

BAB II

LANDASAN TEORI

II.1 Konflik Kerja-Keluarga

Area dari keluarga dan kerja seringkali disimpulkan sebagai suatu area paling penting bagi seseorang (Rane dan McBride 2000 seperti Wadsworth dan Owens, 2007:75), dan aktivitas dalam area (keluarga dan kerja) ini secara umum membutuhkan lebih banyak waktu dan tenaga dibanding area atau peran lain. Oleh karena itu seringkali terjadi konflik peran antara dua area tersebut karena ketidakcocokan atau ketidakseimbangan antara tuntutan kerja di kantor dan tanggung jawab terhadap keluarga dalam beberapa hal. Adanya kenyataan konflik peran antara dua area tersebut telah menuntun para peneliti untuk mengamati konflik yang terjadi dalam usahanya untuk mempertemukan antara permintaan dan tanggung jawab pada pekerjaan dan keluarga dalam waktu yang bersamaan (Barling & Sorensen, 1997; Greenhaus & Parasuraman, 1994; Hochschild, 1997 seperti dikutip oleh Hennessy 2007:2).

Konflik pekerjaan-keluarga terjadi ketika partisipasi dalam peran kerja dan peran keluarga terdapat dua peran yang tidak seimbang pada beberapa hal. Hasil menunjukkan partisipasi hanya pada satu peran saja akan terlihat lebih sulit dan tidak seimbang pada peran yang lain. Menurut Greenhaus, 1985:1 konflik pekerjaan keluarga bisa muncul dari beberapa macam aspek, antara lain :

- Tuntutan permintaan waktu pada satu peran, namun peran lain menuntut partisipasi yang maksimal.

- Stres yang berawal dari tuntutan satu peran yang berdampak pada peran lain yang menyebabkan penurunan kualitas hidup dari peran tersebut.
- Sikap yang efektif dan sesuai dengan satu peran tapi hal tersebut tidak efektif dan tidak sesuai ketika berpindah ke peran yang lain.

Menurut Greenhaus & Beutell, 1985 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:77 konflik pekerjaan dan keluarga terjadi apabila tuntutan pada satu peran mempengaruhi partisipasi dan kinerja pada peran lain. Hal itu terjadi apabila ada tuntutan untuk memberikan waktu ekstra pada peran kerja (atau peran keluarga) dan menyebabkan peran keluarga (atau peran kerja) menjadi terbengkalai. Hal ini berarti konflik antara pekerjaan dan keluarga terjadi apabila tidak ada keseimbangan antara peran kerja dan keluarga dalam waktu yang bersamaan, dimana salah satu peran lebih dominan daripada peran yang lain. Konflik pekerjaan pada masa sekarang ini cenderung meningkat karena semakin banyaknya pasangan keluarga yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Konflik antara pekerjaan dan keluarga memiliki berbagai macam dampak negatif terhadap kesehatan termasuk kepenatan (Bacharach, Bamberger, & Conley, 1991 seperti dikutip oleh Noor, 2002:654), perasaan yang tidak nyaman (Williams & Alliger, 1994 seperti dikutip oleh Noor, 2002:654), ketidakpuasan pada hidup dan pekerjaan (Perrewe, Hochwarter, & Kiewitz, 1999 seperti dikutip oleh Noor, 2002:654), menurunnya tanggung jawab dalam keluarga (Kinnunen & Mauno, 1998 seperti dikutip oleh Noor, 2002:654). Tingginya konflik antara pekerjaan dan keluarga juga dapat berdampak pada disfungsi sikap sosial seperti

hilangnya kesadaran tanggung jawab sebagai orang tua (Stewart & Barling, 1996 seperti dikutip oleh Noor, 2002:654) dan menjadi pengonsumsi alkohol (Frone, Russell, & Cooper, 1993 seperti dikutip oleh Noor, 2002:654).

