

## 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Dalam tinjauan kepustakaan, pembahasan diawali dengan ulasan mengenai konflik peran, dilanjutkan dengan ulasan mengenai cara mengatasi konflik untuk dapat menyesuaikan diri terhadap konflik peran, dan selanjutnya dibahas mengenai dewasa muda. Konflik peran mencakup konflik, peran, peran majemuk perempuan, yang diarahkan pada terjadinya konflik peran serta cara mengatasinya. Pembahasan dewasa muda mencakup batasan dewasa muda, perkembangan psikososial dewasa muda, tugas perkembangan dewasa muda, dan dewasa muda yang menjadi orang tua untuk pertama kalinya.

### 2.1. Konflik Peran Ibu Bekerja yang Baru Pertama Kali Memiliki Anak

#### 2.1.1. Pengertian Konflik

Konflik terjadi saat motif, tujuan, keyakinan, opini dan tingkah laku seseorang bersinggungan atau tidak sesuai dengan yang lain. Konflik terjadi saat harapan atau tindakan seseorang sebenarnya menghambat harapan atau tindakan orang lain, seperti saat orang harus melepaskan keinginannya karena pengaruh pasangan (Miller, Perlman, Brehm, 2007).

Menurut Malika (2005), konflik merupakan suatu keadaan dilematis yang dihadapi saat individu harus merespon atau melakukan dua atau lebih tindakan yang tidak sejalan namun keduanya memiliki kekuatan yang sama besar serta saling mempengaruhi. Sementara itu, Wikipedia mengartikan konflik sebagai suatu keadaan tidak harmonis yang disebabkan oleh adanya pertentangan atau persepsi pertentangan terkait kebutuhan, nilai dan minat. Konflik dapat terjadi dalam diri seseorang/internal, maupun antara dua atau lebih individu/eksternal (<http://en.wikipedia.org/wiki/Conflict>).

Konflik dalam tulisan ini, merupakan pertentangan yang terjadi dalam diri seseorang karena mengemban peran majemuk. Pertentangan ini menimbulkan kondisi dilematis saat harapan atau tindakan individu pada satu peran terhambat oleh harapan atau tindakannya sendiri atau orang lain, baik pada peran yang sama maupun pada peran yang lain.

### **2.1.2. Pengertian Peran**

Istilah *role* (peran) seringkali dikaitkan dengan posisi dan tanggung jawab seseorang dalam kelompok. Peran didefinisikan sebagai kumpulan tingkah laku individu dalam posisi yang tertentu dalam kelompok (Baron dan Byrne, 2000) atau aturan yang menentukan tingkah laku individu dalam posisi yang tertentu dalam kelompok (Duffy dan Atwater, 2005).

Vaughan dan Hogg (2005) melihat kesamaan antara pengertian peran dengan norma karena keduanya menggambarkan dan menetapkan tatanan tingkah laku. Norma berlaku bagi kelompok secara keseluruhan sementara peran berlaku pada sebagian orang dalam kelompok, yang secara spesifik didesain untuk membedakan antarindividu dalam kelompok untuk memberi manfaat optimal pada kelompok secara keseluruhan.

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian peran berkaitan dengan tuntutan bertingkah laku individu sesuai dengan harapan masyarakat. Peran merupakan kumpulan dari batasan perilaku sebagai hasil konsensus bersama, terdiri dari hak dan kewajiban yang dimiliki oleh individu dengan posisi tertentu dalam masyarakat

### **2.1.3. Peran Majemuk Perempuan**

Pada dasarnya, dalam kehidupan sehari-hari setiap individu memiliki banyak peran. Setiap individu memiliki lebih dari satu peran yang dijalani dalam waktu yang bersamaan. Banyaknya peran yang dijalani oleh satu individu yang sama disebut peran majemuk.

Semakin banyak peran yang dijalani individu, semakin baik orang tersebut berfungsi dalam masyarakat (Stephan, 1985). Peran yang satu dapat membantu orang untuk lebih efektif dalam peran lain, misalnya saat menjalani peran sebagai orang tua dituntut untuk memiliki kesabaran. Kesabaran yang terlatih saat menjalani peran orang tua ini dapat bermanfaat untuk menjalin interaksi yang lebih efektif dengan rekan kerja atau klien. Pekerjaan yang dijalani seseorang juga dapat memenuhi kebutuhan individu yang mendukung seseorang menjadi orang tua yang lebih baik. Pemenuhan kebutuhan mencakup diperolehnya pendapatan dan pengalaman sukses yang tentu saja memfasilitasi tugas sebagai orang tua (Kirchmeyer, Hochschild dalam Grzywacs dan Bass, 2003, DeGenova, 2008).

