

Implementasi Manajemen Konflik Pekerjaan-Keluarga, Konflik Keluarga-Pekerjaan, dan Stres Kerja yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Karyawan PT Langgang Buana Perkasa

Nurlaila 

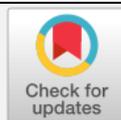
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Khairun, 97719, Ternate, Provinsi Maluku Utara, Indonesia

Korespondensi: lela_fekon@yahoo.com

INFO ARTIKEL

Info Publikasi:

Artikel Penelitian



Sitasi Cantuman:

Nurlaila, N. (2020).

Implementation of Management for Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, and Job Stress that Affect Employee Satisfaction of PT Langgang Buana Perkasa. Society, 8(2), 458-469.

DOI: [10.33019/society.v8i2.236](https://doi.org/10.33019/society.v8i2.236)

Hak Cipta © 2020. Dimiliki oleh Penulis, dipublikasi oleh Society

OPEN  ACCESS



Artikel dengan akses terbuka.

Lisensi: Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa (CC BY-NC-SA)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*), konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*), stres kerja dan implementasinya yang berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Langgang Buana Perkasa. Pekerjaan dan keluarga merupakan dua bidang penting dalam kehidupan sosial orang dewasa. Kebutuhan tidak akan terpenuhi jika menganggur. Saat ini, pekerjaan juga sebagai cermin aktualisasi diri. Tanpa keluarga, individu akan merasa sendiri dan tidak ada tempat untuk memberikan cinta. PT Langgang Buana Perkasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ground handling dan jasa transportasi pada beberapa maskapai penerbangan, yang berlokasi di bandara Sultan Babullah, Ternate, Provinsi Maluku Utara, Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan kuesioner. Studi literatur dan dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data sekunder yang berkaitan dengan objek penelitian antara lain karyawan PT Langgang Buana Perkasa, jadwal penerbangan, dan PT Langgang Buana Perkasa. Sumber data dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Ada tiga karakteristik konflik pekerjaan-keluarga. Berdasarkan ketiga karakteristik tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami konflik dalam pekerjaan-keluarga, namun tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja; (2) Terdapat lima ciri konflik keluarga-pekerjaan tetapi karyawan tetap menerapkan profesionalisme. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi konflik langsung tetapi dapat memicu stres akibat tuntutan

Dikirim: 26 September, 2020;
Diterima: 16 Oktober, 2020;
Dipublikasi: 31 Oktober, 2020;

keluarga pada hari raya keagamaan dan hari besar; (3) Kelelahan fisik dapat menimbulkan konflik ketika dihadapkan pada tuntutan keluarga terkait peran tersebut.

Kata Kunci: Karyawan; Kepuasan kerja; Konflik Keluarga-Pekerjaan; Konflik Pekerjaan-Keluarga; Stres Pekerjaan

1. Pendahuluan

Setiap karyawan perusahaan tentunya menginginkan tingkat kepuasan kerja yang maksimal dalam setiap pelaksanaan tugas. Namun, karyawan juga menghadapi faktor-faktor yang dianggap menghambat kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja dan moral karyawan, serta kepuasan kerja yang tinggi dapat memotivasi dan meningkatkan produktivitas karyawan (Erbasi & Arat, 2012, p. 2). Salah satu faktor yang dapat menurunkan kepuasan kerja adalah konflik keluarga-pekerjaan. Menurut Greenhaus & Beutell (1985) sebagaimana dikutip dalam Zhang *et al.*, (2012, p. 696) menyatakan bahwa pekerjaan dan keluarga merupakan dua bidang penting dalam kehidupan sosial orang dewasa. Kebutuhan tersebut tidak akan terpenuhi jika menganggur. Saat ini, pekerjaan juga merupakan cermin aktualisasi diri. Tanpa keluarga, individu akan merasa sendiri dan tidak ada tempat untuk memberikan cinta. Pekerjaan dan keluarga sama-sama penting, jadi masing-masing butuh banyak perhatian. Perhatian tersebut bisa dalam bentuk waktu, tenaga, dan pikiran yang dicurahkan baik untuk pekerjaan maupun keluarga (Carr *et al.*, 2008, p. 249 sebagaimana dikutip dalam Zhang *et al.*, 2012).

Menurut Greenhaus & Beutell (1985, p. 77) sebagaimana dikutip dalam Zhang *et al.*, (2012, p. 696), konflik peran ganda merupakan suatu bentuk konflik antar peran yang disebabkan oleh tuntutan peran di tempat kerja dan konflik keluarga di beberapa aspek. Misalnya, ketika seorang karyawan diharuskan bekerja lembur di akhir pekan, maka karyawan tersebut tidak dapat menghabiskan waktu untuk berlibur bersama keluarga. Contoh lainnya adalah perselisihan dalam kehidupan rumah tangga yang mengakibatkan karyawan tidak berkonsentrasi pada pekerjaannya.

