

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan-perusahaan ritel sedang berkembang dengan maraknya belakangan ini. *Retailer* atau yang disebut dengan pengecer adalah pedagang yang kegiatan pokoknya melakukan penjualan langsung kepada konsumen akhir (Tambunan, Nirmalawati, & Silondae, 2004). Jadi, industri retail adalah bidang usaha yang melakukan kegiatan penjualan barang-barang secara langsung kepada konsumen. Jika digolongkan menurut lini produknya atau barang yang dijual, industri retail dibagi menjadi retail modern dan tradisional. Yang tergolong sebagai retail modern antara lain Hypermart, Giant, Carrefour, Alfamart dan Indomart, sedangkan retail tradisional adalah pedagang-pedagang eceran yang kita temui di pasar-pasar tradisional (SWA, 19 Maret – 1 April 2009).

Perusahaan ritel yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah perusahaan ritel modern karena memiliki sistem, prosedur kerja dan struktur organisasi yang lebih teratur dan jelas dibanding pasar tradisional. Di Indonesia, Carrefour mengalami peningkatan jumlah gerai yang pesat setiap tahunnya, dari 19 gerai pada tahun 2005 hingga 58 gerai pada tahun 2008 dengan gerai terbanyak berada di Jakarta, yakni 19 gerai. Selain Carrefour, Giant juga mengalami peningkatan jumlah gerai sebanyak 14 buah dari tahun 2005 hingga 2008 (SWA, 19 Maret – 1 April 2009).

Perusahaan ritel modern bergerak pada sektor usaha dan dalam bidang pelayanan dengan menjual kebutuhan masyarakat sehingga menuntut para pekerjanya untuk bekerja dengan waktu yang lebih. Misalnya, 8 jam perhari untuk 6 hari dalam seminggu sedangkan waktu kerja pada umumnya adalah 5 hari dalam seminggu. Dalam UU No.13 tahun 2003 pasal 77 tentang ketenagakerjaan, dijelaskan bahwa jam kerja di Indonesia adalah sebanyak 7 jam untuk 6 hari kerja per minggu atau 8 jam untuk 5 hari kerja per minggu. Mereka juga harus bekerja dengan sistem *shift*, pukul 07.00 – 15.00 dan 14.00 – 22.00 sehingga mengharuskan mereka pulang malam untuk shift kedua. Selain itu, bagi mereka yang berada di outlet-outlet dan berhubungan langsung dengan pelanggan seperti

kasir, pramuniaga, dan *sales promotion girl* mereka dihadapkan pada kondisi kerja dimana mereka harus berdiri sepanjang waktu agar lebih sopan dalam melayani. Tuntutan waktu dan pekerjaan tersebut patut diperhatikan agar tidak berdampak pada ketidakpuasan kerja para pekerjanya.

Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah derajat seseorang menyukai pekerjaannya (Spector, 1997). Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2001) memandang kepuasan kerja sebagai hasil dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja ini sangat penting sekali untuk dirasakan oleh setiap pekerja untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja juga berhubungan dengan performa kerja, niat menolong sesama rekan kerja (*organizational citizenship behavior*), tingkah laku menarik diri (*withdrawal behavior*), *burnout*, kesehatan fisik dan kesejahteraan psikologis, tingkah laku tidak produktif (*counterproductive behavior*) dan kepuasan hidup secara umum yang dirasakan oleh para pekerja.

Melihat tuntutan peran kerja yang ada di perusahaan ritel, kepuasan kerja menjadi sangat diperhatikan dalam literatur<sup>2</sup> dibidang penjualan (Boles et al, 1997). Salah satu model hubungan kepuasan kerja dan unjuk kerja memaparkan bahwa kondisi kerja mengarahkan kepuasan kerja yang pada akhirnya mengarahkan unjuk kerja (Spector, 2000; Munandar, 2001). Karyawan yang puas akan pekerjaannya akan bersikap baik dan menyenangkan kepada pelanggan. Sikap tersebut akan menarik perhatian para pelanggan untuk datang kembali sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pemasukan bagi perusahaan. Pelayanan pelanggan dan performa penjualan diidentifikasi sebagai kunci yang membedakan kesuksesan organisasi ritel (Cravens, Ingram, LaForge & Young dalam Sylvester, Patterson, & Ferguson, 2003). Keuntungan perusahaan berada di tangan bagian penjualan, semakin tinggi tingkat penjualan, semakin tinggi pula keuntungan perusahaan. Untuk mencapai hal itu, harus di dukung dengan unjuk kerja yang baik pada bagian penjualan.