Konflik pekerjaan keluarga memiliki dua arah, yaitu :

1. Konflik kerja-keluarga (*work interfering with family*): sebuah konflik antarperan di mana tuntutan secara keseluruhan baik waktu, ketegangan yang disebabkan oleh pekerjaan mengganggu untuk melakukan tanggung jawab yang berkaitan dengan keluarga (Netemeyer, McMurrian & Boles 1996, seperti dikutip oleh Pratama Juli Hartini, 2009:4). Sebagai contoh seorang karyawan diharuskan lembur dengan mengerjakan tugas yang berlebih di tempat kerja sehingga harus meninggalkan pekerjaan di rumah dan anak-anaknya.
2. Konflik keluarga-kerja (*family interfering with work*): sebuah konflik antarperan di mana tuntutan secara keseluruhan, baik waktu, ketegangan yang disebabkan oleh kepentingan keluarga mengganggu untuk melakukan tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaan (Netemeyer 1996, seperti dikutip oleh Pratama Juli Hartini, 2009:4). Sebagai contoh ketika karyawan terlambat masuk kantor karena harus mengantarkan anak sekolah.

Contoh faktor-faktor dalam lingkungan yang menyebabkan terjadinya konflik pekerjaan keluarga antara lain :

- Tekanan dalam lingkungan kerja : adanya jam kerja yang tidak fleksibel dan tidak sesuai.

- Tekanan dalam lingkungan keluarga : kegiatan anak-anak, tanggung jawab utama terhadap anak, tanggung jawab orang tua, konflik interpersonal antar anggota keluarga, dukungan keluarga yang tidak sportif.

Konflik kerja-keluarga dapat dirasakan oleh siapapun, baik pria maupun wanita. Pada pasangan suami istri yang bekerja dan memiliki anak, tuntutan yang ada akan terasa lebih berat karena keduanya harus menyeimbangkan antara tuntutan bekerja dan tuntutan keluarga. Gyllstrom (Dalam Greenhaus & Beutell, 1985, seperti dikutip oleh Hartini, 2009:4) menemukan bahwa seseorang yang sudah menikah mengalami konflik kerja-keluarga lebih besar daripada orang yang tidak menikah. Orang tua akan mengalami konflik kerja-keluarga yang lebih dibandingkan dengan bukan orang tua. Orang tua dengan anak kecil (yang cenderung menuntut waktu orang tuanya) mengalami konflik yang lebih besar daripada orang tua dengan anak yang lebih besar (Beutell & Greenhaus; Greenhaus & Kopelman; Pleck et al dalam Greenhaus & Beutell, 1985, seperti dikutip oleh Hartini, 2009:4).

Duxburry & Higgins, 1991 seperti dikutip oleh Noor, 2002:650 mengembangkan model analisis dari konflik pekerjaan-keluarga yaitu keterlibatan dalam pekerjaan, keterlibatan dalam urusan keluarga, ekspektasi pekerjaan, ekspektasi keluarga, konflik pekerjaan dan konflik keluarga. Berikut penjelasan berdasarkan masing-masing kategorinya :

a. Keterlibatan Dalam Pekerjaan

Menurut Blau dan Boal (dalam Noor, 2002) keterlibatan dalam pekerjaan didefinisikan sebagai derajat sejauh mana seseorang memihak secara psikologis pada pekerjaannya dan menganggap tingkat kinerjanya penting bagi harga diri mereka. Lodahl & Kejner (dalam Djawa, 1993) menyatakan dua konsep keterlibatan dalam pekerjaan. Pertama keterlibatan dalam pekerjaan merupakan tingkat identifikasi psikologis individu pada pekerjaannya, atau pentingnya pekerjaan dalam gambaran dirinya secara keseluruhan. Kedua, pekerjaan bagi individu merupakan tempat mengekspresikan *self image*.

b. Keterlibatan Dalam Urusan Keluarga

Keterlibatan dalam urusan keluarga didefinisikan sebagai derajat sejauh mana seseorang memihak secara psikologis pada perannya sebagai pasangan suami istri atau sebagai orangtua. Keterlibatan psikologis yang tinggi ini dapat menyebabkan orang menjadi bahagia secara mental (menikmati) peran tersebut (Greenhaus & Beutell, 1985). Sebagai contoh: Orangtua yang mendatangi pertandingan anaknya, acara pembagian raport anak, acara ulang tahun anggota keluarga, dan sebagainya.