Menurut Netemeyer *et al.*, (1996, p. 401) sebagaimana dikutip dalam Zhang *et al.*, (2012, p. 698) terdapat dua jenis konflik peran ganda, yaitu konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) dan konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*). Konflik pekerjaan-keluarga terjadi ketika tanggung jawab pekerjaan menghalangi pelaksanaan tanggung jawab keluarga. Misalnya, perusahaan mewajibkan karyawan untuk bekerja lembur pada hari libur nasional, sehingga membuat karyawan tersebut tidak dapat berkumpul dengan keluarga dan berlibur bersama keluarga. Sedangkan konflik keluarga-pekerjaan muncul ketika aktivitas keluarga menghambat kinerja karyawan. Misalnya ketika anak karyawan sakit, karyawan tersebut tidak dapat berkonsentrasi pada pekerjaannya dan jika terjadi terus menerus dapat menurunkan kepuasan kerja. Contoh lain adalah karyawan yang tidak mendapat izin kerja lembur dari suaminya menyebabkan pekerjaannya terganggu. Konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan saling terkait (hubungan dua arah).

Sulitnya menyeimbangkan antara pekerjaan dan urusan keluarga dapat menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga, dimana urusan pekerjaan menghambat kehidupan keluarga atau urusan keluarga menghambat kinerja karyawan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan kerja baik bagi pegawai laki-laki maupun perempuan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Husniah (2015, p. 63) dan Kurnia & Enderwati (2016) yang menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Penurunan kepuasan kerja karyawan juga dapat terjadi jika karyawan mengalami stres. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhania (2010, p. 16) menunjukkan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Mangkunegara (2011, p. 157) stres kerja merupakan suatu perasaan stres yang dialami karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Stres adalah suatu kondisi situasi individu mengalami ketegangan karena faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri individu itu sendiri maupun lingkungan luar individu. Stres memiliki dampak negatif terhadap keadaan psikologis karyawan (Kurnia & Enderwati, 2016). Stres terkait pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan dari karyawan. Dampak psikologis yang paling sederhana dari stres karyawan adalah menimbulkan ketidakpuasan karyawan yang dapat terwujud dalam perilaku negatif di tempat kerja, meningkatnya ketidakhadiran, dan berhenti bekerja (Tarmizi & Dewi, 2017, p. 316). Selain itu, kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh stres kerja pada karyawan. Stres terkait pekerjaan cenderung mengurangi kepuasan kerja secara umum. Meskipun tingkat stres yang rendah hingga sedang dapat meningkatkan kinerja, karyawan merasa bahwa stres itu tidak menyenangkan (Nasution, 2016, p. 3). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Husniah (2015, p. 63), Kurnia & Enderwati (2016), dan Nasution (2016, p. 18) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Kebutuhan akan jasa transportasi udara di bandar udara membutuhkan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini, peran karyawan menjadi hal yang penting karena terkait dengan perkembangan transportasi penumpang dan barang. Sekecil apapun kesalahan yang dilakukan oleh karyawan dapat berdampak negatif bagi penumpang, barang, dan juga pesawat. Seperti keterlambatan penerbangan yang membuat penumpang terlambat atau ketinggalan penerbangan transit.

Jasa *ground handling* (operasi darat) adalah kegiatan suatu maskapai penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan penumpang beserta bagasi, kargo, perlengkapan pos, dan lain-lain yang membantu pergerakan pesawat di darat selama berada di bandara (keberangkatan dan kedatangan). PT Langgang Buana Perkasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *ground handling* dan jasa transportasi pada beberapa maskapai penerbangan.

Hingga saat ini, PT Langgang Buana Perkasa memiliki 6 mitra bisnis yang terdiri dari 5 mitra bisnis yang beroperasi di Ternate, Provinsi Maluku Utara, yaitu Garuda Indonesia, Sriwijaya Group (Sriwijaya Air dan NAM Air), dan Lion Group (Lion Air dan Batik Air). Terdapat 1 mitra usaha PT Langgang Buana Perkasa yang berlokasi di luar Ternate, Provinsi Maluku Utara yaitu Wings Air. Jasa *ground handling* PT Langgang Buana Perkasa beroperasi secara eksklusif di Bandara Sultan Babullah, Ternate, Provinsi Maluku Utara, dengan total karyawan 121 orang.

