service*, aktivitas pelayanan untuk mempertahankan konsumen PT “X” yakni seperti bertanggung jawab penuh atas penyediaan pelayanan kepada konsumen serta melaksanakan sosialisasi produk PT “X” (<http://maja-tel.blogspot.com>). Divisi ini terbagi menjadi 3 unit yakni *Customer Care, Direct Channel* dan *Modern Channel*. Unit *Customer Care* merupakan unit yang bertugas menangani komplain pelanggan serta menyelenggarakan berbagai program edukasi dan retensi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Unit *Direct Channel* bertugas menangani aktivitas penjualan produk PT “X” langsung kepada konsumen sedangkan unit *Modern Channel* bertugas untuk melakukan aktivitas kerjasama penjualan produk PT “X” melalui pihak ketiga, seperti *supplier* atau *vendor*.

Sejalan dengan nilai perusahaan PT “X” yang mengutamakan pelanggan, maka PT “X” berusaha berhubungan langsung dengan para konsumen dan calon konsumennya melalui plasa-plasa yang tersebar di wilayah Bandung. Daerah Bandung sendiri terbagi ke dalam dua area yakni *Consumer Service Area (CSA)* Bandung Barat dan *Consumer Service Area (CSA)* Bandung Timur. Pada setiap plasa terdapat Divisi *Consumer Service*. Fungsi dari plasa ini adalah untuk memberikan informasi produk dan layanan, melakukan transaksi pembayaran jasa telekomunikasi, menggali kebutuhan pelanggan dan persepsi pelanggan, menangani komplain pelanggan serta memberikan permintaan layanan dengan konsep *One Stop Service (elib.unikom.ac.id)*. Konsep *One Stop Service* ini memiliki arti bahwa plasa PT “X” memberikan pelayanan terpadu kepada konsumennya. Berdasarkan gambaran yang telah dipaparkan sebelumnya, terlihat bahwa Divisi *Consumer Service* ini bisa dikatakan sebagai ujung tombak dari PT “X” karena berkaitan dengan pelanggan, dimana pelanggan merupakan komponen utama yang menentukan keberlangsungan bisnis perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung.

Menurut data yang didapatkan melalui HRD, karyawan yang berada di divisi *Consumer Service* untuk Witel Jabar Tengah sebanyak 118 orang, dimana 55 % diantaranya adalah karyawan perempuan. Dari sini kita bisa melihat bahwa dalam divisi *Consumer Service*, porsi karyawan perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Menurut pihak HRD, unit *Customer Care* memiliki jumlah karyawan perempuan yang paling banyak, yakni sekitar 60%

dibandingkan dua unit yang lain yakni *Modern Channel* dan *Direct Channel* . Terkait dengan aktivitas divisi ini yang berkaitan dengan pelanggan, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Maka dari itu setiap karyawan yang berada di divisi ini baik karyawan laki-laki maupun karyawan perempuan diperlakukan sama dan dituntut untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien demi meningkatkan produktivitas perusahaan.

Setiap karyawan di plasa PT “X” diharapkan dapat melakukan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan *jobdesc* yang telah diberikan. Karyawan Divisi *Consumer Service* yang ditempatkan di plasa PT “X” memiliki posisi sebagai *supervisor* dan *officer* di tiap plasa. Setiap karyawan yang memiliki posisi sebagai *officer* di unit *Customer Care* bertugas untuk melayani penanganan komplain dari pelanggan serta melakukan perencanaan untuk penyelenggaraan program edukasi dan retensi pelanggan. Karyawan yang berada di posisi ini wajib melaporkan pekerjaan kepada *Supervisor* plasa. Karyawan yang memiliki posisi sebagai *officer* di unit *Direct Channel* bertugas untuk melakukan aktivitas penjualan serta menyediakan paket produk layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Bagi karyawan yang memiliki posisi *officer* di bagian *Modern Channel* bertugas untuk melakukan aktivitas penjualan yang bekerjasama dengan pihak ketiga atau mitra PT “X”. Masing-masing karyawan yang berada di bagian *Direct Channel* dan *Modern Channel* wajib melaporkan pekerjaannya kepada *Manager Direct Channel* dan *Modern Channel* yang bertempat di Gedung Divisi Regional III (DivRe III) area Jawa Barat. Bagi karyawan yang berkedudukan sebagai

*Supervisor* plasa memiliki tugas untuk melakukan pengawasan kepada kinerja *officer* dan melakukan penilaian secara berkala, memastikan fungsi *Order Handling* dan *Problem Handling* dilakukan sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta memastikan kecukupan sarana kerja di plasa.

Konsep *One Stop Service* yang harus dilakukan setiap karyawan plasa kepada pelanggan menuntut mereka untuk terus *stand by* di kantor agar pelayanan kepada pelanggan dapat terus dilakukan. Karyawan diharapkan untuk bekerja sesuai dengan jadwal yang ditentukan perusahaan yakni mulai dari hari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB, serta pada hari Sabtu, sesuai dengan jadwal piket yang telah ditentukan oleh *Supervisor* . Namun pada kenyataannya jam kerja mereka bisa melebihi waktu yang ditetapkan, yakni hingga pukul 18.00 WIB, dan bahkan pukul 19.00 WIB jika ada rapat. Seringkali mereka juga harus menerima pekerjaan di luar jam kerja dari pelanggan yang merupakan karyawan PT “X” itu sendiri sehingga jumlah pekerjaan jadi bertambah.

Karyawan yang tidak bisa memenuhi tuntutan pekerjaan dapat terjadi karena adanya beberapa hambatan yakni faktor kejenuhan dan stres di tempat kerja, kurangnya dukungan dari atasan serta rekan kerja dan kondisi karyawan yang kurang sehat. Selain itu ada hambatan lain yang muncul misalnya karena ada masalah di keluarga mereka. Adanya masalah di keluarga dapat memberikan pengaruh kepada pekerjaan. Konsentrasi karyawan menjadi berkurang sehingga kinerja mereka menjadi tidak optimal. Hal ini nantinya akan turut berpengaruh dan bahkan menghambat proses kerja divisi-divisi lain yang terkait dengan

pekerjaan mereka. Disamping itu kinerja yang tidak optimal juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PT “X”. Dampak lainnya adalah ketidakhadiran karyawan / absent di tempat kerja karena mengalami masalah keluarga.