Spector (1997) menyebutkan bahwa kepuasan kerja dapat ditentukan oleh dua kategori umum:

*Pertama*, yaitu lingkungan kerja itu sendiri beserta faktor-faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan. Faktor-faktor ini memiliki pengaruh penting pada kepuasan kerja seperti karakteristik pekerjaan, batasan-batasan dalam organisasi, variabel peran, konflik bekerja-keluarga, gaji, stress kerja, beban kerja, kontrol, tuntutan-tuntutan kerja, dan jadwal kerja.

*Kedua*, faktor individu yang dibawa oleh seseorang ke tempat kerja, seperti kepribadian dan pengalaman yang telah dimiliki oleh individu sebelumnya. Selain kedua faktor tersebut, faktor kecocokan antara tenaga kerja dan pekerjaan turut menentukan kepuasan kerja yang dirasakan seseorang.

Tuntutan kerja, beban kerja, jadwal kerja, karakteristik pekerjaan yang ada di perusahaan ritel merupakan patut menjadi perhatian untuk menjaga kepuasan kerja karyawan. Apabila tuntutan kerja yang ada dirasakan terlalu berlebih, maka akan menyulitkan para karyawan untuk memenuhi tanggung jawabnya di tempat lain, seperti masyarakat dan keluarga. Ketidakseimbangan dalam pemenuhan tuntutan dapat memicu timbulnya konflik antara pekerjaan dan kehidupan di luar kerja bagi pekerja atau yang disebut dengan *work-life conflict* atau konflik kerja dan kehidupan personal.

Konflik kerja dan kehidupan personal terjadi apabila tuntutan-tuntutan secara kumulatif dari peran di pekerjaan dan bukan pekerjaan bertentangan satu sama lain sehingga partisipasi dalam satu peran menyulitkan partisipasi pada peran yang lain (Duxburry & Higgins, 2003). Dari sekian banyak peran yang dijalani oleh manusia, peneliti akan mempersempit cakupan peran tersebut menjadi peran dalam lingkungan kerja dan lingkungan keluarga. Peran dalam bekerja meliputi peran sebagai atasan, bawahan, dan rekan kerja sedangkan peran di keluarga meliputi peran sebagai suami atau istri dan orang tua. Hal ini dikarenakan peran dalam bekerja dan keluarga merupakan dua peran yang paling penting dalam hidup untuk sebagian besar orang sehingga pertentangan di antara keduanya cenderung memicu ketegangan (Mortimer, Lorence & Kumka dalam Grandey, Cordeiro dan Ann C. Crouter, 2005). Konflik antarperan dalam bekerja dan berkeluarga disebut juga dengan konflik kerja-keluarga (*work-family conflict*), yakni apabila tuntutan keluarga dan tuntutan pekerjaan bertentangan satu sama lain (Spector, 1997).

Konflik kerja-keluarga ini memiliki dua arah, yaitu *work interfering with family* (WIF) atau konflik kerja-keluarga dan *family interfering with work* (FIW) atau konflik keluarga-kerja. Konflik kerja-keluarga (WIF) adalah 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). Misalnya, seorang karyawan diharuskan lembur dengan mengerjakan tugas yang berlebih di tempat kerja sehingga harus meninggalkan pekerjaan di rumah dan anak-anaknya. Sedangkan konflik keluarga-kerja (FIW) adalah 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 et. al, 1996). Misalnya, seorang ibu yang menemani anaknya yang sakit atau mengambil raport sehingga tidak dapat mengikuti rapat yang harus dihadapinya di tempat kerja.

Konflik kerja-keluarga dapat dirasakan oleh siapa pun; 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) menemukan bahwa seseorang yang sudah menikah mengalami konflik kerja-keluarga yang lebih besar daripada orang yang tidak menikah. Selain itu, 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).