Tidak ada jam operasional untuk sistem *shift* (kerja bergilir) perusahaan. Karyawan dapat beristirahat di luar jam penerbangan. Beberapa karyawan pulang ke rumah dan beberapa hanya tinggal di lokasi kerja mereka. Di akhir pekan dan hari libur, bandara dan maskapai penerbangan masih beroperasi, sehingga karyawan tetap bekerja. Pada hari raya keagamaan, bandara dan maskapai penerbangan tetap beroperasi, sebaliknya karyawan ingin berkumpul dengan keluarga. Selain itu jadwal penerbangan sering mengalami keterlambatan karena faktor alam (letusan gunung berapi dan cuaca buruk) dan juga karena transit penerbangan. Sehingga

jam kerja karyawan menjadi fleksibel dengan waktu yang tidak pasti. Kondisi ini dapat memicu stres dan konflik pekerjaan-keluarga.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*), konflik keluarga-pekerjaan (*family-work conflict*), stres kerja dan implementasinya yang berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT Langgang Buana Perkasa.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan, baik perusahaan jasa maupun manufaktur. Topik kepuasan kerja sebagai konsep ilmiah muncul dan menarik perhatian di bidang manajemen, psikologi sosial, dan praktik operasional dalam beberapa periode (Zhu, 2012). Sampai saat ini topik tersebut masih menarik terutama dalam bidang manajemen.

2.1.1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Spector (1985, p. 701) sebagaimana dikutip dalam Novitasari (2015, p. 22), terdiri dari 1) Gaji, 2) Promosi, 3) Pengawasan, 4) Tunjangan 5) Imbalan Kerja Kontijensi (Penghargaan Berbasis Kinerja), 6) Prosedur Operasi (Aturan dan Prosedur yang diperlukan), 7) Rekan Kerja, 8) Sifat Pekerjaan, dan 9) Komunikasi.

Selain itu, menurut Wexley & Gary (2003, p. 160) sebagaimana dikutip dalam Novitasari (2015, p. 24), kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa aspek pekerjaan, antara lain upah/gaji, kondisi kerja, pengawasan, rekan kerja, bahan kerja, jaminan kerja, dan peluang untuk maju.

2.1.2. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut Spector (1985, p. 708) sebagaimana dikutip dalam Novitasari (2015, p. 24) terdiri dari 1) Gaji yang diberikan sesuai, 2) Imbalan kerja kontijensi ketika karyawan berprestasi, 3) Dukungan pengawasan bagi karyawan, 4) Kesesuaian kerja dengan keahlian karyawan, 5) Peluang liburan bagi karyawan, 6) Kondisi kerja yang baik dan rekan kerja yang menyenangkan, 7) Menyenangkan dan tidak tertekan saat bekerja. Semua indikator di atas digunakan dalam penelitian ini.

2.2. Konflik Pekerjaan-Keluarga

Pria dan wanita dewasa yang sudah menikah sering menghadapi kondisi di mana tuntutan keluarga dan pekerjaan tidak seimbang. Menurut Bagger & Li (2012, p. 474), konflik pekerjaan-keluarga merupakan konflik yang bersumber dari pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab keluarga. Artinya menjalankan peran dalam keluarga menjadi lebih sulit karena terganggunya peran di tempat kerja. Konflik pekerjaan-keluarga mengacu pada situasi antara tanggung jawab, dan harapan peran dalam keluarga.

2.2.1. Jenis Konflik Pekerjaan-Keluarga

Greenhaus & Beutell (1985) sebagaimana dikutip dalam Zhang *et al*, (2012, p. 698) mengidentifikasi tiga jenis konflik pekerjaan-keluarga: berbasis waktu, berbasis ketegangan, dan berbasis perilaku. Tiga jenis konflik pekerjaan-keluarga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konflik berbasis waktu. Konflik pekerjaan-keluarga dapat memengaruhi waktu seseorang. Waktu yang dihabiskan untuk aktivitas dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk aktivitas dalam peran lain. Dengan kata lain, waktu yang dibutuhkan untuk

melaksanakan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk melaksanakan salah satu tuntutan (pekerjaan atau keluarga).

- 2) Konflik berbasis ketegangan. Konflik berbasis ketegangan terjadi ketika tekanan dari satu peran (keluarga atau pekerjaan) memengaruhi kinerja peran lain (pekerjaan atau keluarga).
- 3) Konflik berbasis perilaku. Pola perilaku pada peran tertentu mungkin tidak sejalan dengan ekspektasi terkait perilaku pada peran lain. Konflik berbasis perilaku terkait dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dan tujuan peran (pekerjaan atau keluarga).

2.2.2. Sumber Konflik Pekerjaan-Keluarga

Greenhaus & Beutell (1985, p. 78) menyatakan bahwa ada 3 sumber konflik pekerjaan-keluarga, yang terdiri dari:

- 1) Waktu. Hal ini berkaitan dengan jumlah jam kerja per minggu, sistem *shift* kerja, jadwal kerja yang tidak fleksibel, jumlah dan frekuensi lembur, dan penyimpangan pengaturan jam kerja.
- 2) Ketegangan peran. Hal ini berkaitan dengan peran yang tidak jelas di tempat kerja, konflik peran di tempat kerja, stres di tempat kerja, dan kurangnya dukungan dari atasan.
- 3) Perilaku. Hal ini berkaitan dengan ekspektasi manajer terhadap perilaku karyawan untuk menjadi agresif, objektif, dan menjaga kerahasiaan dalam peran pekerjaan.

