

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian beserta penjelasannya. Bab ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian pertama yang memberikan uraian mengenai kepuasan kerja; kemudian pada bagian kedua mengenai stres, yang di dalamnya termasuk stres kerja dan *work-family conflict*; dan bagian ketiga mengenai polisi wanita.

### 2.1 KEPUASAN KERJA

#### 2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap fundamental yang terkait dengan pekerjaan yang didalamnya terdapat tiga komponen sikap, yaitu komponen evaluasi, kognisi, dan tingkah laku (Greenberg & Baron, 2003). Aspek evaluasi merujuk pada perasaan menyukai atau tidak menyukai terhadap seseorang, sesuatu, atau peristiwa atau apapun yang menjadi obyek sikap. Aspek kognitif merupakan hal-hal yang diyakini berkaitan dengan obyek sikap, sedangkan aspek tingkah laku merupakan kecenderungan untuk berperilaku dalam cara yang konsisten dengan keyakinan dan kepercayaan mengenai obyek sikap. Berdasarkan ketiga komponen di atas, maka sikap didefinisikan sebagai sekelompok perasaan, keyakinan, dan kecenderungan bertingkah laku yang relatif stabil. Stabil disini berarti sekali terbentuk maka akan cenderung menetap. Greenberg dan Baron (2003) pun mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif individu terhadap pekerjaannya.

Locke (dalam Munandar, 2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan senang atau keadaan emosional positif terhadap pekerjaan yang berasal dari penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman dari pekerjaannya. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai yaitu pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan dan apa yang diterima dan pentingnya apa yang diinginkan individu. Individu akan merasa puas atau tidak puas tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginan dan hasil-hasil keluarannya.

Newstrom dan Davis (1995) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sekelompok perasaan dan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan berkaitan dengan pekerjaannya. Robbins (2003) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Sedangkan Spector (1997) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa jauh seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti rekan kerja, gaji, karakteristik pekerjaan, maupun atasan. Kepuasan kerja adalah satu set perasaan dan emosi yang *favorable* dan *unfavorable* mengenai bagaimana karyawan memandang pekerjaan mereka.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian individu atas pekerjaan mereka dan aspek-aspek pada pekerjaan mereka yang didasarkan pada aspek evaluasi, kognisi, dan tingkah laku yang berasal dari penimbangan dua nilai yaitu pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan dan apa yang diterima oleh individu. Dalam penelitian ini, definisi kepuasan kerja yang digunakan adalah sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya baik secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya.

### **2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja didasarkan pada Munandar (2001) dan Spector (1997) yaitu :

1. Faktor Lingkungan
  - a. Karakteristik pekerjaan

Spector (1997) menyebutkan bahwa kepuasan kerja karyawan cenderung tinggi apabila karakteristik pekerjaan sesuai dengan keinginan mereka. Sedangkan menurut Locke (dalam Munandar, 2001) karakteristik pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja diantaranya adalah keragaman keterampilan sehingga pekerjaan menjadi tidak membosankan, jumlah

pekerjaan, tanggung jawab, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, penggunaan kreativitas, dan pemberian umpan balik atas hasil kerja.

b. Ketegangan-ketegangan dalam organisasi

Menurut Spector (1997) ketegangan dalam organisasi berkaitan dengan kondisi-kondisi lingkungan pekerjaan yang turut mencampuri performa kerja karyawan. Ketegangan ini terdiri dari berbagai aspek pekerjaan, diantaranya adalah lingkungan fisik dan orang lain seperti supervisor. Karyawan yang mempersepsi bahwa terdapat ketegangan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung menjadi tidak puas terhadap pekerjaan mereka.

c. Variabel peran

Peran merupakan pola tingkah laku yang diharapkan dari individu dalam suatu organisasi. *Role ambiguity* dan *role conflict* merupakan variabel yang paling banyak diteliti yang mempengaruhi kepuasan kerja. Semakin tinggi ambiguitas dan konflik peran yang dialami, semakin rendah kepuasan kerja karyawan (Spector, 1997).

d. Hubungan dengan atasan dan rekan kerja.

Kepuasan kerja dapat dirasakan oleh pekerja apabila atasan membantu pekerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting bagi pekerja. Misalnya jika kerja yang menantang penting bagi pekerja, atasan membantu memberikan pekerjaan yang menantang kepadanya (Munandar, 2001). Hubungan dengan rekan kerja yang baik juga merupakan penentu kepuasan kerja seseorang, misalnya ada umpan balik dari rekan dan pemenuhan kebutuhan sosial (Munandar, 2001).

e. Gaji/imbalan

Berdasarkan teori keadilan dari Adams, ditemukan bahwa orang yang menerima gaji terlalu besar atau terlalu kecil mengalami ketidakpuasan (Munandar, 2001). Dalam hal ini, yang penting adalah sejauh mana gaji

yang diterima dipersepsikan adil. Hal yang senada juga diungkapkan oleh Spector (1997) bagi pekerja yang dianggap lebih penting adalah prosedur keadilan dalam kebijakan pembayaran gaji.

f. Kondisi kerja yang mendukung

Munandar (2001) juga menyebutkan bahwa tempat kerja mestilah tempat yang terang, sejuk, peralatan kerja yang cukup, dan nyaman digunakan. Dengan kondisi kerja yang demikian maka kebutuhan-kebutuhan fisik terpenuhi sehingga dapat memuaskan pekerja.