c. Tuntutan Pekerjaan

Tuntutan pekerjaan didefinisikan sebagai tekanan yang dipersepsikan oleh seseorang terhadap meningkatnya tanggung jawab

dalam peran pekerjaan. (Duxburry & Higgins, 1991). Sebagai contoh: seorang karyawan dituntut untuk secara maksimal melakukan pekerjaan, datang tepat waktu, dan sebagainya.

d. Tuntutan Keluarga

Tuntutan keluarga didefinisikan sebagai tekanan yang dipersepsikan oleh seseorang terhadap meningkatnya tanggung jawab dalam peran keluarga (Duxburry & Higgins, 1991). Hal ini dapat diambil contoh ketika salah satu keluarga mempunyai pengharapan tertentu terhadap anggota keluarga lainnya, misal: istri diharapkan dapat mengurus keperluan rumah tangga dan menjaga anak, sedangkan suami sebagai kepala keluarga dituntut untuk mencari nafkah.

e. Konflik Pekerjaan

Kopelman et al (1983) mendefinisikan konflik pekerjaan sebagai suatu tingkat dimana seseorang mengalami tekanan ketidakseimbangan dalam bidang pekerjaan. Tekanan pekerjaan dapat berupa beban pekerjaan yang berat, ketidakjelasan peran dalam pekerjaan, campur tangan atasan dalam hal kewenangan (Fronte et al., 1994). Hal ini berarti konflik pekerjaan terjadi di lingkungan pekerjaan yang berhubungan dengan kerja.

f. Konflik Keluarga

Kopelman et al (1983) juga mendefinisikan konflik keluarga sebagai tingkat dimana seseorang mengalami tekanan ketidakseimbangan dalam bidang keluarga. Sebagai contoh permintaan

dari peran seorang karyawan pada pekerjaan untuk lembur atau membawa pekerjaan kantor ke rumah dapat menyebabkan konflik tersendiri karena di sisi lain karyawan tersebut mendapat tekanan/tuntutan dari isteri untuk lebih memberikan perhatian kepada keluarga pada saat malam hari atau pada saat aktivitas keluarga. Akhirnya konflik muncul antara peran orang tersebut sebagai karyawan dan perannya sebagai suami atau ayah.

II.2 Peningkatan Kualitas Kehidupan Kerja-Keluarga

Salah satu konsep yang memenuhi eksplorasi akibat potensial yang positif dalam mengelola peran kerja dan keluarga adalah peningkatan atau pengembangan kualitas kehidupan kerja-keluarga. Peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga adalah suatu pandangan yang menggambarkan bagaimana peran kerja dan keluarga dapat menguntungkan satu sama lain dan didefinisikan sebagai tingkat yang mana pengalaman dalam salah satu peran meningkatkan kualitas kehidupan dalam peran yang lain (Greenhaus & Powell, 2006, seperti dikutip oleh Hennessy, 2007:12). Teori Greenhaus dan Powell dari peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga ini bertujuan untuk menyediakan pemahaman yang lebih lengkap mengenai hasil positif yang berasosiasi dengan peran kerja dan keluarga. Peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga mempunyai hubungan dua arah, dimana pengalaman kerja dapat meningkatkan kualitas kehidupan keluarga (*work to family enhancement*) dan pengalaman keluarga dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja (*family to work enhancement*).

Peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga dan peningkatan kualitas kehidupan keluarga-kerja terdiri dari 3 dimensi (Carlson et al, 2006 seperti dikutip oleh Dyson 2006:25) :

- Model konflik kerja-keluarga, berhubungan dengan *self-efficacy* dan pemenuhan berarti jika keterlibatan di pekerjaan dapat meningkatkan tingkat sumber psikososial seperti keamanan, percaya diri, prestasi, pemenuhan diri yang membantu individu menjadi anggota keluarga yang lebih baik.
- Pengaruh kerja-keluarga, berhubungan dengan suasana hati dan sikap berarti jika keterlibatan di pekerjaan menghasilkan emosi dan tingkah laku positif maka dapat membantu individu menjadi anggota keluarga yang lebih baik.
- Perkembangan kerja-keluarga, berhubungan dengan keahlian, ilmu pengetahuan, pandangan dan tingkah laku, berarti jika keterlibatan di pekerjaan menyebabkan akuisisi dan perbaikan keahlian, ilmu pengetahuan, tingkah laku, dan cara pandang terhadap suatu hal maka dapat membantu individu menjadi anggota keluarga yang lebih baik.