2.2.3. Indikator Konflik Pekerjaan-Keluarga

Menurut Netemeyer et al, (1996, p. 401), terdapat 5 indikator konflik pekerjaan-keluarga, yaitu:

- 1) Tuntutan pekerjaan mengganggu keluarga. Tuntutan pekerjaan seperti melanjutkan pendidikan di luar negeri mengganggu keluarga.
- 2) Pekerjaan mengurangi keterlibatan diri dalam keluarga. Pekerjaan menyebabkan kurangnya waktu bersama dengan keluarga.
- 3) Pekerjaan mengganggu keinginan keluarga. Karena tuntutan pekerjaan, keinginan dan harapan keluarga tidak dapat terwujud.
- 4) Pekerjaan menghalangi aktivitas dalam keluarga. Tuntutan pekerjaan menghalangi atau mengganggu kegiatan dan acara keluarga yang penting.
- 5) Konflik antara komitmen kerja dan tanggung jawab keluarga. Komitmen untuk bekerja dan tanggung jawab keluarga tidak dapat diseimbangkan.

Semua indikator di atas digunakan dalam penelitian ini dengan masing-masing indikator diwakili oleh satu pernyataan.

2.3. Konflik Keluarga-Pekerjaan

Menurut Bagger & Li (2012, p. 474), konflik keluarga-pekerjaan merupakan konflik yang bersumber dari keluarga yang mengganggu tanggung jawab pekerjaan. Misalnya, seorang karyawan terlambat masuk kerja dikarenakan urusan rumah tangga seperti mengantar anak ke tempat penitipan anak.

2.3.1. Sumber Konflik Keluarga-Pekerjaan

Greenhaus & Beutell (1985, p. 78) menyatakan bahwa ada 3 sumber konflik keluarga-pekerjaan, yaitu:

- 1) Waktu. Ini berkaitan dengan kegiatan dalam keluarga seperti karyawan yang sudah menikah dan memiliki anak, aktivitas pasangan hidup, dan keluarga besar.

- 2) Ketegangan peran. Ini berkaitan dengan konflik dalam keluarga, dan kurangnya dukungan dari keluarga dalam menjalankan aktivitas pekerjaan.
- 3) Perilaku. Ini berkaitan dengan harapan keluarga dalam hubungan yang hangat dan terbuka.

2.3.2. Indikator konflik Keluarga-Pekerjaan

Menurut Netemeyer et al, (1996, p. 401), terdapat 5 indikator konflik keluarga-pekerjaan, terdiri dari:

- 1) Tuntutan keluarga menghambat pekerjaan karyawan. Tuntutan keluarga mengganggu karyawan dalam melakukan pekerjaan.
- 2) Keluarga mengakibatkan hilangnya pekerjaan karyawan. Keluarga membuat karyawan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan atau menyelesaikan pekerjaannya.
- 3) Keluarga menghalangi keinginan karyawan dalam bekerja. Keluarga mengganggu keinginan atau prestasi karyawan dalam pekerjaannya.
- 4) Keluarga menghalangi tanggung jawab dalam pekerjaan karyawan. Keluarga membuat karyawan tidak mampu menjalankan tanggung jawabnya di tempat kerja.
- 5) Kesibukan dalam keluarga, membuat rekan kerja kesal. Kesibukan dalam keluarga membuat rekan kerja merasa terusik.

2.4. Stres Kerja

Menurut Rivai & Sagala (2011, p. 516) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Selanjutnya stres kerja merupakan suatu perasaan stres yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya (Mangkunegara, 2011, p. 157).

Stres kerja merupakan suatu kondisi stres yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, akibatnya stres yang berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan menghambat pelaksanaan tugas (Handoko, 2001, p. 200).

Stres kerja muncul karena tuntutan dan sumber daya seorang karyawan. Tuntutan yang dimaksud adalah tanggung jawab, tekanan, kewajiban, atau ketidakpastian yang dihadapi karyawan. Sedangkan sumber daya adalah hal-hal yang dikendalikan oleh seorang karyawan yang digunakan untuk memenuhi tuntutan. Stres merupakan suatu kondisi yang terjadi ketika dihadapkan pada tekanan atau tugas atau tanggung jawab dan ketidakmampuan menanganinya secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama (Mansoor et al., 2011, p. 50).

