

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini akan dijelaskan landasan-landasan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian, keterkaitan antar variabel-variabel yang akan diteliti, kerangka pemikiran penelitian serta hipotesis-hipotesis yang nantinya akan dibuktikan dalam thesis ini.

A. Konflik Pekerjaan-Keluarga /*Work-Family Conflict*

Terjadinya perubahan demografi tenaga kerja seperti peningkatan jumlah wanita bekerja dan pasangan yang keduanya bekerja telah mendorong terjadinya konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Hal ini membuat banyak peneliti yang tertarik untuk meneliti sebab dan pengaruh dari konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) tersebut (Judge et al, 1994). Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Yang (2000) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga (*Work-family conflict*) sebagai bentuk konflik peran di mana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal : *“It is a form of inter-role conflict in which there role pressures from the work and family domains are mutually noncompatible in some respect. That is, participation in the work (family) role is made more difficult by virtue of participation in the family (work) role”*.

Frone, Russell & Cooper (1992) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi

ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga. Sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu pekerjaan. Konflik pekerjaan-keluarga ini terjadi ketika kehidupan rumah seseorang berbenturan dengan tanggung jawabnya di tempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur. Demikian juga tuntutan kehidupan rumah yang menghalangi seseorang untuk meluangkan waktu untuk pekerjaannya atau kegiatan yang berkenaan dengan kariernya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kristensen (1993) ada beberapa masalah yang menjadi penyebab terjadinya konflik pekerjaan-keluarga.

Tabel 2.1
Persentase dalam keluarga untuk terjadi konflik pekerjaan-keluarga

Kondisi keluarga	KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA	
	Energy Conflict (%)	General Conflict (%)
Single	32	9
Single dan mempunyai anak	52	14
Berpasangan tanpa mempunyai anak	39	32
Berpasangan dan mempunyai anak dengan umur 0-6 tahun	53	21
Berpasangan dan mempunyai anak dengan umur 7 tahun ke atas	46	19

Sumber: Kristensen 1993

Menurut Kristensen, masalah keluarga yang biasanya terjadi dan paling besar adalah terjadi pada sebuah keluarga yang sudah menikah dan mempunyai anak dengan umur 0-6 tahun. Anak pada umur balita merupakan saat mereka melakukan perkembangan otak dan tingkah laku, sehingga mereka akan lebih agresif untuk bergerak, dan dalam kondisi inilah dalam keluarga dituntut untuk bisa membimbing anaknya dengan baik, selain itu juga harus mengatur pekerjaan rumah tangga juga pekerjaan mereka. Disinilah individu dengan berbagai macam kesibukan yang dipunyai harus dituntut untuk mengatur keluarga mereka dengan baik.

Gutek et al, (1991) menyebutkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*) mempunyai dua komponen, yaitu urusan keluarga mencampuri pekerjaan (*family interference with work*) dan urusan pekerjaan mencampuri keluarga (*work interference with family*). Konflik pekerjaan-keluarga dapat timbul dikarenakan urusan pekerjaan mencampuri urusan keluarga seperti banyaknya waktu yang dicurahkan untuk menjalankan pekerjaan menghalangi seseorang untuk menjalankan kewajibannya di rumah, atau urusan keluarga mencampuri urusan pekerjaan (seperti merawat anak yang sakit akan menghalangi seseorang untuk datang ke kantor).

Konflik pekerjaan-keluarga wajar terjadi pada setiap karyawan yang telah berkeluarga. Konflik pekerjaan-keluarga muncul akibat adanya tuntutan dari pekerjaan yang secara bersama-sama dengan adanya tuntutan yang berasal dari keluarga. Bentuk dari konflik pekerjaan-keluarga menurut Christine et al, (2010) adalah:

a. Urusan pekerjaan yang mencampuri keluarga

Saat bekerja, seorang karyawan dituntut untuk dapat berkonsentrasi dengan pekerjaan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun kadangkala, waktu yang digunakannya tidak mencukupi dan harus meluangkan waktu khusus untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, seorang karyawan dituntut untuk bekerja lembur demi menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Konsekuensi logis dari hal tersebut adalah, karyawan akan mengurangi waktu bagi keluarganya. Kondisi inilah yang menyebabkan urusan pekerjaan mencampuri aktivitas dalam keluarga sehingga dapat menyebabkan konflik.

b. Urusan keluarga yang mencampuri pekerjaan.