Sayangnya, dengan mengemban peran majemuk, orang tidak hanya memperoleh manfaat, namun juga harus menghadapi konflik peran. Pada pengalaman konflik peran, peran majemuk menyebabkan individu harus mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban setiap peran yang dilakoninya.

Dari sekian banyak peran yang dijalani seseorang, ada beberapa peran yang sering menjadi perhatian para peneliti, yaitu peran yang paling utama atau dirasakan paling penting oleh masyarakat. Peran-peran penting tersebut adalah peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarga (Noor, 2004). Secara khusus, peran perempuan dalam keluarga berisi peran sebagai istri dan peran sebagai ibu.

Peran-peran yang terlibat dalam konflik peran pada Ibu bekerja yang baru pertama kali memiliki anak akan dibahas secara lebih rinci dalam subbab berikut, dilanjutkan dengan pembahasan lebih jauh mengenai konflik peran.

#### 2.1.3.1. Peran dalam Keluarga

Perrone dan Civileto (2004) membagi peran seseorang dalam keluarga menjadi peran sebagai pasangan, peran sebagai orang tua, dan peran sebagai pengelola rumah tangga. Pembagian peran dalam keluarga, terutama pembagian partisipasi pada peran mengatur rumah dan mengasuh anak, mempengaruhi pengalaman konflik dan ketegangan peran yang dialami dalam keluarga. Pembagian peran dalam keluarga tergantung antara lain oleh kondisi keluarga. Laki-laki cenderung menghabiskan banyak waktu untuk mengerjakan pekerjaan domestik saat istrinya bekerja penuh waktu. Pembagian peran domestik tergantung pada ketersediaan waktu, sumber daya dan ideologi yang dianut keluarga (Coltrane dan Ishii-Kuntz dalam De Genova, 2008).

De Genova (2008) mencatat dua penelitian lain yang dilakukan oleh Pleck tahun 1997 juga Allen dan Hawkins tahun 1999 mengenai kesediaan laki-laki menangani tugas domestik dan faktor yang mempengaruhi keterlibatan mereka. Menurut dua penelitian tersebut, penentu keterlibatan ayah/suami dalam pengasuhan dan pekerjaan rumah tangga antara lain fleksibilitas peran gender, pandangan egalitarian dan *maternal gatekeeping*, yaitu semacam keengganan ibu/istri untuk melepaskan keinginan bertanggung jawab penuh atas pekerjaan domestik.

Berikut akan dibahas lebih lanjut mengenai peran perempuan dan laki-laki dalam keluarga.

#### 2.1.3.1.1 Peran sebagai Istri

Perempuan mendapat peran sebagai istri melalui jenjang perkawinan. Di banyak budaya, perkawinan dianggap sebagai cara terbaik untuk mengasuh dan membesarkan anak. Secara ideal, perkawinan menawarkan keintiman, komitmen, persahabatan, afeksi, pemenuhan kebutuhan seksual, pendampingan, kesempatan untuk perkembangan emosional serta sumber identitas dan harga diri yang baru (Gardiner, Myers dalam Papalia, Olds, Feldman dan Gross., 2004). Lebih lanjut, Nomaguchi dan Bianchi (2004) menjelaskan bahwa komitmen yang dimaksud adalah komitmen terhadap pasangan, komitmen terhadap keluarga dan kerabat pasangan, serta komitmen untuk bersedia mengkoordinasikan dan menegosiasikan bagaimana mengalokasikan waktu bersama-sama.

Secara tradisional, suami memiliki peran instrumental sementara istri memiliki peran ekspresif (Pleck dalam Andayani dan Koentjoro, 2004 dan dalam Cervantes dan Harrington, 2003). Peran instrumental suami mencakup peran dalam mencari nafkah, menetapkan status sosial keluarga, mengambil keputusan penting, dan menangani transaksi finansial keluarga. Peran ekspresif istri meliputi tugas sosial yang bersifat ekspresif dan emosional, seperti menyediakan pangan dan tempat tinggal yang nyaman bagi anggota keluarga serta menjaga kualitas hubungan timbal balik dalam keluarga.

Dengan semakin banyaknya istri yang bekerja di luar rumah, semakin banyak pula suami yang bersedia berbagi tanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaan domestik. Stereotip peran gender sudah melemah, namun penelitian menunjukkan bahwa pada prakteknya perempuan masih lebih banyak mengerjakan tugas domestik dibanding laki-laki. Istri tetap merupakan penanggung jawab primer untuk mengurus rumah dan anak meskipun suami berpartisipasi dalam pelaksanaannya. (DeGenova, 2008).