Menurut hasil wawancara dengan pihak HRD , tingkat absen karyawan pada Divisi *Consumer Service* di plasa PT “X” Bandung paling banyak dilakukan oleh karyawati yang sudah berkeluarga. Penyebab yang paling sering diungkapkan yakni terkait masalah anak, misalnya anak yang sakit. Ketika anak mereka sakit, maka karyawati terpaksa harus meninggalkan pekerjaannya lebih awal untuk menjaga anaknya di rumah , karena suami mereka juga bekerja dan tidak ada pembantu di rumah. Hal ini akan membuat kinerja mereka menjadi tidak optimal. Bahkan mungkin saja beban pekerjaan menjadi bertambah karena karyawati ini harus mendahulukan urusan keluarga. Disamping itu jika ternyata mereka memilih untuk tetap bekerja di kantor, para karyawati ini akan terganggu konsentrasinya saat bekerja. Ketidakhadiran karyawati di kantor juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, misalnya saja penanganan komplain pelanggan jadi membutuhkan waktu yang lebih lama untuk diselesaikan.

Karyawati pada divisi *Consumer Service* merupakan salah satu potret dari keluarga modern saat ini, dimana tidak hanya suami, tapi istri pun memilih untuk bekerja di luar rumah. Besarnya jumlah karyawan perempuan pada divisi tersebut, menunjukkan bahwa kaum perempuan memberikan peran yang signifikan dalam dunia pekerjaan. Hal ini sesuai dengan fakta dari Depnakertrans untuk di kota

Bandung sendiri jumlah penduduk yang bekerja di tahun 2012 terdiri dari 691.496 orang laki-laki dan 372.671 orang perempuan. (<http://disnakertrans.jabarprov.go.id>).

Kesibukan karyawan di luar rumah membuat peran yang dijalankan menjadi bertambah, sehingga karyawan tidak saja berperan menjadi seorang istri dan ibu rumah tangga, tapi juga turut berperan di dunia pekerjaan sebagai karyawan. Menjadi seorang wanita yang bekerja adalah suatu pilihan, karena dengan memilih jalan tersebut, seorang wanita mengetahui bahwa dirinya menanggung resiko dari pilihan yang dibuatnya. Dikatakan resiko karena wanita harus mampu untuk mengatur perannya di dalam keluarga, yang memang sudah menjadi kewajibannya, dengan peran di dunia pekerjaan ( *Sadli, Saparinah. Bachtiar Imelda. 2010. Berbeda Tetapi Setara, Pemikiran tentang Kajian Perempuan. (hal : 195) Jakarta : Kompas*).

Salah satu faktor penting yang mendasari aspirasi perempuan untuk berkarier dengan bertumpu pada kehidupan berkeluarga adalah perubahan dari cara perempuan menyikapi dirinya, sebagai pribadi, sebagai istri, dan sebagai ibu. ( *Sadli, Saparinah. Bachtiar Imelda. 2010. Berbeda Tetapi Setara, Pemikiran tentang Kajian Perempuan. (hal : 195) Jakarta : Kompas*). Hal ini sejalan dengan hasil wawancara kepada 10 orang karyawan Divisi *Consumer Service* , dimana 9 orang memilih untuk bekerja di luar rumah terutama karena terdorong adanya motif ekonomi. Hal ini membuat karyawan di Divisi *Consumer Service* tidak bisa hanya terlibat dalam satu peran yakni peran di keluarga atau di dunia kerja saja, karena ternyata peran-peran tersebut saling terkait satu sama lainnya.

Motif ekonomi yang menjadi pendorong utama para karyawan ini untuk bekerja turut memberikan pengaruh kepada sikap kerja mereka di kantor. Karyawan akan berusaha untuk menuntaskan pekerjaannya, bahkan jika hal tersebut membuat mereka pulang lebih malam dari biasanya. Hal ini akan mengganggu waktu mereka untuk keluarga, karena waktu tersita lebih banyak untuk pekerjaan. Berbagai peran yang dijalankan oleh karyawan ini menunjukkan adanya fenomena peran ganda (*multiple roles*) dimana karyawan tidak saja berperan sebagai pekerja, tetapi juga sebagai ibu dan istri dalam keluarga. Konsekuensi dari hal ini adalah karyawan harus mampu menyediakan energi, waktu dan komitmen yang cukup agar peran-peran yang dimiliki dapat berjalan selaras satu dengan yang lainnya. Seringkali timbul ketidakcocokan diantara tuntutan yang dihasilkan dari berbagai peran yang dijalankan oleh karyawan sehingga membuat karyawan gagal dalam menyeimbangkan peran-peran tersebut dan pada akhirnya memicu terjadinya konflik antar peran (*interrole conflict*).

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 memengaruhi karakter peran seseorang adalah waktu (*time*), ketegangan (*strain*) atau perilaku (*behavior*), yang didalamnya menghasilkan konflik antara peran yang satu dengan tuntutan peran yang lain.

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 perempuan 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 tugas-tugas pekerjaan, 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 karyawan 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.

Tekanan dalam peran di keluarga bisa berupa tugas-tugas rumah tangga, 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 terhadap pekerjaan misalnya menjadi kurang berkonsentrasi saat bekerja sehingga kinerja menjadi menurun, atau bahkan menjadi tidak masuk kerja karena harus menjaga anak yang

sedang sakit. 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 karyawan Divisi *Consumer Service* juga dapat mengalami *Work Family Conflict*.

Survey awal dilakukan kepada 10 orang karyawan Divisi *Consumer Service*, dimana 2 diantaranya berkedudukan sebagai *supervisor* dan sisanya adalah *officer*. Sebanyak 5 dari 10 orang karyawan menyatakan bahwa mereka mengalami konflik dalam area waktu (*time*) ketika mereka menjalankan perannya di pekerjaan, sehingga mengganggu pemenuhan peran dalam keluarga. Tuntutan pekerjaan yang mengharuskan mereka lebih banyak menghabiskan waktu di kantor membuat karyawan ini terpaksa harus kehilangan kegiatan bersama keluarga. Disamping itu penggunaan transportasi umum dan jalan yang macet ketika pulang kerja membuat mereka menjadi lebih malam tiba di rumah sehingga tidak sempat untuk mengerjakan pekerjaan rumah tangga seperti memasak untuk keluarga. Belum lagi jika ternyata ada rapat sepulang kerja serta pekerjaan tambahan yang mereka terima di luar jam kerja yang menyebabkan waktu untuk keluarga semakin sedikit. Dalam peran mereka sebagai orangtua, para karyawan ini merasa menyesal ketika pada akhirnya mereka terpaksa tidak bisa secara langsung mengawasi proses perkembangan anaknya baik itu di rumah maupun di sekolah karena jam kerja yang tidak fleksibel.