2. Faktor individu

a. Locus of Control (LOC)

LOC didefinisikan sebagai variabel kognitif yang merepresentasikan keyakinan individu secara umum mengenai kemampuannya untuk mengontrol penguatan-penguatan positif dan negatif dalam hidup. Spector (1997) menyebutkan bahwa hubungan antara LOC dan kepuasan kerja diperantarai oleh unjuk kerja. Individu yang memiliki LOC internal cenderung menampilkan unjuk kerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki LOC eksternal dan jika unjuk kerja diasosiasikan dengan *rewards* maka kepuasan kerja pun muncul.

b. *Negative Affectivity* (NA)

NA merupakan variabel kepribadian yang merefleksikan kecenderungan seseorang dalam mengalami emosi-emosi negatif, seperti kecemasan dan depresi, dalam berbagai situasi yang bervariasi. Watson, Pennebaker, & Folger (dalam Spector, 1997) menyampaikan bahwa individu yang memiliki NA tinggi cenderung akan menilai pekerjaannya dengan negatif secara keseluruhan, yang akan menimbulkan rendahnya kepuasan kerja.

Selain faktor-faktor di atas terdapat juga beberapa faktor demografis yang mempengaruhi kepuasan kerja. Zhao, Thurman, dan He (1999) mencatat faktor-

faktor tersebut antara lain tingkat pendidikan, etnis dan gender. Lofkowitz (dalam Zhao dkk, 1999) menemukan bahwa tingkat pendidikan petugas polisi berkaitan secara signifikan dengan kepuasan kerja. Mengenai etnis dan gender, ditemukan bahwa golongan minoritas dan perempuan merupakan yang termasuk yang memiliki kepuasan kerja paling kecil dalam pekerjaannya (Buzawa, dalam Zhao dkk, 1999).

Faktor lain yang diasosiasikan mempengaruhi kepuasan kerja adalah tingkat jabatan dan/atau lama bekerja. Umumnya, semakin tinggi posisi seseorang dalam organisasi maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dialami. Orang yang memiliki status lebih tinggi biasanya lebih menikmati pekerjaannya dan imbalan yang didapatkannya dibanding pekerja yang mempunyai tingkatan yang lebih rendah (Greenberg & Baron, 1995).

Sanmustari (dalam Olivia, 2004) juga menyebutkan bahwa lama bekerja mempengaruhi sikap dan perilaku dalam bekerja. Kepuasan kerja meningkat secara relatif pada awal masa kerja, kemudian menurun secara perlahan pada tahun kelima atau kedelapan, kemudian meningkat lagi pada tahun berikutnya seiring dengan bertambahnya lama bekerja. Hal yang senada juga diungkapkan oleh Greenberg dan Baron (1995). Biasanya pada awal bekerja, para pekerja cenderung merasa puas dengan pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena merasa adanya tantangan dalam bekerja dan mereka mempelajari keterampilan-keterampilan baru. Namun, setelah beberapa tahun, biasanya para pekerja akan mengalami penurunan kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena mereka mengalami stagnasi, merasa dirinya tidak maju atau berkembang. Namun setelah 6-7 tahun bekerja biasanya kepuasan kerja akan kembali meningkat. Hal ini dikarenakan individu merasa sudah mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

Usia juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Greenberg dan Baron (1995) menuliskan bahwa pekerja yang lebih tua umumnya merasa lebih puas dibandingkan pekerja yang lebih muda. Pekerja yang mencapai usia 30 tahun mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi karena biasanya pekerja telah puas dengan kondisi keluarga dan keuangan yang dimiliki.

### 2.1.3. Dampak kepuasan kerja

Spector (1997) menyebutkan beberapa dampak yang potensial ditimbulkan dari kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja, diantaranya adalah:

- a. Unjuk kerja : individu yang senang dengan pekerjaannya mungkin akan lebih termotivasi, bekerja lebih keras, dan menunjukkan unjuk kerja yang lebih baik dalam pekerjaannya.
- b. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB): individu yang senang dengan pekerjaannya akan berkeinginan untuk melakukan hal yang lebih dari yang seharusnya diminta oleh organisasi. OCB berkaitan dengan tingkah laku karyawan yang bertujuan membantu organisasi, misalnya dengan menolong orang lain, tidak membuang-buang waktu ketika bekerja, dan sebagainya.
- c. *Withdrawal Behavior* (ketidakhadiran dan keluar dari pekerjaan) : karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaan mereka cenderung menghindari pekerjaan tersebut, baik sementara (absen atau datang terlambat) atau permanen (berhenti).
- d. *Burnout* : *burnout* berkorelasi signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana individu yang tidak puas cenderung mengalami tingkat *burnout* yang tinggi.
- e. Kesehatan fisik dan kesejahteraan psikologis : individu yang tidak menyukai pekerjaan mereka mengalami hasil kesehatan yang merugikan mereka, termasuk di dalamnya adalah gejala-gejala fisik dan masalah psikologis.
- f. *Counterproductive Behavior* : merupakan bentuk yang berkebalikan dari OCB, terdiri dari tindakan yang dilakukan oleh karyawan baik sengaja maupun tidak untuk menyakiti organisasi, misalnya agresi terhadap rekan kerja, sabotase, dan pencurian. Disebutkan bahwa karyawan yang *dissatisfied* akan lebih cenderung terlibat dalam tindakan-tindakan tersebut dibandingkan mereka yang *satisfied*.
- g. Kepuasan Hidup : Kepuasan hidup merujuk pada perasaan seseorang mengenai hidupnya secara menyeluruh. Menurut Weaver (dalam Spector,

1997) individu yang puas terhadap pekerjaannya cenderung puas juga terhadap kehidupannya secara umum.