Pada kenyataannya, asas berpikir peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga adalah setiap kerja-keluarga menyediakan individu dengan sumber seperti penghargaan, pendapatan dan manfaat lainnya yang dapat membantu seorang individu melakukan peran yang terbaik untuk melewati area kehidupan yang lain. (Carlson, Kacmar, Wayne, Grzywacz, 2006 seperti dikutip oleh Gordon, Hamilton, Berry 2007:351).

Teori mengenai peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga memperlihatkan peran ganda dapat menghasilkan akibat yang positif. Sieber, 1974 seperti yang dikutip oleh Weer, 2006:19 berpendapat peran ganda dapat dihubungkan dengan berbagai penghargaan yang dapat menunjang ke fungsi yang lebih baik dari peran yang lain seperti :

- Peran hak istimewa menunjukkan penghargaan diperoleh dengan mengambil bagian dalam peran khusus. Seperti contoh, seorang individu dapat mencoba meningkatkan penghargaan diri melalui kinerjanya.
- Status keamanan menunjukkan gagasan yang berhasil dalam peran yang satu dapat mengimbangi kegagalan dalam peran yang lain. Seperti contoh, sukses dalam peran menjadi orang tua dapat mengimbangi kegagalan dalam bekerja.
- Peningkatan status menunjukkan sumber penghasilan yang diperoleh dari satu peran dapat digunakan dalam peran yang lain. Seperti contoh uang yang diperoleh dari bekerja dapat meningkatkan kesejahteraan keluarga.
- Peningkatan kualitas kepribadian dan kepuasan diri sendiri menunjukkan kelebihan dari keahlian, sikap dan pandangan dalam peran yang satu dapat memecahkan masalah dalam peran yang lain. Seperti contoh, keahlian organisasi atau keahlian pengambilan keputusan kolaborasi yang digunakan di kantor dapat digunakan di kehidupan keluarga.

Pada intinya, Sieber berpendapat bila seorang individu ikut ambil bagian dalam peran yang lebih banyak, maka peluang individu tersebut mendapatkan penghargaan semakin besar.

Pentingnya sumber-sumber dari peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga (Friedman & Greenhaus, 1985:5):

- Sumber-sumber dari kerja yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan keluarga:
 - Individu yang mendapatkan pendapatan tinggi lebih mampu untuk memenuhi kebutuhan anak dan mempunyai anak yang lebih sehat.
 - Individu yang mempunyai banyak otonomi dalam bekerja lebih mampu untuk memenuhi kebutuhan anak, mempunyai anak yang lebih sehat dan mempunyai anak dengan masalah sikap yang lebih sedikit.
 - Individu yang menggunakan jaringan yang besar lebih mampu memenuhi tuntutan keluarga, kebutuhan anak, mempunyai anak dengan prestasi yang baik di sekolahnya dan lebih sehat.
 - Individu yang bekerja untuk *family-supportive employers*, menghabiskan lebih banyak waktu di rumah dan dengan anak mereka, pengalaman *tradeoffs* kerja-keluarga yang lebih sedikit, pengalaman konflik kerja-keluarga yang lebih sedikit dan dapat melaksanakan peran yang lebih baik sebagai orang tua.

- Sumber-sumber dari keluarga yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja:
 - Individu yang mempunyai pasangan yang membantu anaknya, mencapai level yang lebih tinggi dalam organisasi, menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi, mencapai level yang lebih tinggi dalam kinerja, dan menerima pelatihan yang lebih dalam bekerja.
 - Individu yang mempunyai pasangan yang menyediakan dukungan personal ekstensif mempunyai otonomi kerja yang lebih, menerima pelatihan yang lebih, mencapai level yang lebih tinggi dalam kinerja, merasa lebih diterima di tempat kerja, dan lebih terpuaskan dengan karir mereka.
 - Individu yang mempunyai pasangan yang menyediakan dukungan karier ekstensif mempunyai otonomi kerja yang lebih, menerima perkembangan tugas yang lebih, menerima pelatihan yang lebih, menggunakan jaringan yang lebih banyak, merasa lebih diterima di tempat kerja, dan lebih terpuaskan dengan karier mereka.