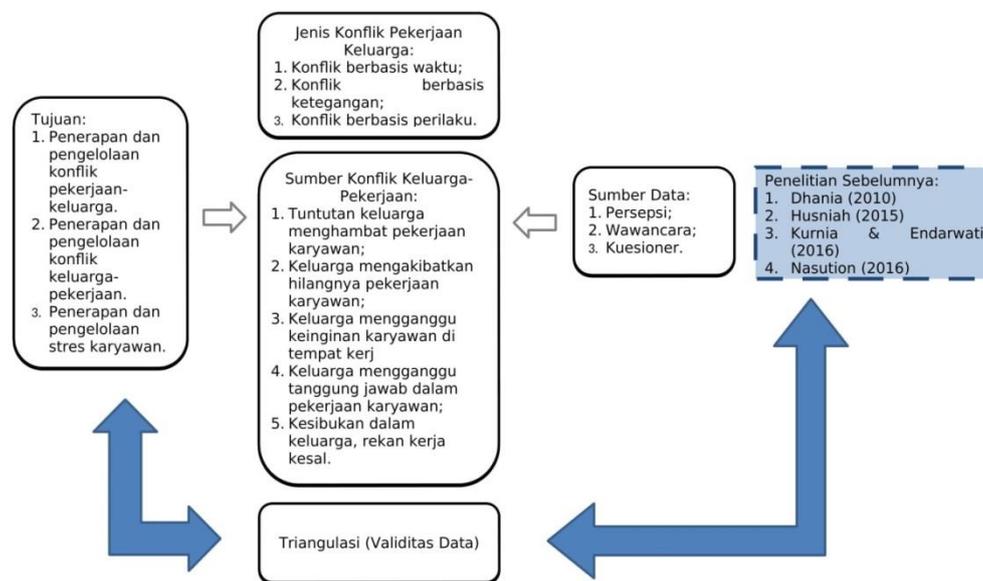
Menurut Robbins & Judge (2007), stres adalah suatu kondisi dinamis dari seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, dan sumber daya yang berkaitan keinginan individu tersebut dan hasilnya dianggap tidak pasti tetapi penting.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan kuesioner. Studi pustaka dan dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yang berkaitan dengan objek penelitian, antara lain karyawan PT Langgang Buana Perkasa, jadwal penerbangan, dan PT Langgang Buana Perkasa. Sumber data dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel didasarkan pada pilihan penelitian pada aspek dan fokus pada situasi tertentu dan terus menerus

sepanjang penelitian dilakukan mengikuti tujuan penelitian dengan kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT Langgang Buana Perkasa yang diwakili oleh 10 karyawan yang sudah menikah, terdiri dari 8 karyawan yang sudah menikah dan memiliki anak, dan 2 karyawan yang sudah menikah tetapi belum memiliki anak. Tujuan pemilihan sampel ini adalah karena karyawan mengalami konflik pekerjaan-keluarga, konflik keluarga-pekerjaan, dan stres kerja.

Penelitian dilakukan di PT Langgang Buana Perkasa yang berlokasi di Bandara Sultan Babullah, Ternate, Provinsi Maluku Utara, Indonesia. PT Langgang Buana Perkasa memiliki 6 mitra bisnis yang terdiri dari 5 mitra bisnis yang beroperasi di Ternate, Provinsi Maluku Utara, yaitu Garuda Indonesia, Sriwijaya Group (Sriwijaya Air dan NAM Air), dan Lion Group (Lion Air dan Batik Air). Terdapat 1 mitra bisnis PT Langgang Buana Perkasa yang berlokasi di luar Ternate, Provinsi Maluku Utara, yaitu Wings Air. Dalam mengoperasikan jasa *ground handling* (operasi darat), PT Langgang Buana mengikuti jam operasional bandara dan jadwal penerbangan maskapai. Tidak ada penerapan sistem *shift* oleh perusahaan kepada karyawan.



Gambar 1. Roadmap Penelitian

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Karakteristik konflik pekerjaan-keluarga, konflik keluarga-pekerjaan, dan stres kerja yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Konflik Pekerjaan-Keluarga

Pertanyaan	Pilihan	Jawaban Responden
Konflik Berbasis Waktu	Sangat Setuju	0
	Setuju	3
	Netral	0
	Tidak Setuju	4
	Sangat Tidak Setuju	3

Pertanyaan	Pilihan	Jawaban Responden
Konflik Berbasis Ketegangan	Sangat Setuju	0
	Setuju	4
	Netral	1
	Tidak Setuju	3
	Sangat Tidak Setuju	2
Konflik Berbasis Perilaku	Sangat Setuju	1
	Setuju	3
	Netral	1
	Tidak Setuju	5
	Sangat Tidak Setuju	1

Berdasarkan **Tabel 1**, konflik berbasis waktu, pada 10 responden, terkait waktu yang dihabiskan responden untuk kegiatan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk kegiatan peran lainnya. Misalnya, peran rumah tangga seperti memasak, mendampingi anak dalam belajar, mengasuh anak, dan liburan keluarga. Tidak ada satupun responden yang menjawab sangat setuju, tiga responden menjawab setuju, tidak ada yang menjawab netral, empat responden menjawab tidak setuju, dan tiga responden menjawab sangat tidak setuju. Lebih banyak responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan terjadinya konflik berbasis waktu. Ini mengindikasikan bahwa bekerja dengan tanggung jawab keluarga tidak menjadi masalah karena responden dapat mengatur waktu untuk keduanya (pekerjaan dan keluarga).