#### 2.1.4. Pengukuran kepuasan kerja

Menurut Spector (1997) terdapat dua pendekatan dalam pengukuran kepuasan kerja, yaitu *single global rating* dan *sum of score of job facet*. *Single global rating* adalah metode yang mengukur kepuasan kerja secara umum/keseluruhan melalui sebuah pertanyaan tunggal. Sedangkan *sum of score of job facet* adalah pendekatan dengan menggunakan beberapa komponen penting dalam pekerjaan, dimana pekerja diminta untuk menyatakan perasaannya terhadap masing-masing komponen pekerjaan yang diukur. Spector (1997) menyebutkan beberapa contoh alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja. Alat ukur kepuasan kerja secara global adalah dengan *Job in General Scale* dari Ironson dkk (1989) dan *Michigan International Assessment Questionnaire Subscale* dari Cammann dkk (1979). Sedangkan alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja berdasarkan aspek-aspek dalam pekerjaan diantaranya adalah *Job Satisfaction Survey* dari Spector (1985), *Job Descriptive Index* dari Smith, Kendall, dan Hulin (1969), *Minnesota Satisfaction Questionnaire* dari Weiss (1969), dan *Job Diagnostic Survey* dari Hackman dan Oldham (1975).

Pendekatan global digunakan ketika keseluruhan sikap karyawan merupakan minat penelitian, misalnya jika organisasi ingin melihat dampak dari suka atau tidak sukanya seseorang terhadap pekerjaan. Sedangkan pendekatan faset digunakan untuk mengetahui aspek mana dari pekerjaan yang merupakan sumber kepuasan atau ketidakpuasan kerja. Pendekatan faset ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kepuasan kerja individu dibandingkan pendekatan global. Pendekatan ini akan sangat berguna bagi organisasi yang ingin mengidentifikasi aspek-aspek yang menimbulkan ketidakpuasan kerja sehingga dapat dilakukan usaha untuk memperbaikinya. Kadangkala kedua pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan kerja dilakukan dengan pendekatan faset menggunakan *Job Satisfaction Survey* dari Spector (1997).

## 2.2 STRES

Stres, setidaknya, memiliki tiga makna yang berbeda. Makna yang pertama stres merujuk pada sebagai berbagai macam peristiwa atau stimulus lingkungan yang menyebabkan seseorang merasa tertekan. Kedua, stres diartikan sebagai respon subyektif atau dengan kata lain stres adalah kondisi mental internal seseorang yang termasuk didalamnya adalah proses interpretasi, emosi, defensif, dan *coping*. Ketiga, stres merupakan reaksi fisik terhadap tuntutan yang ada (Rice, 1999). Dalam penelitian ini, makna stres yang digunakan adalah makna yang pertama, yaitu stres sebagai berbagai macam peristiwa atau stimulus lingkungan yang menyebabkan seseorang merasa tertekan. Berkaitan dengan variabel stres yang diteliti, dalam penelitian ini stres yang diteliti ada dua, yaitu stres yang bersumber dari pekerjaan (stres kerja) dan *work-family conflict*.

### 2.2.1 Stres Kerja

#### 2.2.1.1 Definisi Stres Kerja

Ross dan Altmaier (1994) menyebutkan bahwa stres kerja merupakan akumulasi dari sejumlah sumber-sumber stres, yaitu situasi-situasi pekerjaan yang dianggap sebagai tekanan bagi kebanyakan orang. Lebih lanjut disebutkan bahwa stres kerja merupakan interaksi antara sejumlah kondisi pekerjaan dengan karakteristik yang dimiliki oleh pekerja dimana tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan pekerja. Boswell (1992) mendefinisikan stres sebagai berbagai elemen dalam situasi kerja yang berpotensi menimbulkan dampak yang negatif karena merugikan dan menyakitkan. Sedangkan Greenberg dan Baron (2003) mendefinisikan stres sebagai pola keadaan emosional dan reaksi fisiologis yang timbul sebagai respon dari tuntutan yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi.

Rice (1999) memfokuskan stres kerja pada aspek-aspek pekerjaan yang merupakan ancaman bagi pekerja. Ancaman ini dapat berupa tuntutan kerja yang berlebihan, tidak mencukupinya sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pekerja, dan kemungkinan akan kehilangan. Tuntutan kerja yang berlebihan ini misalnya terjadi ketika pekerja diminta untuk menyelesaikan terlalu banyak pekerjaan dalam waktu yang terlalu singkat. Tidak mencukupinya sumber daya dalam

memenuhi kebutuhan pekerja berkaitan dengan gaji yang tidak mencukupi, kepuasan kerja, dan perkembangan atau promosi dalam pekerjaan. Ancaman terhadap kemungkinan akan kehilangan diantaranya adalah penurunan pangkat atau jabatan, penempatan yang tidak menyenangkan, atau pemutusan hubungan kerja (Latack, Kinicki, & Prussia, dalam Rice, 1999). Dalam penelitian ini, definisi stres kerja yang digunakan adalah berbagai elemen atau aspek-aspek dalam situasi kerja yang dianggap sebagai tekanan, menjadi ancaman bagi pekerja dan berpotensi menimbulkan dampak yang negatif karena merugikan dan menyakitkan.