II.3 Dukungan Sosial

Terdapat banyak definisi tentang dukungan sosial yang dikemukakan oleh para ahli. Sheridan dan Radmacher, 1992 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:76 menekankan pengertian dukungan sosial sebagai sumber daya yang disediakan lewat interaksi dengan orang lain. Cobb, 1976 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:76 pertama kali mendefinisikan dukungan

sosial sebagai informasi yang membimbing seseorang untuk percaya bahwa ia “diperhatikan dan dicintai, dihormati dan dihargai, dan sebagai anggota dari suatu jaringan komunikasi yang harus saling menguntungkan satu sama lain”. Procidano dan Heller, 1983 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:76 menyampaikan hal yang hampir sama, menjelaskan dukungan sosial sebagai “area dimana seseorang meyakini kebutuhannya akan dukungan, informasi, dan tanggapan telah/akan terpenuhi.” Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan dukungan sosial merupakan ketersediaan sumber daya yang memberikan kenyamanan fisik dan psikologis yang didapat lewat pengetahuan bahwa individu tersebut dicintai, diperhatikan, dihargai oleh orang lain dan merupakan anggota dalam suatu kelompok yang berdasarkan kepentingan bersama.

Sumber dari dukungan sosial ini adalah orang lain yang akan berinteraksi dengan individu, sehingga individu tersebut dapat merasakan kenyamanan secara fisik dan psikologis. Orang lain ini terdiri dari pasangan hidup, orang tua, saudara, anak, kerabat, teman, rekan kerja, staf medis serta anggota dalam kelompok kemasyarakatan.

Sheridan dan Radmacher,1992; Sarafino,1998; Taylor,1999 seperti dikutip oleh Cummings, Armeli, Lynch 1997:815 membagi dukungan sosial ke dalam lima bentuk, yaitu :

1. Dukungan instrumental (*tangible assistance*)

Bentuk dukungan ini merupakan penyediaan materi yang dapat memberikan pertolongan langsung seperti pinjaman uang, pemberian

barang, makanan serta pelayanan. Bentuk dukungan ini dapat mengurangi stres karena individu dapat langsung memecahkan masalahnya yang berhubungan dengan materi. Dukungan instrumental sangat diperlukan terutama dalam mengatasi masalah dengan lebih mudah.

2. Dukungan informasional

Bentuk dukungan ini melibatkan pemberian informasi, saran atau umpan balik tentang situasi dan kondisi individu. Jenis informasi seperti ini dapat menolong individu untuk mengenali dan mengatasi masalah dengan lebih mudah.

3. Dukungan emosional

Bentuk dukungan ini membuat individu memiliki perasaan nyaman, yakin, diperdulikan dan dicintai oleh sumber dukungan sosial, sehingga individu dapat menghadapi masalah dengan lebih baik. Dukungan ini sangat penting dalam menghadapi keadaan yang dianggap tidak dapat dikontrol.

4. Dukungan pada harga diri

Bentuk dukungan ini berupa penghargaan positif pada individu, pemberian semangat, persetujuan pada pendapat individu, perbandingan yang positif dengan individu lain. Bentuk dukungan ini membantu individu dalam membangun harga diri dan kompetensi.

5. Dukungan dari kelompok sosial

Bentuk dukungan ini akan membuat individu merasa anggota dari suatu kelompok yang memiliki kesamaan minat dan aktivitas sosial dengannya, dengan begitu individu akan merasa memiliki teman senasib.

Sarason, 1983 seperti dikutip oleh Cummings, Armeli, Lynch 1997:816 berpendapat dukungan sosial itu selalu mencakup dua hal yaitu:

1. Jumlah sumber dukungan sosial yang tersedia merupakan persepsi individu terhadap sejumlah orang yang dapat diandalkan saat individu membutuhkan bantuan (pendekatan berdasarkan kuantitas).
2. Tingkatan kepuasan akan dukungan sosial yang berkaitan dengan berkaitan dengan persepsi individu bahwa kebutuhannya akan terpenuhi (pendekatan berdasarkan kualitas) .