Konflik berbasis ketegangan adalah tipe kedua dari konflik pekerjaan-keluarga. Hal ini dikarenakan tekanan salah satu peran (keluarga atau pekerjaan) akan mempengaruhi kinerja karyawan. Misalnya acara keluarga yang membutuhkan karyawan namun di sisi lain kehadiran karyawan sangat penting di tempat kerja. Tidak ada satupun responden yang menjawab sangat setuju, empat responden menjawab setuju, satu responden menjawab netral, tiga responden menjawab tidak setuju, dan dua responden menjawab sangat tidak setuju. Lebih banyak responden menjawab setuju dengan terjadinya konflik berbasis ketegangan karena mereka menganggap perannya sebagai istri atau suami atau sebagai ibu atau ayah dalam suatu acara keluarga, dan waktu liburan keluarga itu penting, sedangkan responden juga menyetujui perannya dalam menjalankan tugas-tugas kerja di tempat kerja. Hal ini menyebabkan ketegangan di antara peran mereka.

Konflik berbasis perilaku adalah pola perilaku dalam peran tertentu yang mungkin tidak sejalan dengan ekspektasi terkait perilaku dalam peran lain. Konflik berbasis perilaku berkaitan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan tujuan peran (pekerjaan atau keluarga), misalnya bagaimana menjalin komunikasi dan kerjasama dengan anggota keluarga serta bagaimana menjalin komunikasi dan kerjasama dengan rekan kerja. Satu responden menjawab sangat setuju, tiga responden menjawab setuju, satu responden menjawab netral, lima responden menjawab tidak setuju, dan satu responden menjawab sangat tidak setuju. Lebih banyak responden menjawab tidak setuju dengan terjadinya konflik berbasis perilaku. Ini mengindikasikan bahwa mereka mampu menjalin komunikasi yang efektif dan menerapkan cara-cara kerjasama yang baik dalam lingkungan keluarga dan kerja.

Tabel 2. Karakteristik Konflik Keluarga-Pekerjaan

Pertanyaan	Pilihan	Jawaban Responden
Tuntutan keluarga menghambat pekerjaan karyawan	Sangat Setuju	0
	Setuju	5
	Netral	0
	Tidak Setuju	3
	Sangat Tidak Setuju	2
Keluarga mengakibatkan hilangnya pekerjaan karyawan	Sangat Setuju	0
	Setuju	1
	Netral	0
	Tidak Setuju	7
	Sangat Tidak Setuju	2
Keluarga mengganggu keinginan karyawan di tempat kerja	Sangat Setuju	1
	Setuju	5
	Netral	0
	Tidak Setuju	3
	Sangat Tidak Setuju	1
Keluarga mengganggu tanggung jawab dalam pekerjaan karyawan	Sangat Setuju	0
	Setuju	4
	Netral	1
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	3
Kesibukan dalam keluarga, rekan kerja kesal	Sangat Setuju	0
	Setuju	1
	Netral	0
	Tidak Setuju	5
	Sangat Tidak Setuju	4

Berdasarkan **Tabel 2**, pada 10 responden, terkait tuntutan keluarga yang menghambat pekerjaan karyawan, tidak ada satupun responden yang menjawab sangat setuju, lima responden menjawab setuju, tidak ada satupun responden yang menjawab netral, tiga responden menjawab tidak setuju, dan dua responden menjawab sangat tidak setuju. Sebagian besar responden menjawab setuju bahwa ada tuntutan dari keluarga. Itu akan menghambat pekerjaan mereka. Hal ini menyebabkan konflik atau masalah karena kurangnya fokus dan perhatian karyawan, membuat ketidakhadiran meningkat, bahkan mengakibatkan karyawan kehilangan pekerjaan. Dampak seperti inilah yang membuat karyawan lebih memilih kepada pekerjaan daripada tuntutan keluarga. Pilihan karyawan untuk fokus kepada pekerjaan berdampak pada penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dan karyawan terhindar dari resiko kehilangan pekerjaan. Akibat dari pilihan tersebut menyebabkan konflik dalam keluarga karena kurangnya perhatian dan waktu karyawan untuk keluarga.

Terkait hasil keluarga pada karyawan yang kehilangan pekerjaannya, tidak ada satupun responden yang menjawab sangat setuju, satu responden menjawab setuju, tidak ada responden yang menjawab netral, tujuh responden menjawab tidak setuju, dan dua responden menjawab sangat tidak setuju. Sebagian besar responden menjawab tidak setuju bahwa

keluarga merupakan salah satu faktor penyebab mereka akan kehilangan pekerjaan atau kesempatan mendapatkan pekerjaan atau menyelesaikan tugas pekerjaan. Hal ini dikarenakan kebanyakan responden mengatakan jika mereka kehilangan pekerjaan, mereka akan mencari pekerjaan lain. Sebagian lain mengatakan bahwa mereka kehilangan pekerjaan itu disebabkan oleh mereka belum beruntung. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih mencintai keluarga daripada pekerjaan.