Saat seorang karyawan telah berumah tangga, ia memiliki tanggungjawab pada keluarganya. Segala urusan keluarga menjadi tanggungjawab bersama, tidak terkecuali bagi seorang anggota keluarga yang juga berprofesi sebagai karyawan. Kewajiban anggota keluarga untuk memenuhi kewajibannya tersebut kadangkala mengganggu aktivitas pekerjaan yang harus dilakukannya. Hal ini mengindikasikan bahwa urusan keluarga dapat mencampuri atau mengganggu urusan pekerjaan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan konflik antara pekerjaan dengan keluarga.

B. Kepuasan Kerja / *Job Satisfaction*

Boles (2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kepuasan atau emosi yang positif sebagai hasil dari pengharapan atas suatu pekerjaan. Menurut Suwandi & Indriantoro (1999) kepuasan kerja merupakan orientasi individu yang berpengaruh terhadap peran dalam bekerja dan karakteristik dari pekerjaannya.

Menurut Handoko (1998), kepuasan kerja adalah keadaan emosional, baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dimiliki karyawan dengan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Sedangkan menurut Martoyo (2000), istilah kepuasan kerja dimaksudkan sebagai keadaan emosional karyawan, dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan terhadap organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. jika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan betah bekerja pada organisasi tersebut. Dengan mengerti output yang dihasilkan, maka perlu kita ketahui penyebab yang bisa mempengaruhi kepuasan tersebut.

Kepuasan kerja adalah konsep atau gagasan sentral dalam psikologi organisasi. Kepuasan kerja berhubungan dengan hubungan kerja dan hasil-hasil umum seperti kinerja pekerjaan, komitmen organisasi, keleluasaan beraktivitas dan kepuasan hidup (Hulin & Judge, 2003; Judge et. Al, 2001; Warr, 1999 dalam Cohrs et. Al, 2006). Menurut pendekatan ssituasional, kepuasan kerja disebabkan atau merupakan refleksi dari karakterisasi suatu pekerjaan dan

karakterisasi pekerjaan yang lebih baik menjadikan kepuasan kerja yang lebih tinggi (Cohrs et al, 2006).

Sementara Mc Nesse Smith (1996) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau pegawai terhadap pekerjaannya, hal ini merupakan sikap umum terhadap pekerjaan yang didasarkan penilaian aspek yang berada dalam pekerjaan. Sikap seseorang terhadap pekerjaan menggambarkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan juga harapan dimasa yang akan datang. Jürges (2003) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah hasil yang penting dalam aktivitas pasar tenaga kerja. Upah hanya merupakan suatu dimensi yang menjadi pilihan individu-individu selain keadilan pekerjaan mereka.

Keadaan emosional yang menyenangkan dari para karyawan akan mempengaruhi pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, 2007 dikutip dari wikipedia Indonesia)

Lebih lanjut Robbins & Judge (2007), menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain pekerjaan itu menantang atau membutuhkan ketrampilan dan keahlian yang sangat kompleks, pekerjaan tersebut dikerjakan pada kondisi kerja yang mendukung dan bersahabat, dan yang tidak kalah penting adalah adanya kesesuaian pekerjaan tersebut dengan kepribadian orang yang mengerjakannya.

Sedangkan menurut Smith et al., (1995), menyatakan bahwa ada tiga aspek utama yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Individu: mencakup usia, jenis kelamin, dan pengalaman.
2. Pekerjaan: meliputi otonomi pekerjaan, kreatifitas yang beragam identitas tugas, keberartian tugas (*task significancy*), rekan kerja, gaji, dan kesempatan promosi serta pekerjaan tertentu yang bermakna dalam organisasi.
3. Organisasional: mencakup skala usaha, kompleksitas organisasi, formalisasi, sentralisasi, jumlah anggota kelompok, lamanya beroperasi, usia kelompok kerja dan kepemimpinan.

Menurut Schemerhorn (2007 dikutip dari wikipedia Indonesia (www.google.com/wikipedia/kepuasan_kerja.htm)) mengidentifikasi 5 aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*). Setiap pekerjaan memerlukan suatu ketrampilan tertentu. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Penyelia (*Supervision*). Penyelia yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyelia sering dianggap sebagai figur ayah atau ibu dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*workers*). Merupakan faktor yang berhubungan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi (*promotion*). Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
5. Gaji dan upah (*pay*). Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Menurut Robbins (2002), kepuasan kerja (*job satisfaction*) mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Strauss dan Sayles (1980), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran waktu yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti yang penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja.