Sebanyak 3 orang dari 10 orang karyawan menyatakan mengalami konflik karena ketegangan (*strain*) yang menimbulkan kelelahan saat berperan di pekerjaan sehingga menghambat aktivitas mereka saat berperan dalam keluarga.

Energi yang dikeluarkan oleh karyawan saat bekerja di kantor membuat mereka terlalu lelah untuk menjalankan perannya di rumah. Emosi mereka pun sudah terkuras di tempat kerja karena adanya tekanan dari target pekerjaan yang harus diselesaikan maupun saat berhadapan dengan komplain dari pelanggan. Disamping itu, para karyawan juga menyatakan bahwa kondisi organisasi yang terus mengalami perubahan, membuat mereka juga harus dapat beradaptasi dengan cepat terhadap kondisi serta tugas-tugas yang bervariasi. Ada kalanya mereka mengerjakan tugas tambahan yang sebenarnya di luar *jobdesc* mereka seperti mengurus laporan keuangan. Pada akhirnya, hal-hal di atas membuat mereka memutuskan untuk beristirahat begitu sampai di rumah dan menunda pekerjaan rumah tangga. Jika ternyata mereka memaksakan diri untuk langsung mengerjakan pekerjaan rumah, maka ketika ada hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan seperti anak yang sulit diatur, maka karyawan ini cenderung menjadi cepat marah.

Tuntutan pekerjaan di kantor turut membentuk pola-pola perilaku karyawan, dan sebanyak 3 orang dari 10 orang karyawan menyatakan bahwa mereka mengalami konflik karena adanya ketidakcocokan pola perilaku (*behaviour*) yang dikembangkan di kantor dengan pola perilaku yang diterapkan dalam peran mereka di keluarga. Cara penyelesaian masalah dan perilaku yang efektif di kantor justru membawa masalah ketika mereka menerapkannya di rumah. Protes dari suami muncul ketika para karyawan ini langsung memutuskan sesuatu tanpa berunding terlebih dahulu dengan suami.

Tekanan-tekanan yang muncul dari area keluarga juga turut membuat karyawan mengalami konflik saat melakukan tuntutan pekerjaan. Dari 10 orang karyawan, 4 orang diantaranya mengalami konflik di area waktu (*time*) dalam perannya di keluarga sehingga menghambat pemenuhan perannya di pekerjaan. Anak yang masih kecil dan remaja serta belum bisa mandiri membuat mereka harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus dan mengawasi anak. Suami yang bekerja di luar rumah serta tidak adanya pembantu di rumah membuat karyawan menghabiskan banyak waktu untuk mengerjakan pekerjaan rumah tangga. Hal-hal ini akan berdampak pada kinerja mereka saat bekerja. Konsentrasi menjadi berkurang karena memikirkan pekerjaan rumah tangga yang belum terselesaikan dan merasa khawatir akan kondisi anak, apalagi jika ternyata anak mereka tiba-tiba sakit yang pada akhirnya membuat karyawan terpaksa tidak masuk kerja untuk merawat anaknya.

Sebanyak 4 orang dari 10 orang karyawan menyatakan bahwa mereka mengalami konflik karena ketegangan (*strain*) yang menimbulkan kelelahan dalam menjalankan perannya di keluarga yang menghambat pemenuhan peran di pekerjaan. Tidak adanya pembantu di rumah serta kurangnya dukungan dari anggota keluarga karena suami yang bekerja di luar rumah serta anak yang tidak bisa diajak bekerjasama mengerjakan pekerjaan rumah, membuat banyak energi karyawan yang terkuras ketika menjalankan perannya di keluarga. Anak yang masih kecil dan belum mandiri juga turut menambah beban karyawan sehingga mereka menjadi terlalu lelah untuk beraktivitas di kantor. Di sisi lain, ternyata menurut 2 orang karyawan, anak yang berusia sudah cukup besar (lebih dari 12

tahun) pun dirasakan turut menambah beban pikiran mereka. Anak mereka justru menjadi lebih sulit diatur dan sulit diajak bekerjasama untuk mengerjakan pekerjaan rumah tangga. Pada akhirnya pikiran karyawan menjadi terpaku ke masalah di rumah yang menyebabkan sulitnya berkonsentrasi sehingga hasil pekerjaan mereka menjadi kurang optimal. Bahkan mereka jadi membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan pekerjaannya, yang pada akhirnya akan semakin menambah beban. Emosi karyawan yang sudah terkuras di rumah turut berdampak pada kinerja mereka dalam melayani pelanggan, seperti menjadi tidak sabar saat menangani keluhan/komplain dari pelanggan.

Berdasarkan gambaran di atas, terdapat perbedaan konflik yang dialami oleh karyawan Divisi *Consumer Service*. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti derajat *Work Family Conflict* pada karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimanakah derajat *work-family conflict* yang dialami oleh karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung.

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai derajat *work family conflict* pada karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung.

#### 1.3.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai derajat *work family conflict* pada karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung, yang muncul berupa dimensi-dimensi mana yang 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 Ilmiah

1. Memberikan informasi mengenai gambaran *work-family conflict* pada karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung ke dalam bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi juga Psikologi Keluarga
2. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai *work-family conflict*.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada PT “X” bahwa *work family conflict* yang dimiliki karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *performance* di tempat kerja.
2. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran bagi karyawan wanita di PT “X” mengenai derajat *work family conflict* yang mereka miliki sehingga mereka dapat meningkatkan kesejahteraan dengan menyeimbangkan peran di pekerjaan dan keluarga.

#### 1.5. Kerangka Pemikiran

Saat ini semakin banyak kaum perempuan yang memilih untuk bekerja di luar rumah. Beragam alasan berada di balik pilihan mereka untuk menjadi wanita karir , yakni untuk menambah penghasilan, membantu suami, mengisi waktu luang, bahkan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah mereka dapatkan di bangku pendidikan. Kaum perempuan saat ini sudah semakin menyadari bagaimana cara mengaktualisasikan diri dan mengembangkan bakat mereka, yakni dengan memilih bekerja di beragam sektor pekerjaan yang tersedia. Pada akhirnya hal ini akan berujung pada munculnya gambaran mengenai kehidupan keluarga modern , dimana baik suami maupun istri sama-sama bekerja di luar rumah untuk menjamin kestabilan perekonomian keluarga.