Terkait keluarga menghambat keinginan karyawan dalam bekerja, keluarga menghambat pencapaian karyawan dalam bekerja, pertanyaan kepada responden adalah mengutamakan kebersamaan dalam keluarga daripada bekerja aktif dan kerja lembur untuk mendapatkan promosi jabatan. Satu responden menjawab sangat setuju, lima responden menjawab setuju, tidak ada satu pun responden yang menjawab netral, tiga responden menjawab tidak setuju, dan satu responden menjawab sangat tidak setuju. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menyadari akan ada pengaruh pada keinginan untuk mencapai karier yang tinggi di tempat kerja jika didukung keluarga.

Terkait keluarga yang menghalangi tanggung jawab dalam pekerjaan karyawan, keluarga membuat karyawan tidak dapat menjalankan tanggung jawabnya di tempat kerja, dan kepentingan keluarga membuat karyawan tidak bekerja maksimal. Tidak ada satupun responden yang menjawab sangat setuju, empat responden menjawab setuju, satu responden menjawab netral, dua responden menjawab tidak setuju, dan tiga responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden mengakui bahwa kepentingan atau urusan keluarga dapat mempengaruhi tanggung jawab dalam pekerjaannya dan dapat menimbulkan konflik serta menimbulkan stres jika tidak mampu mengelolanya dengan sebaik-baiknya.

Terkait dengan kesibukan dalam keluarga, kesal rekan kerja, kesibukan dalam keluarga membuat rekan kerja merasa terganggu, dan perhatian penuh karyawan terhadap keluarga mengganggu hubungan kerjasama dan komunikasi dengan rekan kerja. Tidak ada satupun responden yang menjawab sangat setuju, satu responden menjawab sangat setuju, tidak ada satupun responden yang menjawab netral, lima responden menjawab tidak setuju, dan empat responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden tidak setuju jika seorang karyawan fokus pada kegiatan keluarga akan mempengaruhi hubungan dengan rekan kerja, baik secara organisasi maupun pribadi. Hal ini dikarenakan mereka saling memahami untuk saling memberikan dukungan.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan jawaban responden, karyawan bisa mengelola waktu untuk bekerja dan waktu untuk keluarga. Responden perempuan sebelum berangkat kerja sudah mempersiapkan makanan untuk keluarga. Segala kebutuhan rumah tangga responden laki-laki telah diatur oleh istri responden. Kegiatan liburan bersama keluarga dilakukan diluar jam kerja. Responden mengakui perannya sangat dibutuhkan dalam keluarga pada waktu-waktu tertentu dan hal ini menjadi dilema karena tugas di tempat kerja harus dilaksanakan pada waktu yang bersamaan. Secara psikologis, perilaku sebagai manusia terkadang muncul akibat penerapan kedua peran tersebut. Tuntutan keluarga dan tuntutan pekerjaan bisa menimbulkan ketegangan dalam peran, terutama dalam keluarga. Karyawan wanita lebih banyak mengalami dilema ini daripada karyawan laki-laki. Tuntutan keluarga dan tuntutan pekerjaan mempengaruhi psikologi karyawan dan menyebabkan karyawan kelelahan dan kondisi fisik yang kurang baik.

Dari ketiga karakteristik konflik pekerjaan-keluarga di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki konflik pekerjaan-keluarga, namun tidak berpengaruh terhadap

kepuasan kerja. Hasil wawancara dengan Kepala Manajemen Sumber Daya Manusia PT Langgang Buana Perkasa menyatakan bahwa karyawan sudah diarahkan sejak awal bahwa karyawan harus menanamkan kepuasan diri di tempat kerja karena penting dan mempengaruhi kinerja karyawan.

Konflik keluarga-pekerjaan juga merupakan kondisi yang sulit untuk ditangani. Karyawan meminta izin untuk tidak bekerja merupakan salah satu cara yang biasa mereka lakukan. Tetapi ada aturan di tempat kerja yang membatasi izin karyawan. Hal ini dilema bagi responden jika ada tuntutan kehadiran dalam kegiatan keluarga dan jadwal kerja mereka.

Sebagian besar responden yang sudah menikah memiliki rasa cinta yang besar terhadap keluarga. Responden akan meminta izin untuk tidak bekerja jika ada yang urusan keluarga yang mendesak. Responden menilai bahwa jika mereka kehilangan pekerjaan, itu dikarenakan faktor yang disebabkan oleh individu terhadap perusahaan bukan disebabkan oleh faktor keluarga karena pada prinsipnya keluarga masih mendukung kegiatannya. Mereka dapat mengatur waktu mereka dengan kondisi kerja yang ada.