#### 2.1.3.1.2 Peran sebagai Ibu

Menjadi orang tua merupakan fase ketiga dalam siklus kehidupan keluarga (Santrock, 2002). Fase tersebut menuntut perempuan dewasa untuk menjadi pemberi kasih sayang bagi generasi yang lebih muda. Dalam praktek pengasuhan

yang beragam, orang tua diarahkan oleh tujuan melakukan yang terbaik untuk anak. Ibu bertindak sebagai orang tua primer yang lebih banyak melakukan aktivitas pengasuhan sementara ayah lebih terlibat dalam kegiatan bermain (Martin dan Colbert, 1997).

Tugas orang tua dalam tugas pengasuhan (Brooks, 1991; Martin dan Colbert, 1997) adalah mengasuh dan mengajarkan disiplin. Mengasuh mencakup menjalin hubungan yang hangat dan aman, menyediakan bimbingan, dan memodifikasi lingkungan untuk perkembangan yang sehat. Mengajarkan disiplin berarti menetapkan batasan pada anak.

*The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women* (CEDAW) yang telah diratifikasi Indonesia melalui UU No. 7 tahun 1984 secara tegas mencantumkan bahwa keibuan merupakan fungsi sosial. Ini berarti, tanggung jawab mengasuh dan mengembangkan anak-anak adalah tanggung jawab bersama laki-laki dan perempuan (Mulia, 2006).

Berbagi tanggung jawab dengan suami dalam pekerjaan domestik, termasuk pengasuhan anak bermanfaat positif. Berbagi tanggung jawab dengan suami penting untuk kesejahteraan individu, hubungan perkawinan dan juga kualitas hubungan anak dengan orang tua (Thompson dalam DeGenova, 2008).

#### 2.1.3.1.3 Peran Suami/Ayah dalam Keluarga

Sebagai keluarga inti, suami berperan penting dalam pengalaman konflik peran istri. Secara tradisional, menjadi ayah berarti mengubah dunia dalam laki-laki dan menekankan rasa tanggung jawab untuk mencari nafkah bagi keluarga, tanpa mencakup partisipasi rutin dalam kegiatan pengasuhan. Bahkan banyak ayah yang berada jauh dari rumah dan absen dari kehidupan domestik.

Banyaknya perempuan yang masuk dalam angkatan kerja menuntut perubahan dalam pembagian peran tradisional dalam keluarga. Semakin banyak ayah yang makin terlibat dengan pengasuhan anak sehari-hari. Menjadi ayah merupakan pengalaman yang mendukung kematangan seorang laki-laki (DeGenova, 2008).

Palkovitz dalam DeGenova (2008) melakukan wawancara atas 40 ayah dari berbagai budaya dan situasi pengasuhan mengenai perasaan mereka terkait pengasuhan. Dari hasil penelitian ini, diperoleh gambaran bahwa menjadi ayah

juga merupakan hal yang multidimensi dan memerlukan keseimbangan antara hidup keluarga dengan kehidupan kerja. Komponen yang dinilai penting untuk ayah yang baik adalah hadir saat anak membutuhkan. Separuh kelompok yakin, selain melahirkan dan menyusui anak, tidak ada perbedaan mengenai tugas merawat dan mengasuh anak. Namun, beberapa orang mengungkapkan adanya perbedaan gender terkait kelembutan, emosionalitas dan sosialisasi peran gender.

Khusus mengenai keterlibatan ayah dalam pengasuhan, Parke (dalam DeGenova, 2008) mengungkapkan bahwa kedua orang tua mendapat keuntungan apabila ayah berpartisipasi dalam membesarkan anak. Ayah membantu mengurangi beban ibu bekerja dan meringankan stres terkait kelebihan beban kerja, kecemasan dan kurangnya waktu untuk istirahat. Ayah sendiri akan menikmati efek positif peran majemuk termasuk peningkatan hubungan perkawinan dan semakin eratnya ikatan dengan anak.

#### 2.1.3.2. Peran Perempuan dalam Pekerjaan / Peran Pekerja

Bekerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara teratur atau sinambung dalam suatu jangka waktu tertentu, dengan tujuan yang jelas yaitu untuk menghasilkan uang atau mendapatkan sesuatu dalam bentuk benda, uang, jasa, maupun ide (Achir dalam S.C.U Munandar, 1985). Thromi (1990) merumuskan bekerja sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang baik secara langsung atau tidak langsung untuk mendapatkan hasil dalam bentuk uang atau barang, mengeluarkan energi dan mempunyai nilai waktu.

Watson, Tregerthan, dan Frank (1984) menyatakan, pekerjaan yang dilakukan oleh individu pada dasarnya adalah peran. Peran dalam pekerjaan menggambarkan tingkah laku yang harus ditampilkan oleh orang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi pekerjaan. Sebagai pekerja, perempuan dituntut untuk memenuhi kewajiban dari perannya sebagai pekerja sesuai dengan jenis pekerjaan atau kedudukannya, dengan melaksanakan seluruh tugas-tugasnya dengan baik dan bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan.