### **2.2.1.2 Sumber-Sumber Stres Kerja**

Burker dan Wiecko (2007) menuliskan bahwa pada awalnya dalam beberapa studi, sumber stres pada polisi dikategorikan atas empat bagian yaitu karakteristik pekerjaan, publik atau masyarakat, sistem peradilan, dan karakteristik organisasi (Reese, 1986; Violanti & Aron, 1994). Studi selanjutnya, dengan mendasarkan pada persepsi polisi, menggolongkan sumber stres pada polisi menjadi dua yaitu sumber stres yang berasal dari organisasi dan sumber stres yang berasal dari karakteristik pekerjaan itu sendiri (Aron, 1992; Crank & Calderon, 1991; Martelli dkk., 1989; Morash dkk., 2006; Spielberger dkk., 1981; Swanson dkk., 1998; dan Violanti & Aron, 1994).

Marzoni dan Eisner (2006) menyebutkan bahwa sumber stres yang terkait dengan karakteristik pekerjaan berasal dari tugas polisi yang terjadi setiap harinya, termasuk resiko terlibat dalam tindak kekerasan, tekanan waktu, atau tanggung jawab untuk melakukan suatu tindakan. Selain itu Burker dan Wiecko (2007) menambahkan stres kerja lainnya adalah paparan terhadap bahaya dan kekerasan, pengambilan kebijakan pada situasi kritis, perubahan jam kerja yang tidak teratur dan berlebihan. Dowler (2005) menyebut sumber stres yang melekat pada pekerjaan polisi antara lain adalah kebosanan dan kondisi ketika tidak melakukan apapun, penggunaan kekerasan, penggunaan wewenang, membuat keputusan penting, paparan yang terus menerus pada masyarakat, kemungkinan mengalami kematian.

Marzoni dan Eisner (2006) menuliskan bahwa sumber stres yang berkaitan dengan organisasi berakar dari karakteristik organisasi kepolisian, misalnya kepemimpinan yang tidak adekuat, kurang komunikasi diantara hierarki kepolisian, ketiadaan sumber daya dalam kepolisian, dan ketiadaannya kesempatan untuk meningkatkan karir. Sedangkan menurut Buker dan Wiecko (2007) sumber stres berkaitan dengan kebijakan-kebijakan administratif, supervisi, promosi dan kondisi kerja. Menurut Dowler (2005) sumber stres yang berasal dari organisasi merujuk pada kebijakan-kebijakan dan praktik-praktik dari departemen kepolisian. Hal-hal yang termasuk di dalamnya adalah upah yang sedikit, tugas laporan yang berlebihan, birokrasi, kurang mencukupinya pelatihan yang diberikan, peralatan kerja yang tidak adekuat, kerja *shift*, tugas pada akhir pekan, terbatasnya kesempatan promosi, kurangnya dukungan administratif, dan buruknya hubungan relasi dengan atasan atau sesama rekan kerja.

### 2.2.1.3 Dampak Stres Kerja

Ross dan Altmaier (1994) menyebutkan bahwa terdapat tiga dampak dari stres kerja, yaitu:

1. Dampak Psikologis. Dampak ini merupakan masalah-masalah kognitif dan afektif yang timbul akibat stres. Konsekuensi yang paling sering timbul akibat stres kerja adalah ketidakpuasan kerja, dimana pekerja menjadi tidak puas terhadap pekerjaannya, tidak suka datang ke tempat kerja, dan mulai menemukan hanya sedikit alasan untuk bekerja sebaik mungkin di tempat kerja. Selain ketidakpuasan kerja, dampak lainnya antara lain depresi, kecemasan, kebosanan, frustrasi, perasaan terisolasi, dan kemarahan. Beehr dan Newman (dalam Rice, 1999) menambahkan beberapa dampak lainnya seperti kelelahan mental, menurunnya fungsi intelektual, dan hilangnya konsentrasi, berkurangnya spontanitas dan kreativitas, serta menurunnya self-esteem.
2. Dampak Fisik. Dampak fisik yang paling umum dalam stres kerja adalah penyakit *cardio-vascular*, selain alergi dan gangguan pada kulit, gangguan tidur, sakit kepala, dan gangguan pernapasan.

3. Dampak Tingkah laku. Dampak ini hadir dalam dua kategori, yaitu dampak yang berlaku bagi pekerja dan dampak yang berlaku bagi organisasi. Dampak yang ada pada pekerja antara lain adalah perilaku menghindari pekerjaan, meningkatnya penggunaan alkohol dan obat, makan berlebihan atau sangat mengurangi makan, agresi terhadap rekan kerja atau anggota keluarga, dan masalah interpersonal. Sedangkan dampak tingkah laku yang ada pada organisasi adalah pekerja yang absen, meninggalkan pekerjaan, kurangnya produktivitas, dan kecelakaan kerja.

Secara khusus pada polisi, stres kerja membawa dampak yang negatif, baik bagi individu maupun organisasi. Petugas polisi yang mengalami tingkat stres kerja yang tinggi mengalami masalah psikologis dan fisik yang tinggi yang mempengaruhi unjuk kerja mereka. Pada umumnya, mereka mengalami kesehatan yang buruk, sering absen dari pekerjaan, mengalami *burnout*, dan tidak puas terhadap pekerjaan mereka, dan karena lemahnya komitmen organisasi yang dimiliki maka mungkin petugas polisi tidak sepenuhnya melibatkan diri dalam pekerjaan atau mereka mungkin akan berhenti dari pekerjaannya lebih awal. Ketika individu mengalami stres kerja, mereka juga mengalami peningkatan stres kronis, depresi, gangguan pencernaan, penyakit jantung, penggunaan dan penyalahgunaan alkohol dan obat-obatan, perceraian, bahkan usaha untuk bunuh diri (Morash, Haarr, & Kwak, 2006).