Potret keluarga modern tersebut umumnya terjadi di kota-kota besar, salah satunya yakni Kota Bandung. Hal ini wajar terjadi, karena pada umumnya biaya

hidup di kota besar tidak murah, sehingga dibutuhkan kestabilan ekonomi di dalam keluarga. Seiring dengan kebutuhan masyarakat Kota Bandung akan informasi dan telekomunikasi yang semakin berkembang, maka PT “X” hadir sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan jasa layanan informasi dan telekomunikasi yang berkualitas.

Dalam mempertahankan bisnisnya diantara para perusahaan kompetitor, PT “X” berusaha untuk mengutamakan pelanggan dan memberikan pelayanan terpadu kepada para pelanggannya (*one stop service*). Pelayanan yang diberikan tentunya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun calon pelanggan PT “X”. Dalam hal ini PT “X” membuat satu divisi khusus untuk para pelanggan mereka yakni Divisi *Consumer Service* (DCS). Divisi ini terbagi lagi menjadi 3 unit bagian yakni pertama, unit *Customer Care* untuk melayani keluhan/komplain pelanggan atas produk PT “X”. Unit kedua yakni *Direct Channel* yang diperuntukkan untuk melakukan penjualan produk PT “X” langsung kepada konsumen dan unit ketiga yakni *Modern Channel* yang melakukan penjualan produk PT “X” kepada pihak ketiga atau *vendor*. Para karyawan maupun karyawan yang berada di Divisi *Consumer Service* nantinya ditempatkan di plasa-plasa di Kota Bandung. Plasa merupakan tempat dimana para pelanggan PT “X” dapat secara langsung mendapatkan pelayanan dan informasi atas produk maupun jasa dari PT “X” yang mereka gunakan.

Sebagian besar karyawan di Divisi *Consumer Service* ini merupakan karyawan wanita. Pertimbangannya adalah karena karyawan dianggap memiliki karakteristik seperti lemah lembut, sabar dan perhatian yang diharapkan dapat

membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi lebih baik. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas maka loyalitas pelanggan dapat dipertahankan bahkan dapat menjaring pelanggan baru. Jumlah pelanggan yang semakin banyak jumlahnya dan loyal untuk menggunakan produk dan jasa dari PT “X” dapat membuat perusahaan menjadi semakin berkembang. Maka dari itu Divisi *Consumer Service* ini memegang peranan penting untuk menjaga kelangsungan bisnis perusahaan karena berkaitan langsung dengan pelanggan PT “X”.

Dalam usaha untuk mencapai visi dan misi PT “X”, maka para karyawan pria maupun wanita yang berada dalam Divisi *Consumer Service* diharapkan dapat memiliki *performance* kerja yang baik. *Performance* kerja yang baik, berkaitan dengan pemenuhan tuntutan yang diberikan PT “X” kepada para karyawannya. Tuntutan yang diberikan berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan dalam menjalankan peran sebagai karyawan. Definisi peran itu sendiri menurut Baron & Byrne dalam Mufida (2008) adalah suatu set perilaku yang diharapkan dilakukan oleh individu yang memiliki posisi spesifik dalam suatu kelompok. Satu set perilaku yang diharapkan dilakukan oleh karyawan tentu saja berkaitan dengan usaha mereka untuk memenuhi tuntutan kerja di tempat kerja. Tuntutan kerja yang dapat dipenuhi dengan baik oleh para karyawan nantinya akan berdampak pada meningkatnya produktivitas perusahaan yang bersangkutan, dalam hal ini adalah PT “X” di Bandung.

Namun pada kenyataannya, tidak semua karyawan dapat memenuhi semua tuntutan yang diberikan perusahaan. Misalnya yakni ketika karyawan terpaksa

tidak masuk kerja karena ada urusan keluarga atau anak yang sakit, komplain pelanggan yang lama ditangani karena konsentrasi menurun atau kesulitan bekerjasama dengan divisi kerja yang lain. Hal-hal di atas seringkali dilakukan oleh karyawan, mengingat perannya tidak saja di pekerjaan namun juga memiliki tanggung jawab dan tugas dalam perannya di keluarga sebagai istri dan ibu rumah tangga. Hal ini merupakan kenyataan yang harus mereka terima sebagai konsekuensi dari pilihan mereka sebagai wanita yang bekerja di luar rumah. Dari sini kemudian muncul peran-peran lain yang harus mereka jalankan.

Berbagai peran yang dijalankan oleh karyawan memunculkan adanya fenomena peran ganda ( *multiple roles* ) dimana karyawan menjalankan peran sebagai karyawan, istri, serta ibu rumah tangga dalam waktu yang hampir bersamaan. . Peran karyawan sebagai ibu rumah tangga menuntut mereka untuk mengerjakan pekerjaan rumah tangga, mengurus suami dan anak-anaknya serta orangtua mereka. Masing-masing peran yang dijalankan memiliki ekspektasi perilaku yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya sehingga setiap karyawan harus memiliki cukup waktu dan energi agar mereka bisa menjalankan berbagai peran yang dimilikinya dengan seimbang dan hal ini bukanlah sesuatu yang mudah untuk dijalankan.

Setiap peran yang dimiliki oleh karyawan tersebut memiliki tuntutan masing-masing yang harus dipenuhi untuk dapat menjalankan setiap peran dengan baik. Tuntutan yang berbeda antara satu peran dengan peran yang lainnya berpotensi menimbulkan adanya pertentangan / ketidakcocokan , yang berujung pada timbulnya konflik peran. Khan et al. (dalam Greenhaus & Beutell, 1985),

mendefinisikan konflik peran sebagai dua tekanan yang terjadi secara bersamaan, dimana pemenuhan pada satu sisi akan menyebabkan kesulitan pemenuhan yang lain.