Di sisi lain, responden juga bermasalah terutama pada hari libur dan hari raya keagamaan. Karyawan harus tetap bekerja berdasarkan jadwal kerja walaupun tidak ada protes dari karyawan. Namun demikian, karyawan khawatir tidak bisa menjalani kebersamaan dengan keluarga pada saat hari libur dan hari raya keagamaan dikarenakan mereka harus menjaga profesionalisme kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa konflik tidak terjadi secara langsung tetapi memicu stres karyawan. Untuk mengurangi dampak tersebut, perusahaan tetap memperhatikan kebutuhan karyawan untuk menjaga kepuasan kerja.

Responden juga berpendapat bahwa dukungan keluarga terhadap aktivitas pekerjaan mereka akan berpengaruh pada kinerja dan membutuhkan pemahaman dari anggota keluarga. Memikirkan keluarga pada saat responden bekerja bukan suatu permasalahan ketika dihadapkan pada harus bekerja untuk mengejar karir dan pencapaian dengan tuntutan keluarga di rumah. Namun demikian waktu kedatangan dan keberangkatan penerbangan yang kadang tidak tepat waktu membuat mereka sulit untuk mengelolanya.

Perhatian dan tanggung jawab kepada keluarga tidak menjadikan hubungan kerja di lingkungan kerja menjadi terkendala. Masing-masing dari mereka menjalankan tugas sesuai dengan tugas dan tanggungjawab sebagai karyawan. Hubungan baik di lingkungan kerja mempengaruhi aktivitas kerja dan membuat mereka merasa puas dan nyaman dalam bekerja.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Terdapat tiga karakteristik konflik pekerjaan-keluarga. Berdasarkan ketiga karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami konflik dalam pekerjaan-keluarga, namun tidak mempengaruhi kepuasan kerja; (2) Terdapat lima ciri konflik keluarga-pekerjaan tetapi karyawan tetap menerapkan profesionalisme. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi konflik langsung tetapi dapat memicu stres akibat tuntutan keluarga pada hari raya keagamaan dan hari besar; (3) Kelelahan fisik dapat menimbulkan konflik ketika dihadapkan pada tuntutan keluarga terkait peran tersebut.

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu selama penelitian ini dilakukan.

7. Pernyataan *Conflicts of Interest*

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepengarangan, dan/atau publikasi dari artikel ini.

Daftar Pustaka

- Bagger, J., & Li, A. (2012). Being important matters: The impact of work and family centralities on the family-to-work conflict-satisfaction relationship. *Human relations*, 65(4), 473-500. <https://doi.org/10.1177/0018726711430557>
- Dhania, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, terhadap kepuasan Kerja (studi pada medical representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi: PITUTUR*, 1(1), 15-23. Retrieved from <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/PSI/article/view/21>
- Erbasi, A., & Arat, T. (2012). The Effect of Financial and Non-financial Incentives on Job Satisfaction: An Examination of Food Chain Premises in Turkey. *International Business Research*, 5(10), 136-145. <https://doi.org/10.5539/ibr.v5n10p136>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit BPFE.
- Husniah, A. (2015). *Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta* (Thesis). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Retrieved from <https://eprints.uny.ac.id/26427/>
- Kurnia, D. N., & Endarwati, M. L. (2016). Pengaruh Work-Family Conflict dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(2), 132-143. Retrieved from <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/jmbi/article/view/5018>
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction a study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50-56. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.651.8287&rep=rep1&type=pdf>
- Nasution, I. S. (2016). *Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict & Family Work Conflict) dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)* (Thesis). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/5607>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Novitasari, A. (2015). *Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Konflik Keluarga-Pekerjaan pada Kepuasan Kerja dengan Sentralitas Pekerjaan-Keluarga sebagai Variabel Moderator (Studi pada Perawat Instalasi Rawat Inap Jiwa RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang)* (Thesis). Universitas Negeri Semarang. Retrieved from <http://lib.unnes.ac.id/22082/>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (2nd ed.). Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers.

- Robbins, S. P., & Judge, T. (2007). *Organizational Behavior* (12th ed.). Upper Saddle River, NJ, United States: Prentice Hall.
- Tarmizi, A., & Dewi, S. S. (2017). Pengaruh Stress dan Tingkat Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Karyawan Studi Kasus PT. FEI. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(3), 315-322. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i3.64>
- Zhang, M., Griffeth, R. W., & Fried, D. D. (2012). Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 696-713. <https://doi.org/10.1108/02683941211259520>
- Zhu, Y. (2012). A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293-298. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n1p293>

Tentang Penulis

Nurlaila adalah dosen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Khairun, Indonesia.

E-Mail: lela_fekon@yahoo.com