He, dkk (2004) mencatat bahwa sumber stres lainnya yang diasosiasikan dengan pekerjaan polisi adalah *work-family conflict*. Penelitian mengenai *work-family conflict* menemukan bahwa kehidupan pribadi petugas polisi dipengaruhi juga oleh karakteristik yang unik dari pekerjaan sebagai polisi, yang kemudian membuat petugas polisi semakin mempersepsikan pekerjaan mereka sebagai pekerjaan yang penuh tekanan, baik secara psikologis maupun fisik (Hughes dkk, 1992; Galinsky, 1993; 1996, dalam He, dkk, 2004). Hal ini nampak semakin nyata bagi polisi wanita karena adanya tuntutan peran domestik -sebagai ibu dan isteri- yang jauh lebih besar dibandingkan polisi laki-laki. (Martin, dalam He dkk, 2004). Pembahasan lebih lanjut mengenai *work-family conflict* dibahas pada subbab berikut ini.

## 2.2.2 *Work-Family Conflict*

### 2.2.2.1 Konflik Peran

Kahn dkk., (dalam Greenhaus & Beutell, 1985) mendefinisikan konflik peran sebagai kemunculan dua atau lebih tuntutan yang bersamaan dimana pemenuhan salah satunya akan menyulitkan pemenuhan yang lainnya. Greenberg dan Baron (1995) menyebutkan bahwa terdapat dua tipe utama dari konflik peran, antara lain:

#### a. Konflik Antarperan

Konflik antarperan terjadi karena tuntutan yang saling bertentangan oleh seseorang yang menjalani dua atau lebih peran. Hal senada dijelaskan juga oleh Greenhaus dan Beutell (1985) dengan menambahkan bahwa ketidaksesuaian atau pertentangan ini muncul ketika partisipasi dalam suatu peran menjadi lebih sulit dilakukan karena partisipasi dalam peran yang lainnya. Misalnya, adanya tuntutan yang bersamaan akan pemenuhan kewajiban-kewajiban peran kerja dan kewajiban-kewajiban peran keluarga. Konflik ini dapat menimbulkan konsekuensi yang serius, baik pada kehidupan kerja maupun keluarga.

#### b. Konflik Intraperan

Konflik ini terjadi karena adanya pertentangan tuntutan dalam satu peran. Konflik tipe ini dapat juga berasal dari ketidakjelasan tugas individu dalam pekerjaannya.

Fokus dalam penelitian ini adalah konflik antarperan, tepatnya *work-family conflict*, karena diungkapkan bahwa masalah utama yang dihadapi oleh wanita yang berkeluarga adalah konflik antarperan (muncul dari tuntutan yang saling berkompetisi diantara peran-peran yang ada) dibandingkan konflik intraperan (pertentangan harapan dalam satu peran) meskipun sebenarnya mereka mengalami keduanya (Hall, dalam Suchet & Barling, 1986).

### 2.2.2.2 Definisi *Work-Family Conflict*

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan *work-family conflict* sebagai suatu bentuk konflik antarperan dimana tuntutan-tuntutan peran yang berasal dari

pekerjaan dan keluarga saling bertentangan atau tidak sesuai dalam beberapa hal. Secara lebih lanjut, partisipasi individu dalam pekerjaan lebih sulit dilakukan karena adanya partisipasi dalam peran keluarga, demikian juga sebaliknya. Sedangkan Thomas dan Ganster (1995) mendefinisikan *work-family conflict* sebagai suatu bentuk khusus dari konflik antarperan yang terjadi karena tuntutan dari pekerjaan bertentangan atau tidak sesuai dengan tuntutan dari keluarga.

Greenhaus dan Beutell (1985) mengidentifikasi tiga dimensi dari *work-family conflict* yaitu:

a. *Time-based conflict*

*Time based conflict* terjadi ketika waktu yang digunakan untuk melakukan aktivitas pada suatu peran tidak dapat dicurahkan juga untuk melakukan aktivitas pada peran yang lain. Konflik yang disebabkan waktu ini dapat terdiri dari dua bentuk yaitu: (1) tuntutan waktu diasosiasikan dengan keanggotaan individu pada suatu peran sehingga tidak mungkin secara fisik memenuhi tuntutan yang muncul dari peran lain; dan (2) tuntutan juga menimbulkan keterkungkungan dalam suatu peran, meskipun individu telah berusaha untuk memenuhi tuntutan dari peran yang lain.

b. *Strain-based conflict*

*Strain-based conflict* ini muncul ketika ketegangan yang timbul dari suatu peran mengganggu individu dalam memenuhi perannya yang lain. Hal yang senada diungkapkan oleh Schabracq dkk (2003) bahwa *strain-based conflict* ini merujuk pada ketegangan (misalnya *tension*, kecemasan, kelelahan, depresi, mudah marah) yang timbul dari partisipasi individu dalam satu peran menyebabkan individu sulit memenuhi tuntutan dari perannya yang lain. Misalnya kelelahan yang muncul dari pekerjaan membuat seseorang tidak dapat lagi melakukan aktivitas bersama anggota keluarga di rumah karena sudah kehabisan energi. Contoh lain disampaikan oleh Moertono (1997) yaitu tekanan yang berasal dari pekerjaan dapat memunculkan gejala-gejala ketegangan yang menyebabkan individu sulit memenuhi tugas-tugas dalam keluarga secara optimal yang kemudian akan menyebabkan interaksi individu dengan anggota keluarga lainnya menjadi buruk akibat individu mengalami emosi yang negatif.