Menurut Wexley (1977) seperti dikutip oleh As'ad (2004) dalam bukunya yang berjudul *Organizational Behavior and Personel Psychology*, tentang teori kepuasan kerja, ada tiga macam teori kepuasan kerja, yaitu :

1. *Discrepancy Theory* (Teori Ketidaksesuaian)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung pada *discrepancy* antara ekspektasi, keinginan dan nilai yang diharapkan dengan apa yang menurut perasaannya atau presepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya.

2. *Equity Theory* (Teori Keadilan)

Teori ini dikembangkan oleh Adams (1963). Pada prinsipnya teori ini beranggapan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak atas suatu keadaan. Perasaan tersebut akan didapat dengan membandingkan dengan keadaan orang lain, rekan kerja sekantor atau yang berbeda tempat kerja (*comparison person*).

3. *Two Factor Theory* (Teori Dua Faktor)

Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) merupakan dua hal yang berbeda. Artinya kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukan variabel yang kontinyu. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Herzberg (1966), yang membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap

pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau motivator dan kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factors*.

Ada dua komponen kepuasan kerja (Mas`ud, 2002), yaitu : Pertama, kepuasan intrinsik meliputi variasi tugas, kesempatan berkembang, kesempatan menggunakan kemampuan dan ketrampilan, otonomi, kepercayaan, pekerjaan yang menantang dan bermakna, dsb. Kedua, kepuasan ekstrinsik, meliputi : gaji (upah) yang diperoleh, supervisi, jaminan kerja, status dan prestise. Dimensi tentang kepuasan kerja yang lain juga disampaikan oleh Emilisa (2001), yang mengutip dari hasil penelitian Victor S. Desantis dan Samantha L. Durts (1996), yang berjudul *Comparing Job Satisfaction Among Public-and Privat-Sector Empolyees*, yang menyatakan bahwa dimensi yang dapat menjelaskan tentang kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. *Monetary and nonmonetary reward*

Yaitu *Financial reward* dan *promotion opportunities* merupakan variabel yang secara nyata berhubungan dengan kepuasan kerja. Selain itu *fringe benefits* seperti waktu untuk berlibur merupakan mekanisme lain untuk memberi kompensasi berdasarkan jasa yang telah diberikan.

2. *Job characteristics*

Yaitu karyawan yang melakukan tugasnya dengan memiliki sifat-sifat dalam *skill variety*, *job significances*, *autonomy* dan *feedback* akan menggunakan pengalaman mereka untuk mencapai kepuasan kerja lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak menghadapi hal tersebut.

3. *Work-environment characteristics*

Lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja yang meliputi :
office surroundings and atmosphere.

4. *Personal characteristics*

Para peneliti mempelajari beberapa atribut seperti *sex, age, race* dan *education* berhubungan dengan kepuasan kerja.

C. Dukungan Sosial /*Social Support*

Dalam kehidupan sehari-hari manusia membutuhkan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Di lingkungan pekerjaan, hubungan antar karyawan itu dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas. Buhnis et al dalam Erni (1995) mengemukakan dua alasan penting keberadaan dukungan sosial. Pertama, individu membutuhkan bantuan orang lain bilamana tujuan atau aktivitas pekerjaan demikian luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. Kedua, hubungan antara karyawan itu mempunyai nilai sebagai tujuan yaitu pekerjaan yang menuntut hubungan saling membantu.

Dukungan sosial adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan *affirmation* atau bantuan dalam bentuk dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial (House dan Wells, 1987 dalam Russell et al, 1989). House dalam Dunseath, et al (1995) menjelaskan dukungan sosial sebagai suatu transaksi interpersonal yang melibatkan perhatian emosional, bantuan instrumental, informasi dan penilaian. Bantuan

yang diperoleh dalam 21 hubungan interpersonal dibutuhkan dalam menunjang kelancaran organisasi. Lebih lanjut House dalam Cohen & Syme (1985) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah tindakan yang bersifat menolong atau membantu dengan melibatkan aspek perhatian, emosi, informasi dan penilaian yang positif.