Konflik peran yang dialami oleh para karyawan Divisi *Consumer Service* ini terjadi diantara berbagai peran yang dijalankan dalam waktu yang hampir bersamaan, sehingga jenis konflik peran yang dialami termasuk ke dalam konflik antar peran (*interrole conflict*). Khan et al (dalam Greenhaus & Beutell, 1985) mendefinisikan *interrole conflict* sebagai munculnya dua atau lebih tekanan dari peran yang satu menjadi lebih sulit karena juga memenuhi tuntutan peran yang lain. Peran sebagai seorang karyawan menuntut karyawan bekerja di luar rumah dari pagi hingga sore hari, padahal dirinya juga memerankan peran sebagai orangtua yang menuntut kehadirannya di rumah.

Konflik antar peran (*interrole conflict*) yang dialami oleh para karyawan di Divisi *Consumer Service* ini terjadi diantara peran mereka di keluarga dan di pekerjaan. Mereka harus menyediakan waktu, energi serta komitmen mereka untuk dapat menjalankan secara seimbang berbagai peran beserta tuntutan peran yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Keseimbangan berbagai peran yang dijalankan tentunya menjadi penting agar pekerjaan dan urusan rumah tangga tidak saling menghambat satu dengan yang lainnya. Namun tidak jarang terjadi kegagalan dalam mengintegrasikan dan menyeimbangkan antara peran di keluarga dan di pekerjaan . Hal ini yang kemudian akan menyebabkan timbulnya *Work Family Conflict (WFC)*.

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. *Work-family conflict* merupakan hasil dari kompetisi antara keluarga dan pekerja dalam hal waktu dan energi individu, yang merupakan bentuk konflik *interrole* yang muncul setiap kali tuntutan satu peran membuat individu menjadi kesulitan untuk memenuhi persyaratan dari peran yang lain (Greenhaus dan Beutell, 1985). Hal ini juga akan dialami oleh karyawan, dimana mereka akan kesulitan memenuhi perannya dalam keluarga ketika waktu serta energi mereka telah terkuras di tempat kerja, begitu juga sebaliknya.

Sumber atau penyebab dari *Work Family Conflict* bisa berupa tekanan dari lingkup/area kerja dan tekanan yang berasal dari lingkup/area keluarga. Tekanan dari lingkup pekerjaan bisa berupa, tugas-tugas pekerjaan, jumlah jam kerja per minggu serta jumlah jam untuk pulang pergi ke kantor (Burke et al., Keith & Schafer, Pleck et al., dalam Greenhaus & Beutell, 1985), frekuensi lembur serta tuntutan fisik dan psikologis dari pekerjaan (Pleck et al., dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Disamping itu kurangnya dukungan dan interaksi dari pimpinan (Jones & Butler, dalam Greenhaus & Beutell, 1985) dan rekan kerja serta perubahan lingkungan kerja (Burke et al., dalam Greenhaus & Beutell, 1985) dapat menyebabkan *work family conflict*. Tekanan dari lingkup keluarga yakni tugas-tugas rumah tangga, suami yang berkarir (Beutell & Greenhaus, 1982 seperti yang dikutip dalam Greenhaus & Beutell, 1985), kehadiran anak, tanggung

jawab membesarkan anak (Bohen & Viveros Long, dalam Greenhaus & Beutell, 1985), serta keberadaan anggota keluarga yang tidak mendukung.

Menurut Gutek et al. dalam Carlson (2000) *work family conflict* ini terbagi menjadi dua arah yakni *Work Interfering with Family* (WIF) dan *Family Interfering with Work* (FIW). *Work Interfering with Family* (WIF) merupakan konflik yang bersumber dari pemenuhan individu atas perannya di pekerjaan mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan peran keluarga. *Work Interfering with Family* dapat timbul ketika karyawan terlalu fokus untuk memenuhi tuntutan perannya di pekerjaan sehingga hanya memiliki sedikit energi dan waktu untuk melakukan perannya di keluarga. Jumlah energi dan waktu yang lebih banyak dicurahkan untuk pekerjaan kemudian akan mengganggu pemenuhan perannya dalam lingkup keluarga.

Di sisi lain pemenuhan atas peran keluarga yang terlalu banyak menyita waktu dan energi juga dapat mengakibatkan timbulnya gangguan terhadap pemenuhan atas peran individu dalam pekerjaannya. Hal ini disebut dengan *Family Interfering with Work* (FIW). Seorang karyawan yang juga merupakan seorang ibu rumah tangga dalam keluarganya tentu saja memiliki tanggung jawab dan pekerjaan rumah tangga yang harus dikerjakan. Jika karyawan ini tidak dapat membagi waktu antara pekerjaan rumah tangga dan pekerjaannya dengan baik maka derajat dirasakannya *family interfering with work* juga akan semakin tinggi.

Selain memiliki dua arah, menurut Greenhaus & Beutell (dalam Carlson, 2000) *work family conflict* juga memiliki tiga bentuk konflik yaitu, *Time Based Conflict* yang 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, yakni pertama, tuntutan waktu di suatu peran membuat seseorang secara fisik tidak dapat memenuhi ekspektasi dari peran yang lain. Kedua yakni 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 yakni *Strain Based Conflict* yang muncul karena ketegangan atau kelelahan pada satu peran sehingga memengaruhi kinerja dalam peran yang lain. Bentuk konflik yang ketiga yakni *Behaviour Based Conflict* adalah suatu konflik dimana pola-pola perilaku dalam satu peran tidak sesuai dengan pola-pola perilaku yang diharapkan pada peran yang lain. Kombinasi antara dua arah *work family conflict* yakni *Work Interfering with Family* (WIF) dan *Family Interfering with Work* (FIW) dengan tiga bentuk konflik *work family conflict* yakni *Time based*, *Strain Based* dan *Behaviour Based Conflict* akan menghasilkan 6 dimensi (dalam Carlson, 2000) yakni *Time-Based WIF*, *Strain-Based WIF*, *Behaviour-Based WIF*, *Time-Based FIW*, *Strain-Based FIW* dan *Behavior-Based FIW*. Setiap karyawan pada Divisi *Consumer Service* ini jika dipandang sebagai individu dengan segala karakteristik unik yang dimilikinya, pada akhirnya akan membuat mereka mengalami jenis konflik yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya.