### c. *Behavior-based conflict*

*Behavior-based conflict* ini berkenaan dengan pola tingkah laku spesifik dalam suatu peran yang bertentangan dengan harapan akan tingkah laku pada peran yang lain. Misalnya saja, seorang manajer laki-laki diharapkan menekankan kestabilan emosi, percaya diri, keagresifan, dan obyektivitas. Di lain pihak, keluarga mengharapkannya sebagai orang yang hangat, emosional, dan mengasuh dalam berinteraksi di keluarga. Dapat dikatakan bahwa individu mengalami konflik ini ketika ia kesulitan memenuhi harapan-harapan yang ada dalam tiap peran yang dijalannya.

### 2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Work-Family Conflict*

*Work-family conflict* timbul karena adanya pertentangan dari domain kerja dan keluarga. Greenhaus dan Beutell (1985) menjelaskan faktor-faktor tersebut sebagai berikut. Dari domain kerja, antara lain adalah jumlah jam kerja seseorang, kerja lembur, dan adanya kerja *shift*, ambiguitas atau konflik dalam peran kerja itu sendiri, tuntutan kerja fisik dan psikologis, dan dukungan pimpinan yang rendah. Sedangkan dari domain keluarga, faktor-faktor tersebut antara lain adalah yang karakteristik keluarga yang menuntut individu menghabiskan sebagian besar waktunya dalam aktivitas keluarga, status pernikahan, ada/tidaknya anak, kehadiran anak yang masih kecil, dukungan kerluarga/suami, dan jenis pekerjaan yang sejalan dengan suami. Lebih jauh dijelaskan bahwa jika tidak ada tuntutan yang kuat untuk terlibat dalam aktivitas keluarga, seseorang tidak akan mengalami konflik antara pekerjaan dan keluarga. Ini berarti, untuk mengalami suatu konflik individu harus mengalami tuntutan yang sama kuat dari peran-peran yang dijalannya.

### 2.2.2.4 Dampak *Work-Family Conflict*

Ketegangan yang muncul dari usaha untuk menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab keluarga dapat mengarahkan individu pada ketidakpuasan akan pekerjaan, depresi, absensi, dan penyakit jantung koroner (Thomas & Ganster, 1995). Selain itu, Duxbury dan Higgins (1991) menyebutkan bahwa *work-family conflict* juga berdampak pada konsekuensi lainnya seperti

meningkatnya resiko kesehatan, memburuknya kinerja peran pengasuhan yang dijalankan, menurunnya produktivitas, kelambanan, absen, keluar/berhenti dari pekerjaan, menurunnya kepuasan hidup dan menurunnya kesehatan mental.

## **2.3 POLISI WANITA**

### **2.3.1 Definisi Polisi Wanita**

Karyadi (dalam Mega, 2006) menuliskan bahwa definisi polisi adalah: “..untuk menegakkan peraturan-peraturan negara, menjaga keamanan dan ketertiban serta melindungi jiwa dan harta benda penduduk, maka pemerintah membentuk suatu badan beserta pegawai-pegawainya yang khusus dibebani pekerjaan itu. Badan inilah yang disebut polisi”. Sedangkan menurut Salam (dalam Mega, 2006) menyebutkan bahwa polisi memiliki fungsi yang mencakup tugas-tugas yang di dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok, yaitu preventif (pencegahan) dan represif (tindakan setelah terjadinya kejahatan). Tugas yang kedua ini dapat dikatakan sebagai tugas dalam arti sempit karena bersifat penegakan hukum bagi masyarakat atau berarti menindak setiap pelanggaran hukum.

Polisi wanita (polwan) merupakan wanita yang terpilih dan telah lulus pendidikan kepolisian, diangkat dengan surat Keputusan Presiden atau Kapolri menjadi anggota Polri dan berdinis aktif dalam penugasan kepolisian (Mabes Polri, dalam Mega, 2006). Polwan adalah perempuan yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil dan menjadi anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (Pramono, dalam Mega, 2006).

### **2.3.2 Tugas Polisi Wanita**

Polisi wanita memiliki tugas dan kewajiban yang sama dengan polisi laki-laki. UU Kepolisian No. 2 Tahun 2002 pasal 13 mencantumkan bahwa tugas pokok Polri adalah:

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Tugas pokok tersebut bukan merupakan urutan prioritas, ketiganya sama penting. Dalam pelaksanaannya tugas pokok mana yang akan dilaksanakan lebih dulu tergantung pada situasi masyarakat dan lingkungan yang dihadapi karena pada dasarnya ketiga tugas pokok tersebut dilaksanakan secara simultan dan dapat dikombinasikan (Mabes Polri, dalam Sari, 2002)

Meskipun pada dasarnya sama, Polwan memiliki beberapa hal khusus terkait dengan tugas mereka (Mega, 2006), diantaranya adalah:

1. Polwan harus siap melaksanakan tugas-tugas yang sifatnya khusus, kapan dan dimana saja. Tugas khusus tersebut bisa berupa tugas untuk menjaga keamanan masyarakat, ataupun seperti pengamanan demonstrasi oleh wanita dimana Polwan harus bertugas 24 jam tanpa diperbolehkan pulang.
2. Polwan yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang ada dalam Kepolisian akan dikenai sanksi seperti hukuman kurungan di sel tahanan Kepolisian, harus mengikuti masa dinas, diberhentikan dengan hormat atau tidak hormat. Beberapa contoh pelanggaran ini diantaranya adalah hamil diluar nikah, menjadi isteri kedua, menikah sebelum masa ikatan dinas dua tahun, sering meninggalkan dinas karena kesibukannya sebagai ibu rumah tangga atau pribadi.
3. Pola penugasan Polwan, khususnya di bidang operasional adalah tugas-tugas dengan waktu kerja yang tidak dapat dipastikan, bahkan bisa lebih dari delapan jam. Misalnya Polwan yang bertugas di bagian Reserse seringkali harus bertugas sampai larut malam

### **2.3.3. Kepangkatan Anggota Polri**

UU No 2 tahun 2002 mengenai Kepolisian RI menyebutkan bahwa setiap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia diberi pangkat yang mencerminkan peran, fungsi, dan tanggung jawab dalam penugasan. Secara garis besar, kepangkatan dalam Polri dibagi ke dalam tiga kelompok besar, yaitu Tamtama, Bintara, dan Perwira. Berdasarkan Skep Kapolri No. Pol: Skep/01/I/2001 tanggal 1 Januari 2002 (dalam Mega, 2006).

Tabel 2.1. Tingkat Kepangkatan Polri

	Tingkat Pangkat		Pendidikan
<b>PATI (Perwira Tinggi)</b>	Jenderal Polisi	Jenderal Polisi	Pendidikan Umum : SMU, untuk pendidikan kepolisian : AKPOL 3tahun,
	KomJen	Komisaris Jenderal Polisi	
	Irjen	Inspektur Jenderal Polisi	
	Brigjen	Brigadir Jenderal Polisi	
<b>PAMEN (Perwira Menengah)</b>	Kombes	Komisaris Besar Polisi	Sedangkan untuk Perwira Polisi Sumber Sarjana 1 tahun
	AKBP	Ajun Komisaris Besar Polisi	
	Kompol	Komisaris Polisi	
<b>PAMA (Perwira Pertama)</b>	AKP	Ajun Komisaris Polisi	Pendidikan Umum : D3 atau S1
	Iptu	Inspektur Polisi Tingkat satu	
	Ipda	Inspektur Polisi Tingkat Dua	
<b>BINTARA</b>	Aiptu	Ajun Inspektur Polisi Tingkat Satu	Pendidikan Umum: minimal SMU/ sederajat, Pendidikan Kepolisian: Sekolah Bintara 11 bulan
	Aipda	Ajun Inspektur Polisi Tingkat Dua	
	Bripka	Brigadir Kepala	
	Brigadir	Brigadir	
	Briptu	Brigadir Polisi Tingkat Satu	
	Bripda	Brigadir Polisi Tingkat Dua	
<b>TAMTAMA</b>	Abrip	Ajun Brigadir Polisi	Pendidikan umum: minimal SMP Pendidikan Kepolisian: Sekolah Tamtama 6 Bulan
	Abriptu	Ajun Brigadir Polisi Tingkat Satu	
	Abripda	Ajun Brigadir Polisi Tingkat Dua	
	Bharaka	Bhayangkara Kepala	
	Bharatu	Bhayangkara Satu	
	Bharada	Bhayangkara Dua	

#### 2.3.4 Pola Penugasan Polwan

Mega (2006) menyebutkan bahwa penugasan anggota Polri mempunyai pola yang sama yaitu bidang operasional dan pembinaan, yang semakin berkembang sejalan dengan perkembangan Polri yang dituntut untuk semakin profesional dalam pelaksanaan tugasnya. Pola penugasannya adalah sebagai berikut berdasarkan Mabes Polri (dalam Hairil, 2003); Handayani (2003); dan wawancara dengan anggota polwan yang bertugas di bagian SDM Mabes Polri, Ibu Rahmani Patana :

## 1. Bidang Operasional

- a. Fungsi Intelijen, adalah fungsi kepolisian yang melakukan deteksi dan peringatan dini terhadap segala hal yang berkenaan dengan tugas kepolisian yang sudah ditetapkan pada fungsi lainnya dalam kepolisian (Mabes Polri dalam Hairil, 2003). Pada penugasan ini polwan juga dibutuhkan untuk menangani kasus yang berhubungan dengan perempuan atau tugas-tugas pengamanan isteri pejabat dan tamu negara, dan tugas penyelidikan (Handayani, 2003).
- b. Fungsi Reserse, merupakan fungsi kepolisian yang menyelenggarakan segala usaha, kegiatan, atau pekerjaan yang berkenaan dengan penyidikan tindak pidana serta mewujudkan tertib hukum bagi masyarakat (Mabes Polri dalam Hairil, 2003). Handayani (2003) menuliskan bahwa peran polwan dalam fungsi ini adalah untuk melaksanakan tugas-tugas pemeriksaan, pengeledahan, dan penjagaan tahanan perempuan.
- c. Fungsi Lalu lintas, adalah fungsi kepolisian yang melaksanakan usaha pekerjaan dan kegiatan di bidang pengendalian lalu lintas untuk mencegah serta meniadakan gangguan, hambatan, dan ancaman di bidang lalu lintas agar tercipta keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Mabes Polri, dalam Hairil 2003). Polwan terutama sangat berperan dalam fungsi ini.
- d. Fungsi Teknis Samapta Bhayangkara, adalah fungsi kepolisian yang bersifat preventif yang melaksanakan tugas patroli, penjagaan, pengawalan, serta kegiatan lainnya guna memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Mabes Polri, dalam Hairil 2003). Polwan juga banyak berperan dalam fungsi ini.
- e. Fungsi Pembinaan Masyarakat, merupakan fungsi kepolisian yang melakukan pembinaan, pendorong, serta pengarah kesadaran hukum dan ketaatan masyarakat pada perundang-undangan yang berlaku (Mabes Polri, dalam Hairil 2003). Kegiatan yang dilakukan antara lain penyuluhan, penerangan, bimbingan pada anak remaja, wanita, dan