Menurut Muluk (1995) dalam Isnovijanti (2002), dukungan sosial merupakan salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian saran dan nasehat, informasi dan pemberian bantuan material dan moril. Lebih lanjut dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun non verbal berupa suatu tindakan yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung di mana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial. Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi oleh seseorang. Oleh karena itu pengertian dukungan sosial dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi antar pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, penilaian, informasi dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima oleh individu.

Konsep dukungan sosial dapat dibedakan berdasarkan bentuk dan sumber dukungan tersebut (House dalam Dunseath et al, 1995). Berdasarkan bentuk dukungan sosial terdiri dari :

- a) dukungan emosional : perilaku memberi bantuan dalam bentuk sikap memberi perhatian, mendengarkan dan simpati terhadap orang lain. Dukungan sosial ini tampak pada sikap menghargai, percaya, peduli dan tanggap terhadap individu yang didukungnya. Dukungan ini yang paling sering muncul pada interaksi sosial antar individu.
- b) dukungan instrumental : merupakan bantuan nyata dalam bentuk merespon kebutuhan yang khusus seperti pelayanan barang dan bantuan finansial.
- c) dukungan informasi : berupa saran, nasehat atau berupa feedback yang individu yang didukungnya.
- d) dukungan penilaian : berupa penilaian yang berisi penghargaan yang positif, dorongan maju atau persetujuan terhadap gagasan atau perasaan pada individu yang lainnya.

Menurut Rahim (1996) dalam Transisca Esma Handayani (2006), dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai ketersediaan bantuan baik itu yang berasal dari supervisor, rekan kerja, anggota keluarga, dan teman. Ada 4 jenis definisi dukungan sosial :

1. Berdasarkan banyaknya kontak sosial yang dilakukan individu.

Pengukuran dukungan kontak sosial dilihat dari status perkawinan, hubungan dengan saudara, teman atau keanggotaan dalam suatu organisasi informasi.

2. Berdasarkan jumlah pemberi dukungan

Dukungan sosial diartikan sebagai jumlah orang yang memberi bantuan pada seseorang yang membutuhkan. Semakin banyak orang yang member bantuan, maka makin sehat kehidupan orang tersebut.

3. Berdasarkan keterdekatan hubungan

Pengertian dukungan sosial dalam hal ini berdasarkan pada kualitas hubungan yang terjalin antara pemberi dan penerima dukungan, bukan pada kuantitas pertemuan.

4. Berdasarkan tersedianya pemberian hubungan.

Berdasarkan sumber dukungan, dukungan sosial ada tiga macam, yaitu : dari pasangan hidup (suami atau istri), keluarga, rekan kerja dan atasan. Dukungan sosial ini didapat dari mereka yang secara signifikan berpengaruh terhadap individu (Ray dan Miller, 1994). Dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat mereduksi beban yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan sosial dari pasangan hidup yaitu suami atau istri dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional (Parasuraman, 1992 dalam Farhati, 1996).

Robbins (1998) menyatakan bahwa dukungan sosial – yaitu hubungan dengan kolega, rekan kerja atau atasan – dapat menyangga dampak stress. Logika yang mendasari pendapat ini adalah bahwa dukungan sosial bertindak sebagai suatu pereda, yang mengurangi efek negatif bahkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang bertegangan tinggi bagi pekerja yang memiliki hubungan yang kurang baik atau bahkan tidak baik sama sekali dengan rekan kerja dan

atasan, keterlibatan dengan keluarga teman, dan komunitas di luar lingkungan kerja dapat memberikan dukungan – khususnya bagi mereka yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi – yang tidak mereka peroleh di tempat kerja, dan ini membuat penyebab stress pekerjaan lebih dapat ditolerir.

Menurut House dan Wells, 1978 (dalam Deeter dan Ramsey, 1997) dukungan sosial merupakan suatu transaksi interpersonal yang melibatkan bantuan dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi dan dukungan instrument yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial. Dan hal yang mendukung adanya dukungan sosial ini adalah sikap peduli dari rekan kerja, atasan, dan pasangan hidup, sikap menghargai dari rekan kerja, atasan, dan pasangan hidup, serta sikap percaya terhadap rekan kerja, atasan, dan pasangan hidup.

D. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi.