Hal di atas penting dipahami oleh individu yang ingin memberikan dukungan sosial, karena menyangkut persepsi tentang keberadaan (*availability*) dan ketepatan (*adequacy*) dukungan sosial bagi seseorang. Dukungan sosial bukan sekedar memberikan bantuan, tetapi yang penting adalah bagaimana persepsi si penerima terhadap makna dari bantuan itu. Hal itu erat hubungannya dengan ketepatan dukungan sosial yang diberikan, dalam arti orang yang menerima sangat merasakan manfaat bantuan bagi dirinya, karena sesuatu yang aktual dan memberikan kepuasan.

Jika dukungan sosial dirasakan tersedia, seorang individu selanjutnya memutuskan apakah akan menggunakannya. Tujuan dari dukungan sosial

(Sheridan dan Radmacher,1992 seperti dikutip oleh Cummings, Armeli, Lynch 1997:816), yaitu:

- Dukungan sosial global (*global social support*)

Mencakup keseluruhan dukungan yang tersedia dari berbagai sumber yang dapat diterapkan di setiap situasi pada setiap waktu.

- Dukungan sosial fungsional (*functional social support*)

Yang lebih sempit menyangga dampak *stressor* atau stres dalam situasi tertentu.

Pada saat bersandar pada situasi yang salah, dukungan sosial fungsional tidaklah begitu membantu. Sebagai contoh, jika anda kehilangan pekerjaan, kompensasi pengangguran (dukungan instrumental) akan menjadi sebuah penyangga yang lebih baik daripada simpati dari orang lain. Di sisi lain, persahabatan sosial akan lebih membantu daripada dukungan instrumental dalam mengatasi kesepian. Setelah dukungan sosial didapatkan untuk satu atau kedua tujuan ini, maka efektivitasnya dapat ditentukan. Jika hiburan atau pemulihan tidak dialami, maka mungkin jenis dukungan tersebut tidak sesuai.

Bagaimana dukungan sosial dapat memberikan kenyamanan fisik dan psikologis kepada individu dapat dilihat dari bagaimana dukungan sosial mempengaruhi kejadian dan efek dari stres. Lieberman, 1992 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:77 mengemukakan secara teoritis dukungan sosial dapat menurunkan kecenderungan munculnya kejadian yang dapat mengakibatkan stres. Apabila kejadian tersebut muncul, interaksi dengan orang lain dapat

memodifikasi atau mengubah persepsi individu pada kejadian tersebut dan oleh karena itu akan mengurangi potensi munculnya stres. Stres sendiri timbul salah satunya dikarenakan adanya konflik peran ganda yang disebut konflik kerja-keluarga. Sedangkan menurut Wadsworth dan Owens (2007:84) dukungan sosial berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga, dimana dalam penelitiannya dikemukakan hubungan positif antara sumber kerja dan organisasi dari dukungan sosial memberi kesan dukungan yang diterima dari atasan dan teman kerja dapat berpengaruh positif terhadap interaksi kerja-keluarga seorang individu. Dukungan sosial berpotensi untuk mengurangi konflik di antara kehidupan kerja dan keluarga dan juga meningkatkan kehidupan individu di kedua area kehidupan tersebut.