anak-anak, dan sosialisasi undang-undang/kebijakan pemerintah (Handayani, 2003).

## 2. Bidang Pembinaan

- a. Fungsi Pembinaan Personil, meliputi penyelenggaraan perekrutan, pembinaan, pemeliharaan, dan pemberhentian personil Polri dan administrasinya. Polwan banyak dilibatkan terutama dalam satuan-satuan provost yang menyelenggarakan penegakan disiplin dan ketertiban anggota Polri.
- b. Fungsi Pembinaan Sistem Informasi Operasional, merupakan fungsi yang menangani pemrosesan data baik pada tingkat pusat maupun wilayah.
- c. Fungsi Penerangan Polri, meliputi tugas-tugas yang berhubungan dengan penerangan kepada masyarakat langsung maupun melalui media massa.
- d. Fungsi Interpol, meliputi tugas-tugas yang berhubungan dengan kerjasama antarnegara untuk masalah-masalah interpol. Polwan juga cukup banyak dilibatkan disini, terutama karena kemampuan berbahasa asing yang dimilikinya (komunikasi personal, 2008).
- e. Fungsi Logistik, meliputi daur logistik dan administrasinya, misalnya penyediaan kendaraan dinas dan seragam. Polwan lebih banyak mengurus bagian administrasi (komunikasi personal, 2008).
- f. Fungsi Keuangan Polri, meliputi penyelenggaraan dan penyaluran dana dan administrasi keuangan di tingkat pusat maupun kewilayahan. Polwan juga banyak berperan dalam fungsi ini (Komunikasi personal, 2008)
- g. Fungsi Pendidikan, penugasannya adalah menyelenggarakan administrasi pendidikan, misalnya membuat kurikulum pendidikan anggota Polri (komunikasi personal, 2008).
- h. Fungsi Pengawasan, dalam fungsi ini polwan banyak diberdayakan sebagai perwira pemeriksa (Handayani, 2003)
- i. Fungsi Kedokteran dan Kesehatan, melakukan kegiatan medis baik untuk personil polisi maupun masyarakat umum.

Secara umum, penempatan penugasan polwan tidak berbeda dengan polisi laki-laki. Berdasarkan wawancara, penempatan polwan pada pola penugasan tertentu disesuaikan dengan kebutuhan yang ada dan keputusan dari atasan. Misalnya jika memang di bagian Reserse membutuhkan tenaga, maka polwan – terutama yang baru lulus dari pendidikan polwan- akan ditempatkan disana karena memang dalam pendidikan kepolisian setiap anggota polisi mendapatkan pengetahuan mengenai masing-masing fungsi. Jika anggota polwan sudah mendapat pendidikan kejuruan yang lebih terarah pada fungsi tertentu dalam kepolisian, maka biasanya pada fungsi itulah nantinya polwan akan dilibatkan (komunikasi personal, 2008).

Akan tetapi, jika dilihat dari beberapa fungsi di atas polwan cukup banyak dilibatkan pada fungsi yang berkenaan dengan wanita dan anak-anak. Hal ini berkaitan dengan jendernya, dimana polwan akan lebih nyaman dan tentunya efektif melakukan penugasan yang berkaitan dengan perempuan, seperti pada fungsi reserse, intelijen, atau pembinaan masyarakat. Polwan juga dikenal memiliki nilai lebih yaitu lembut tetapi tetap tegas dalam melaksanakan tugas (Sari, 2002). Hal ini jugalah yang melatarbelakangi penempatan polwan pada fungsi-fungsi yang didalamnya ada penegakan disiplin seperti fungsi lalu lintas, pengawasan, atau pembinaan personil.

Meskipun dalam UU dan penugasan lainnya polwan tidak dibedakan dengan polisi laki-laki, tetapi pada praktiknya polwan tetap mendapat kelonggaran-kelonggaran tersendiri (komunikasi personal, 2008). Misalnya saja ijin jika ada keluarga yang sakit atau jam piket malam yang lebih pendek. Tetapi hal ini tidak berlaku apabila situasi keamanan dalam keadaan yang gawat, misalnya kerusuhan, demonstrasi atau kondisi genting lainnya yang mewajibkan anggota polri siaga. Polwan juga sering dilibatkan dalam pengamanan massa yang berdemonstrasi. Disini fungsi polwan adalah sebagai negosiator dengan massa. Massa yang berdemonstrasi dan dalam suasana emosi yang negatif jika berhadapan dengan figur wanita diharapkan akan menjadi lebih tenang dan lebih terkendali (komunikasi personal, 2008).