Quinn & Staines (1979) dalam Thomas & Ganster (1995) menjelaskan dalam surveynya mengenai konflik pekerjaan-keluarga bahwa 38% pria dan 43% wanita yang telah menikah dan memiliki pekerjaan serta anak dilaporkan mengalami konflik pekerjaan-keluarga. Sejak saat itu banyak peneliti yang mengaitkan hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap stress dan hasil yang diperoleh mengindikasikan bahwa tekanan untuk menyeimbangkan antara tanggung jawab keluarga dan pekerjaan tidak

hanya menyebabkan stress kerja tetapi juga ketidakpuasan kerja, depresi, kemangkiran kerja dan penyakit jantung.

Cinamon et. All (2002) mengatakan bahwa jumlah anak, jumlah waktu yang dihabiskan untuk mengurus rumah tangga dan pekerjaan serta tidak adanya dukungan dari pasangan dan keluarga merupakan pemicu terjadinya konflik pekerjaan-keluarga. Sedangkan menurut Fatimah 1985 dikutip oleh Aminah 1995 penelitian yang dilakukan kepada wanita yang bekerja di Malaysia, wanita ternyata tidak hanya mengalami konflik pekerjaan-keluarga tetapi juga terlihat bahwa konflik pekerjaan-keluarga menyebabkan rendahnya kepuasan kerja dan juga kepuasan hidup selain itu konflik pekerjaan-keluarga juga berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan keluarga.

Abbot, Cieri & Iverson (1998) mengatakan pengaruh konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga telah digolongkan sebagai *causal factors* dari *absenteeism*, rendahnya *job satisfaction* dan motivasi. Dan ketiga hal tersebut telah dihubungkan dengan *permanent withdrawal behavior* dari turnover karyawan. Menurut Triaryati (2002) tuntutan untuk menyeimbangkan antara tugas pekerjaan sebagai perawat dan tuntutan sebagai anggota keluarga berpotensi menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga yang berdampak pada rendahnya kepuasan kerja, meningkatkan *absenteeism* (kemangkiran kerja) dan menurunkan motivasi karyawan.

Konflik pekerjaan-keluarga adalah bentuk dari konflik yang terjadi di dalam yang merupakan tekanan yang dialami oleh karyawan dari pekerjaan

dan keluarga yang saling berhubungan satu dengan yang lain. Adanya masalah ini akan membuat karyawan bekerja semaunya dan pada akhirnya hasil yang dicapai tidak akan maksimal. Oleh karena itu hipotesis yang pertama adalah

H1: Konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Untuk memperoleh kepuasan kerja yang optimal pada seorang individu maka perlu dibutuhkan suatu bentuk dukungan sosial baik itu berasal dari keluarga (pasangan hidup), rekan kerja dan atasan.

Dukungan sosial sebagai variabel moderasi antara konflik pekerjaan-keluarga pengaruhnya terhadap kepuasan kerja telah dijelaskan oleh beberapa peneliti. Menurut Cohen & Wills (1985) dalam Frese (1999) dukungan sosial (*social support*) telah didalilkan baik sebagai moderator antara stres dan kesejahteraan psikologis. Ray dan Miller (1994) menunjukkan bahwa berbagai sumber dukungan sosial bekerja dengan cara yang unik untuk meredakan ketegangan dari konflik pekerjaan-keluarga.

Menurut House (1981) dalam Deeter dan Ramsey (1997), seseorang memiliki dukungan sosial yang baik maka dia dapat meredam stress yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Sehingga apabila seorang karyawan memiliki dukungan sosial yang tinggi maka akan mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stress kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan.

Carlson and Perrewe (1999) mempelajari dukungan keluarga dan dukungan kerja sebagai variabel independen dan sebagai moderator dalam peran stress (*role stressors*) dan konflik pekerjaan-keluarga, mereka menyimpulkan bahwa dukungan sosial dapat dikonseptualisasikan sebagai variabel yang secara langsung mempengaruhi stres yang dirasakan. Menurut Mac Ewen dan Barling (1988) seperti dikutip oleh Aminah (1997) mengatakan adanya pengakuan konsekuensi psikologis yang negatif dari konflik pekerjaan-keluarga telah mengarahkan perhatian terhadap peran dukungan sosial dalam mengurangi konflik ini. Oleh karena itu hipotesis yang ke dua adalah

H2 : Dukungan sosial memoderasi pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan apa yang sudah dibahas di atas kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Teoritis