Selain pasangan orang tua yang bekerja, pasangan suami istri yang masih tinggal dengan orang tua mereka pun tidak luput dari konflik bekerja-keluarga. Keluarga besar yang cenderung menuntut waktu lebih banyak daripada keluarga kecil juga dikaitkan dengan tingginya tingkat konflik kerja-keluarga (Cartwright; Keith & Schafer dalam Greenhaus & Beutell, 1985). Konflik kerja-keluarga juga muncul pada keluarga dengan orang tua tunggal (*single parent*) yang memiliki peran ganda, yaitu bekerja dan mengurus keluarga sendirian (Spector, 1997). Dari

sini, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pengasuhan anak merupakan kontributor yang signifikan untuk konflik bekerja-keluarga.

Berbicara soal bekerja dan tanggung jawab pengasuhan anak, tampaknya peran ganda (*multiple roles*) ini lebih dirasakan oleh kaum wanita. Selain secara tradisional, wanita bertanggung jawab dalam mempertahankan keluarga dan mengasuh anak (Hyde, 2007), tingginya tingkat pendidikan, keinginan untuk aktualisasi diri, menambah penghasilan atau hanya sekedar mengisi kekosongan waktu, membuat wanita masuk ke wilayah peran yang lebih luas (Handayani, [www.suaramerdeka.com](http://www.suaramerdeka.com)). Sedangkan laki-laki tetap berperan lebih dominan di tempat kerja. Akibatnya, banyak pasangan suami istri yang bekerja dan memiliki penghasilan sendiri-sendiri.

Meluasnya peran wanita dari peran tradisional ini dibuktikan oleh tingginya jumlah tenaga kerja wanita yang semakin meningkat dan tersebar dengan berbagai profesi, baik di sektor pemerintah maupun swasta. Di Malaysia, pekerja wanita meningkat dari 37,2% pada tahun 1970 menjadi 44,5% pada tahun 2000 (Economic Planning Unit dalam Noor, 2006). Menurut Aris Ananta dan Evi Nurwidya Anwar, peneliti dari Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi UI, terdapat kecenderungan meningkatnya wanita bekerja. Jumlah usia produktif (15-49) yang bekerja akan meningkat dari 20,85 juta (tahun 1990) menjadi 25,25 juta pada tahun 2000 (Kasali, 1998). Selain itu, berdasarkan data Badan Pusat Statistik selama bulan Agustus 2006 hingga Agustus 2007, jumlah pekerja perempuan bertambah 3,3 juta orang, sedangkan pekerja laki-laki hanya bertambah 1,1 juta orang (Kuswaraharja, [www.detikfinance.com](http://www.detikfinance.com)).

Sampel yang diikutsertakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di perusahaan ritel, berstatus karyawan yang masih aktif di organisasi tempatnya bekerja, sudah menikah dan merupakan pasangan dari suami istri yang bekerja serta memiliki anak usia 0 – 13 tahun. Menurut penelitian Darcy & McCarthy (2007), keterlibatan kerja dan stress kerja pada orang tua yang memiliki anak usia tersebut berhubungan dengan konflik kerja-keluarga. Para karyawan Tenaga kerja yang berada disana

Wanita yang bekerja, memiliki konsekuensi positif dan negatif yang berhubungan dengan kepuasan kerja yang dirasakannya. Menurut Hyde (2007),

penambahan peran sebagai pekerja, menghasilkan stress yang memiliki konsekuensi negatif untuk kesehatan fisik dan mental. Konsekuensi negatif itu terjadi karena manusia memiliki energi dan sumber daya yang terbatas dan menjadi sangat terbebani oleh hubungan beberapa peran, ditambah lagi peran dalam keluarga masih merupakan identitas diri wanita dan sangat bernilai. Oleh karena itu, apabila peran-peran yang lain menyita kapasitas seorang wanita dalam menunaikan tanggung jawab di keluarga, hal tersebut akan dirasa sangat mengancam dan berakibat pada konflik. Teori peran tradisional menyatakan bahwa kompetisi tuntutan dari tugas sosial yang berbeda, menghasilkan ketegangan (*role strain*) atau konflik (Goode; Merton; Sarbin & Allen; Slater dalam Monaco, Manis, & Frohardt-Lane, 1986). Ketegangan dalam penyeimbangan tanggung jawab antara tanggung jawab kerja dan keluarga dapat mengarahkan pada ketidakpuasan kerja (Bacharach, Bamberger, & Conley; Bedeian et al. dalam Thomas & Ganster, 1995).