Dimensi yang pertama yakni *Time Based WIF* yakni konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk aktivitas di pekerjaan dapat mengganggu

peran karyawati dalam keluarga karena sejumlah waktu tersebut tidak dapat dicurahkan dalam aktivitas keluarga. Penyebab terjadinya konflik ini dikarenakan adanya tekanan dari lingkup/area kerja yakni dalam hal jumlah jam kerja per minggu, jam pulang pergi ke kantor, frekuensi lembur serta orientasi pribadi karyawan terhadap pekerjaan . Orientasi pribadi karyawan dapat memberikan pengaruh pada tinggi rendahnya derajat *time based* WIF berdasarkan pengaruh pada komitmen waktu untuk peran di pekerjaan. Karyawati yang berorientasi ekonomi dalam bekerja akan memiliki komitmen waktu yang tinggi di pekerjaan sehingga waktu untuk keluarga menjadi berkurang. Para karyawati yang sudah berkeluarga pada divisi *Consumer Service* menghabiskan sebagian besar waktunya di kantor, dari pagi hingga sore hari, ditambah lagi jika mereka membutuhkan waktu yang cukup lama untuk tiba di rumah sehingga membuat waktu yang dialokasikan untuk keluarga menjadi semakin berkurang. Frekuensi lembur yang tinggi atau seringkali melakukan perjalanan kerja ke luar kota, juga membuat karyawati akan semakin sulit menyeimbangkan alokasi waktu antara pekerjaan dengan keluarga.

Tugas-tugas pekerjaan yang mungkin belum terselesaikan dengan baik, dapat mengganggu para karyawati ini ketika mereka menjalankan perannya di keluarga. Walaupun secara fisik mereka sudah berada di rumah, tapi mereka tidak bisa menjalankan perannya dengan maksimal karena memikirkan tugas kantor yang belum selesai. Jumlah jam kerja yang terlalu panjang bahkan hingga malam hari membuat pekerjaan rumah menjadi terabaikan, sehingga para karyawati ini tidak lagi sempat memasak makan malam, membereskan rumah ketika mereka

pulang dari kantor atau memberikan jumlah perhatian yang cukup kepada anggota keluarga baik itu anak maupun suami.

Disamping itu, para karyawan ini juga bisa saja melewatkan kegiatan bersama keluarga mereka karena waktu yang tersedia lebih banyak digunakan untuk urusan pekerjaan. Pada akhirnya karyawan yang sudah berkeluarga di Divisi *Consumer Service* ini akan merasakan derajat yang tinggi terhadap *Time-Based WIF* karena mereka tidak dapat memenuhi tuntutan waktu dalam perannya sebagai istri dan ibu karena waktu yang dimiliki telah dihabiskan untuk pekerjaannya. Namun jika karyawan mampu untuk menyeimbangkan alokasi waktu antara pekerjaan dan keluarga sehingga tidak menghambat antara satu dengan yang lainnya, maka derajat dirasakannya *Time Based WIF* menjadi rendah.

Dimensi yang kedua adalah *Strain - Based WIF* yakni suatu bentuk konflik yang terjadi karena ketegangan atau kelelahan pada peran di pekerjaan sehingga membuat karyawan mengalami kesulitan dalam memenuhi perannya di keluarga. Walaupun secara konseptual berbeda, kemungkinan bahwa *time based* dan *strain based WIF* memiliki beberapa sumber umum yang sama dalam domain kerja. Dalam hal ini, sumber umum yang sama seperti jam kerja yang panjang, frekuensi lembur, orientasi pribadi karyawan terhadap pekerjaan dan jam pulang pergi ke tempat kerja dapat menghasilkan gejala ketegangan. Disamping itu, kurangnya dukungan dari pimpinan dan rekan kerja, laju perubahan lingkungan kerja, serta tuntutan psikologis dari pekerjaan juga turut menghasilkan gejala ketegangan pada karyawan. Laju perubahan perusahaan yang cepat, menuntut

karyawati untuk dapat beradaptasi terhadap hal-hal yang baru misalnya tugas yang semakin banyak dan bervariasi. Di sisi lain, karyawati juga dituntut untuk memiliki kesabaran yang tinggi dan pengendalian emosi yang baik saat menangani pelanggan. Hal-hal ini menguras banyak energi dan emosi sehingga berujung pada timbulnya kelelahan yang menghambat peran karyawati di rumah.

Kurangnya dukungan dari rekan kerja dan pimpinan dapat menambah beban kerja dan menguras emosi sehingga karyawati menghayati kelelahan fisik maupun psikis. Kelelahan fisik maupun psikis yang dialami membuat para karyawati ini terlalu lelah untuk terlibat aktivitas bersama keluarga serta kurang memberikan perhatian kepada anggota keluarga. Karyawati akan memilih untuk beristirahat, sehingga mengabaikan pekerjaan rumah tangga dan tidak bisa mendampingi anak belajar. Hal ini akan membuat karyawati yang sudah berkeluarga di Divisi *Consumer Service* merasakan derajat yang tinggi terhadap *Strain-Based WIF*, dimana karyawati tidak dapat memenuhi perannya sebagai istri dan ibu di rumah karena mereka telah kelelahan dalam memenuhi perannya di pekerjaan. Ketika berbagai tekanan dari lingkup pekerjaan yang menimbulkan kelelahan tidak menghambat karyawati untuk menjalankan perannya di keluarga, maka dapat diartikan bahwa karyawati merasakan derajat yang rendah terhadap *Strain-Based WIF*.

Dimensi yang ketiga yakni *Behavior Based WIF*. Bentuk konflik ini bersumber dari adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara pola perilaku di pekerjaan dengan yang diinginkan dalam peran karyawati dalam keluarga. Pola perilaku yang diharapkan dari para karyawati dipengaruhi tugas-tugas karyawati

terkait yang sesuai dengan level dan jenis pekerjaan yang dimiliki. Tugas karyawan di Divisi *Consumer Service* adalah untuk melayani komplain pelanggan serta melakukan aktivitas penjualan produk kepada pelanggan. Maka dari itu bagi karyawan yang memiliki posisi sebagai *officer* dituntut untuk memiliki sikap cekatan, sabar dan lemah lembut saat berhadapan dengan pelanggan. Sementara itu, bagi karyawan yang berkedudukan sebagai *supervisor* dituntut untuk memiliki sikap kepemimpinan, dominan serta agresif dalam mengarahkan bawahan serta memimpin kelompok. Namun pada kenyataannya, pola-pola perilaku tersebut, tidak semuanya diharapkan untuk diterapkan dalam peran karyawan di keluarga. Dalam perannya sebagai seorang ibu rumah tangga dan pasangan, pola perilaku lemah lembut dan keibuan lebih diharapkan dibandingkan sikap agresif.