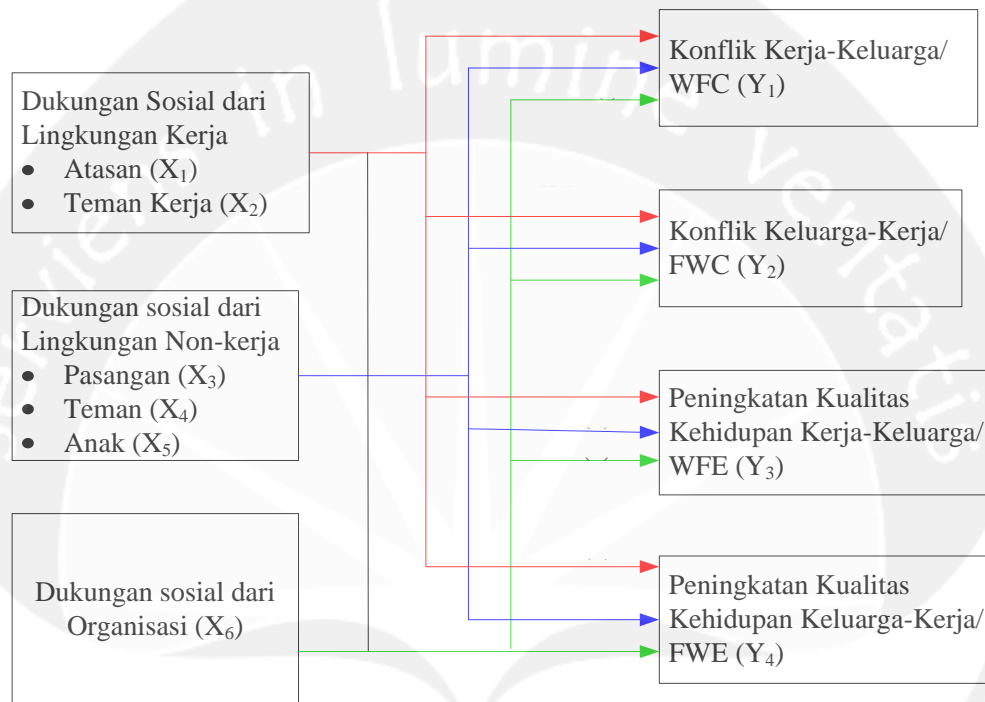
Penelitian sebelumnya (yang mengambil responden di Amerika Serikat) dalam hal dukungan sosial secara tipikal melihat baik dukungan sosial berdasarkan lingkungan non-kerja atau dukungan sosial berdasarkan lingkungan kerja (Baker, Israel, dan Schurman, 1996 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:77), atau hal tersebut telah terpadu dari semua bentuk dukungan sosial di lingkungan kerja dan non-kerja menjadi satu bentuk daripada membagi-bagi sumber dukungan sosial (Adams, King, dan King, 1996; Lim, 1996 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:76). Sebagai contoh, Lim, 1996 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:77 mengukur lingkungan kerja berdasarkan dukungan dengan membuat rata-rata tanggapan perhatian terhadap atasan dan teman kerja dan non-kerja berdasarkan dukungan dengan merata-ratakan tanggapan perhatian terhadap keluarga dan teman. Penelitian Wan,

Jaccard, dan Ramey, 1996 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:77 menyampaikan seharusnya ada perbedaan yang jelas di antara para pemberi dukungan sosial dan penjumlahan data dari berbagai sumber justru akan mempersulit penemuan kesimpulan yang berkualitas. Meskipun sangat sulit untuk mendefinisikan semua sumber dukungan sosial yang dapat seseorang peroleh, penelitian ini mencoba untuk menyatukan berbagai sumber-sumber ini dengan melihat tiga area dalam dukungan sosial:

1. Dukungan sosial yang diterima dari sumber lingkungan kerja (atasan langsung dan teman kerja). Kedua sumber lingkungan kerja ini dipilih karena sering menjadi penolong yang berpotensi untuk mendukung ketika seorang individu berada di wilayah kerja.
2. Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan non-kerja (pasangan, teman, dan anak).
3. Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan organisasi, dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan pada nilai yang menempatkan organisasi dalam kontribusi mereka dan perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al. 1997; Lynch, Eisenberger, and Armeli, 1999 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:77).

II.4 Kerangka Penelitian

Dari uraian diatas maka dapat dibuat model dengan gambar tentang bagaimana keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini.



Keterangan:

- : Pengaruh Dukungan Sosial dari Lingkungan Kerja
- : Pengaruh Dukungan Sosial dari Lingkungan Non-Kerja
- : Pengaruh Dukungan Sosial dari Lingkungan Organisasi

Pengaruh dukungan sosial dari lingkungan kerja (atasan dan teman kerja) terhadap konflik kerja-keluarga (WFC), konflik keluarga-kerja (FWC), peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga (WFE), peningkatan kualitas kehidupan keluarga-kerja (FWE). Dukungan sosial dari lingkungan kerja (atasan

dan teman kerja) sering menjadi penolong yang berpotensi untuk mendukung seorang individu berada di area kerja.

Pengaruh dukungan sosial dari lingkungan non-kerja (pasangan, teman, anak) terhadap konflik kerja-keluarga (WFC), konflik keluarga-kerja (FWC). Peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga (WFE), peningkatan kualitas kehidupan keluarga-kerja (FWE).