Sebaliknya, peran ganda memiliki konsekuensi positif, yakni baik untuk kesehatan mental karena memberikan lebih banyak kesempatan untuk stimulasi, harga diri (Hyde, 2007). status sosial, dan identitas (Barnett & Hyde dalam Hyde, 2007). Karena dengan bekerja, para wanita mendapatkan dukungan sosial dari kolega dan supervisor, begitupula untuk kesuksesan dan penguasaan kejuruan (Christensen et al., dalam Hyde, 2007).

Beberapa sumber menyebutkan bahwa peran ganda dapat menjadi sumber kepuasan kerja bagi para wanita. Crosby dalam Dewe, Leiter & Cox (2000) menemukan bahwa wanita yang memiliki peran sebagai pekerja, istri (spouse), dan orang tua, lebih puas dengan pekerjaannya dibandingkan dengan wanita yang hanya berperan sebagai pekerja dan istri (spouse). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Monaco, Manis, & Frohardt-Lane (1986) menyatakan bahwa wanita dengan peran ganda bahkan hingga 5 peran sekalipun memiliki harga diri dan kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan wanita yang memiliki peran lebih sedikit. Perbedaan tingkat harga diri dan kepuasan kerja ini disebabkan oleh orientasi karir yang dimiliki oleh tiap wanita.

Dari perbedaan-perbedaan yang dinyatakan oleh beberapa teori mengenai peran ganda, konflik kerja-keluarga dan efek yang dihasilkan dalam hal kepuasan

kerja, maka peneliti ingin mengangkat masalah hubungan antara konflik bekerja-keluarga dan kepuasan kerja pada ibu bekerja.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan yang tertulis dalam latar belakang, maka masalah yang akan diteliti adalah apakah terdapat hubungan antara konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja pada karyawan Perusahaan Retail di Jakarta

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara konflik bekerja-keluarga dan kepuasan kerja pada karyawan di Perusahaan Ritel. Selain itu, dari hasil penelitian ini juga dapat diketahui sumber konflik mana yang merupakan pemicu terbesar timbulnya konflik kerja-keluarga.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sehingga dari penelitian ini, secara teoritis diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai konflik antarperan dan kepuasan kerja. Selain itu, agar dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait secara langsung dalam menangani masalah konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja.

Manfaat praktis yang dapat diambil bagi pegawai dan keluarga mereka, yakni untuk mengidentifikasi adanya konflik dan sumber konflik sehingga dapat dilakukan tindakan-tindakan untuk mengurangi konflik kerja-keluarga dalam kehidupan mereka. Bagi organisasi terkait, yakni untuk mengidentifikasi apa yang perlu dilakukan untuk mengurangi konflik yang dialami oleh para tenaga kerja yang disebabkan oleh faktor lingkungan dalam kerja. Pada akhirnya dapat tercipta keseimbangan antara peran di pekerjaan dan keluarga (*work-family balance*) yang dirasakan oleh para pekerja atau bahkan menambah kepuasan kerja para karyawan yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan meningkatnya pemasukan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

BAB 2 Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan konflik kerja-keluarga serta bagaimana mengukur kedua konstruk tersebut

BAB 3 Metode Penelitian. Dalam bab ini akan diutarakan masalah penelitian dan metode penelitian yang akan digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Dalam sub bab metode penelitian akan dijelaskan mengenai karakteristik sampel yang diikutsertakan dalam penelitian, teknik pengambilan sampel, alat ukur yang digunakan, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, prosedur dan pelaksanaan penelitian, serta bagaimana mengolah data yang diperoleh dari sampel.

BAB 4 Hasil Penelitian, Interpretasi, dan Analisis. Dalam bab ini akan dipaparkan gambaran sampel yang mengikuti penelitian, hasil olah data yang diperoleh dari sampel, interpretasi hasil dan jawaban dari masalah penelitian, serta analisis hasil penelitian.

BAB 5 Simpulan, diskusi, dan Saran. Dalam bab ini akan disimpulkan hasil penelitian dan jawaban dari masalah penelitian. Selain itu, akan dikemukakan pula kekurangan-kekurangan penelitian dan cara memperbaikinya serta saran untuk penelitian yang akan datang.