Disamping itu, terdapat kemungkinan bahwa pola perilaku yang efektif untuk menyelesaikan masalah di pekerjaan, justru tidak berguna bahkan menghambat ketika diterapkan pada masalah di keluarga. Pada akhirnya, akan timbul ketidaksesuaian antara pola-pola perilaku yang dikembangkan di pekerjaan dengan yang diharapkan dalam peran karyawan di keluarga. Karyawan akan menghayati perasaan bersalah ketika dirinya tidak mampu untuk memenuhi pola perilaku yang diharapkan dalam perannya di keluarga. Hal ini membuat karyawan merasakan derajat yang tinggi terhadap *Behaviour-Based WIF*, dimana karyawan tidak dapat memenuhi tuntutan pola perilaku pada peran sebagai ibu dan istri karena terdapat ketidaksesuaian antara pola perilaku yang diharapkan di rumah dengan pola perilaku yang dikembangkan di pekerjaan. Hal sebaliknya terjadi dimana karyawan akan merasakan derajat yang rendah terhadap *Behaviour-Based*

*WIF* ketika karyawan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku yang telah dikembangkan di pekerjaan saat mereka sedang menjalankan perannya di keluarga sehingga dapat membantu pemenuhan peran mereka baik sebagai ibu rumah tangga maupun sebagai istri.

Dimensi yang keempat adalah *Time Based FIW*. Konflik ini terjadi karena waktu yang digunakan untuk aktivitas di keluarga dapat mengganggu peran karyawan di pekerjaan karena sejumlah waktu tersebut tidak dapat dicurahkan dalam aktivitas pekerjaan.. Penyebabnya bersumber dari tekanan dalam lingkup/area keluarga yakni suami yang berkarir, kehadiran anak, adanya tanggung jawab untuk membesarkan anak dan keberadaan anggota keluarga yang tidak mendukung. Suami yang berkarir dapat meningkatkan tuntutan waktu yang berat pada karyawan, karena suami hanya sedikit mencurahkan waktu untuk keluarga. Jumlah anak yang banyak dan masih belum cukup dewasa untuk hidup mandiri membutuhkan pengawasan yang lebih ketat dari karyawan sebagai seorang ibu atau *caregiver* utama dalam pengasuhan anak. Tugas seorang ibu dalam hal menanamkan pendidikan moral dan nilai-nilai bagi anak menjadi amat penting, terutama bagi anak yang masih kecil dan remaja, karena pada umumnya mereka masih rentan dipengaruhi oleh lingkungan yang negatif. Tidak jarang karena merasa khawatir para karyawan ini menelpon ke rumah hanya sekedar untuk memastikan keadaan anaknya. Pada akhirnya karyawan menghabiskan waktu yang banyak untuk mengasuh anak mereka.

Keberadaan anggota keluarga yang tidak mendukung ditambah tidak adanya pembantu di rumah akan mengurangi dukungan bagi karyawan untuk

mengerjakan pekerjaan rumah tangga sehingga meningkatkan tuntutan waktu bagi karyawan saat menjalankan perannya di keluarga. Hal ini dapat menghambat efektivitas kerja, karena konsentrasi karyawan menjadi berkurang sehingga membuat kinerja mereka menjadi tidak maksimal. Pikiran mereka tidak sepenuhnya berkonsentrasi di pekerjaan, melainkan ke masalah anak dan pekerjaan rumah tangga yang belum terselesaikan. Pada akhirnya karyawan yang sudah berkeluarga di Divisi *Consumer Service* akan merasakan derajat yang tinggi terhadap *Time-Based FIW* karena mereka tidak dapat memenuhi tuntutan waktu dalam perannya di pekerjaan karena waktu yang dimiliki telah dihabiskan untuk menjalankan peran di keluarga. Hal sebaliknya akan terjadi dimana karyawan akan merasakan derajat yang rendah terhadap *Time-Based FIW* ketika karyawan dapat menyeimbangkan alokasi waktu di keluarga dengan pekerjaan sehingga tidak mengganggu karyawan untuk bekerja secara optimal di tempat kerja.