Pengaruh dukungan sosial dari lingkungan organisasi terhadap konflik kerja-keluarga (WFC), konflik keluarga-kerja (FWC), peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga (WFE), peningkatan kualitas kehidupan keluarga-kerja (FWE). Dukungan sosial yang diterim dari organisasi, dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan pada nilai yang menempatkan organisasi dalam kontribusi mereka dan perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al. 1997; Lynch, Eisenberger, dan Armeli, 1999 seperti dikutip oleh Wadsworth dan Owens, 2007:77).

II.5 HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap suatu penelitian (Sugiyono,2002:45). Untuk membuktikannya maka perlu dilakukan pembuktian baik secara kualitatif, maupun secara kuantitatif. Dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- *Work-Family Conflict* (WFC)

Peran kerja biasanya merupakan peran utama pria, dan wanita biasanya bertanggung jawab pada rumah dan anak-anak. Oleh sebab itu, antara

rumah dan pekerjaan hendaknya lebih diperhatikan secara lebih mendalam atas kesamaan dan perbedaan pengalaman dalam lingkungan pria dan wanita tersebut. Pekerjaan dan keluarga menunjukkan pada dua area yang berbeda pada sebagian pria dan wanita yang bekerja. Adanya kenyataan ketergantungan antara dua area tersebut telah menuntun para peneliti untuk mengamati konflik yang terjadi dalam usahanya untuk mempertemukan antara permintaan dan tanggung jawab pada pekerjaan dan keluarga dalam waktu yang bersamaan (Barling & Sorensen, 1997; Greenhaus & Parasuraman, 1994; Hochschild, 1997 seperti dikutip oleh Hennesey 2007:2).

H1a: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap konflik keluarga-kerja (WFC).

H1b: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan non-kerja berpengaruh negatif terhadap konflik keluarga-kerja (WFC).

H1c: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan organisasi berpengaruh negatif terhadap konflik keluarga-kerja (WFC).

- *Family-Work Conflict (FWC)*

Konflik antarperan di mana tuntutan secara keseluruhan, baik waktu, ketegangan yang disebabkan oleh kepentingan keluarga mengganggu dalam melakukan tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaan (Netemeyer 1996, seperti dikutip oleh Hartini, 1009:4).

H2a: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap konflik keluarga-kerja (FWC).

H2b: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan non-kerja berpengaruh negatif terhadap konflik keluarga-kerja (FWC).

H2c: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan organisasi berpengaruh negatif terhadap konflik keluarga-kerja (FWC).

- *Work-Family Enhancement* (WFE)

Salah satu konsep yang memenuhi eksplorasi alibat potensial yang positif dalam mengelola peran kerja dan keluarga adalah peningkatan atau pengembangan kualitas kehidupan kerja-keluarga. Peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga mempunyai hubungan dua arah, dimana pengalaman kerja dapat meningkatkan kualitas kehidupan keluarga (*work to family enhancement*) dan pengalaman keluarga dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja (*family to work enhancement*).

Pada kenyataannya, asas berpikir peningkatan kerja-keluarga menyediakan individu dengan sumber seperti penghargaan, pendapatan dan manfaat lainnya yang dapat membantu seorang individu melakukan peran yang terbaik untuk melewati area kehidupan yang lain (Carlson, Kacmar, Wayne, Grzywacz, 2006 seperti dikutip oleh Gordon, Hamilton, Berry 2007:351).

H3a: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga (WFE).

H3b: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan non-kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga (WFE).

H3c: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan organisasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga (WFE).

- *Family-Work Enhancement (FWE)*

Peningkatan kualitas kehidupan kerja-keluarga mempunyai hubungan dua arah, dimana pengalaman kerja dapat meningkatkan kualitas kehidupan keluarga (*work to family enhancement*) dan pengalaman keluarga dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja (*family to work enhancement*).

H3a: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas kehidupan keluarga-kerja (FWE).

H3b: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan non-kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas kehidupan keluarga-kerja (FWE).

H3c: Dukungan sosial yang diterima dari lingkungan organisasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas kehidupan keluarga-kerja (FWE).