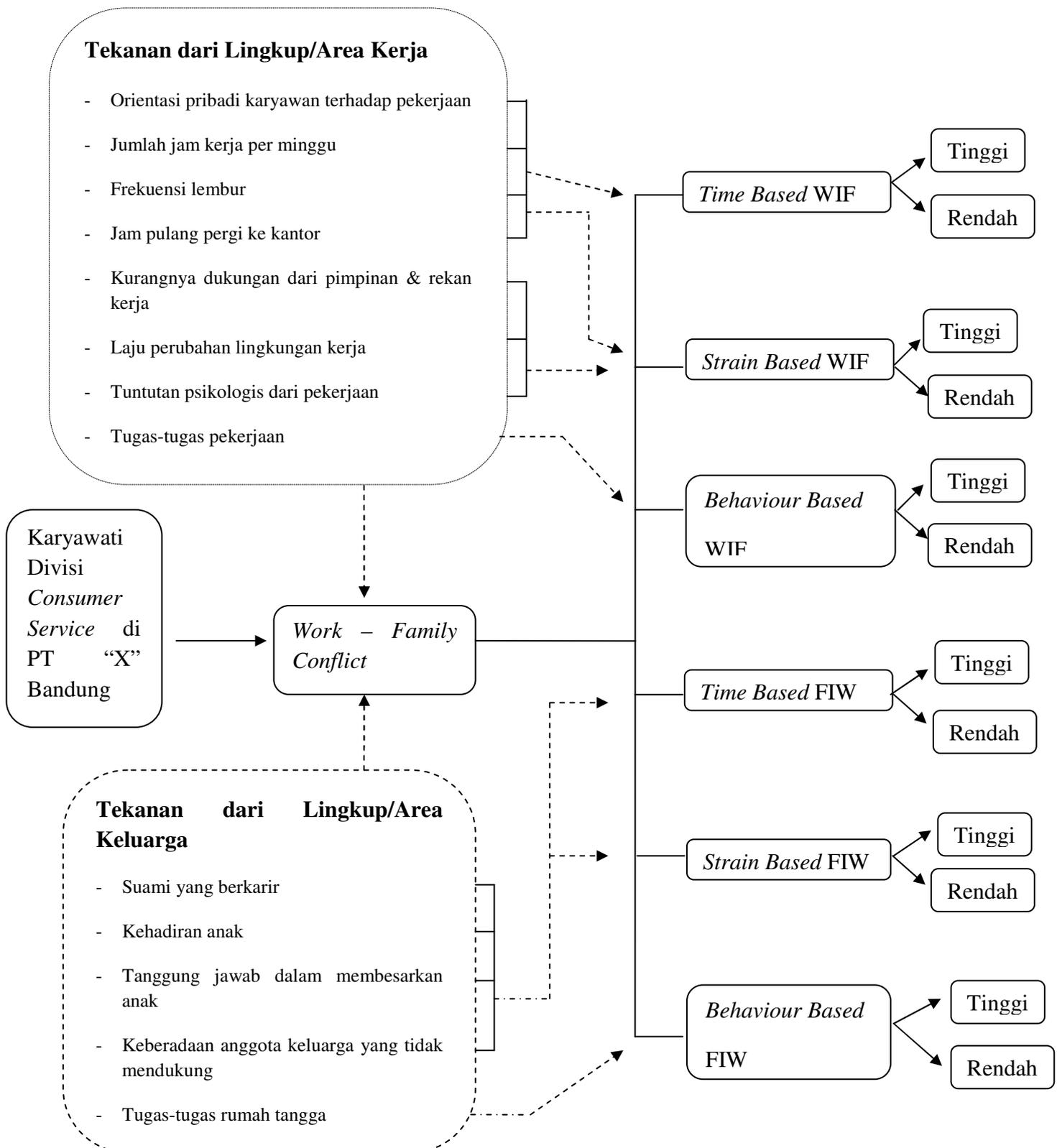
Disamping menyebabkan *Time Based FIW*, suami yang berkarir, kehadiran anak, tanggung jawab membesarkan anak serta keberadaan anggota keluarga yang tidak mendukung dapat memicu timbulnya dimensi kelima dari WFC yakni *Strain Based FIW*. Konflik ini terjadi ketika karyawan mendapatkan banyak tekanan saat melakukan peran di keluarga sehingga membuatnya kesulitan dalam memenuhi perannya di pekerjaan. Kehadiran anak terutama anak yang masih kecil dan remaja menuntut energi yang banyak dari karyawan dalam hal memberikan perhatian dan pengawasan sehingga akan memunculkan kelelahan. Selain itu, suami yang bekerja, kehadiran anggota keluarga yang tidak mendukung ditambah tidak adanya pembantu akan meningkatkan beban pekerjaan pada

karyawati dalam menyelesaikan pekerjaan rumah tangga sehingga tidak saja karyawati merasakan kelelahan secara fisik namun juga secara psikis.

Ketika karyawati sudah terkuras energinya saat menjalankan peran sebagai ibu dan istri di rumah, maka energi yang tersedia untuk memenuhi perannya di tempat kerja juga menjadi berkurang sehingga dapat mengganggu konsentrasi dan kinerja karyawati. Pada akhirnya karyawati yang sudah berkeluarga di Divisi *Consumer Service* akan merasakan derajat yang tinggi terhadap *Strain-Based FIW* karena mereka tidak dapat memenuhi tuntutan peran sebagai karyawan di PT “X” karena telah kelelahan dalam menjalankan peran sebagai istri dan seorang ibu. Hal sebaliknya akan terjadi ketika berbagai tekanan dari lingkup keluarga yang menimbulkan kelelahan tidak menghambat karyawati untuk menjalankan perannya di pekerjaan, maka dapat diartikan bahwa karyawati merasakan derajat yang rendah terhadap *Strain-Based FIW*.

Dimensi yang keenam adalah *Behaviour Based FIW*. Konflik ini terjadi ketika pola-pola perilaku yang dikembangkan dalam memenuhi peran karyawati di lingkungan keluarga, bertentangan dengan pola perilaku yang diharapkan dalam lingkungan pekerjaan. Dalam keluarga, pola perilaku yang dikembangkan oleh karyawati berkaitan tugas-tugasnya sebagai ibu rumah tangga atau istri, yakni perhatian serta lemah lembut. Namun pola-pola perilaku ini tidak selalu efektif untuk menghadapi pekerjaan di kantor, dimana para karyawati dituntut untuk bersikap dominan, agresif dan dapat mengambil keputusan baik untuk bawahan maupun untuk pelanggan. Adanya ketidaksesuaian ini akan membuat karyawati yang sudah berkeluarga di Divisi *Consumer Service* merasakan derajat

yang tinggi terhadap *Behaviour-Based FIW* , dimana karyawan tidak dapat memenuhi tuntutan pola perilaku pada peran di pekerjaan karena terdapat ketidaksesuaian antara pola perilaku yang diharapkan di pekerjaan dengan pola perilaku yang dikembangkan di keluarga. Hal sebaliknya terjadi dimana karyawan akan merasakan derajat yang rendah terhadap *Behaviour-Based FIW* ketika karyawan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku yang telah dikembangkan dalam perannya di keluarga saat mereka sedang menjalankan perannya di pekerjaan sehingga dapat membantu pemenuhan peran mereka sebagai karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung.



Bagan 1.1 Bagan Kerangka Pikir

### 1.6. Asumsi Penelitian

1. Karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung mengalami *Work Family Conflict* dalam derajat yang berbeda-beda.
2. *Work Family Conflict* yang dihayati oleh karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung dapat muncul dalam dua arah yakni WIF (*Work Interference with Family*) dan FIW (*Family Interference with Work*).
3. *Work Family Conflict* yang dialami oleh karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung dapat dipengaruhi oleh adanya tekanan yang berasal dari lingkup pekerjaan dan tekanan dari lingkup keluarga .
4. *Work Family Conflict* dapat muncul dalam tiga bentuk yakni *Time*, *Strain* dan *Behaviour based Conflict* .
5. Kombinasi dari arah dan bentuk *Work Family Conflict* ( WFC ) pada karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung, akan menghasilkan 6 dimensi yakni *time based WIF*, *strain based WIF*, *behavior based WIF*, *time based FIW*, *strain based FIW*, dan *behavior based FIW*.
6. Karyawan Divisi *Consumer Service* di PT “X” Bandung memiliki derajat yang berbeda-beda dalam dimensi *work family conflict*.