Statistik Gender bidang Ketenagakerjaan tahun 2004 menetapkan bahwa seseorang dikatakan bekerja penuh bila jam kerjanya mencapai 35 jam atau lebih dalam seminggu. Menurut statistik tersebut, secara umum perempuan memiliki jam kerja lebih rendah daripada laki-laki. Banyaknya perempuan yang bekerja di

bawah jam kerja normal (kurang dari 35 jam per minggu) atau biasa disebut *under employment*, kemungkinan disebabkan karena adanya beban peran majemuk perempuan, yaitu selain bekerja juga harus mengurus rumah tangga.

Menurut DeGenova (2008), ibu masuk dalam dunia kerja dengan alasan ekonomi dan non ekonomi. Alasan utama adalah kebutuhan finansial. Kesempatan kerja untuk ibu juga bertambah. Banyak ibu yang ingin bekerja untuk aktualisasi diri dan memanfaatkan bekal pendidikan yang telah mereka miliki. Perempuan lebih merasakan pengaruh negatif tuntutan keluarga terhadap prestasi kerja, karena mereka lebih banyak melakukan penyesuaian pada beban kerja, seperti menolak lembur atau melewatkan tawaran promosi (Keene dan Reynolds dalam DeGenova, 2008).

Ibu dengan penghasilan relatif besar dan pendidikan lebih tinggi biasanya lebih mampu menegosiasikan pembagian kerja yang lebih egalitarian (Davis dan Greenstein dalam DeGenova, 2008). Meski mampu bernegosiasi lebih baik, ibu bekerja tetap melakukan banyak pekerjaan domestik sebagai kompensasi atas kesibukan kerja yang menurut mereka penyimpangan gender dan keengganan mereka melepas sumber kekuatan dan kendali tradisional berupa peran domestik dalam hidup mereka.

Fleksibilitas kerja yang ditawarkan organisasi tempat kerja berpengaruh penting untuk kehidupan keluarga. Persepsi fleksibilitas kerja dihubungkan dengan peningkatan keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga, kepuasan kerja dan kesejahteraan keluarga. Meski demikian, belum banyak perusahaan yang menawarkan fleksibilitas semacam ini, sehingga pekerja harus meniasasi jadwal kerja mereka untuk memenuhi tuntutan keluarga (DeGenova, 2008).

#### **2.1.4. Konflik Peran Ibu Bekerja**

##### **2.1.4.1. Pengertian Konflik Peran**

*Work-family conflict is a form of interrole conflict in which the demands of work and family roles are incompatible in some respect so that participation in one role is more difficult because of participation in the other role*

(Greenhaus dan Beutell dalam Voydanoff, 2004 p.399).

Peran berfungsi untuk membantu memperjelas kewajiban dan tanggung jawab para anggota kelompok. Kejelasan itu kadang menyebabkan anggota kelompok berada pada posisi sulit, saat peran-peran yang mereka miliki pada kelompok yang berbeda saling berbenturan. Pemenuhan satu peran berakibat pada

terganggunya pemenuhan peran lainnya. Benturan antar peran semacam itu disebut konflik peran (Baron dan Byrne, 2000).

Konflik peran dapat disebabkan oleh adanya peran majemuk. Tekanan banyak peran menghasilkan ketegangan peran (Kahn dalam Carnicer, Sanchez dan Perez, 2004) yang selanjutnya menimbulkan konflik antar peran (Greenhaus dan Beutell dalam Carnicer et al., 2004). Konflik peran lebih dirasakan oleh perempuan saat mencoba menyeimbangkan peran majemuk (Carnicer et al., 2004), terutama karena dikaitkan dengan peran gender, yaitu pembagian peran yang didasarkan atas perbedaan gender (Aryee dalam Aycan dan Eskin, 2005).

Dalam studi yang dilakukan Kelompok Studi Wanita FISIP UI (Ihromi, 1990), ditemukan adanya masalah dalam peningkatan karir pada ibu bekerja karena perhatian untuk pekerjaan dan mengurus anak sama-sama menyita waktu, namun para ibu tetap berpendapat kepentingan keluarga harus didahulukan.

#### 2.1.4.2. Konflik antara peran sebagai ibu, istri dan pekerja

Konflik peran yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah konflik yang terjadi antara peran perempuan sebagai pekerja dengan perannya di rumah sebagai ibu dan istri. Greenhaus dan Beutell (dalam Carnicer, Sanchez, dan Perez, 2004) juga Harris (2004) menyatakan konflik peran antara peran dalam keluarga dan pekerjaan sebagai *interrole conflict* saat tekanan dari peran-peran tersebut tidak sesuai dalam hal tertentu.

Konflik peran antara peran dalam keluarga dan peran dalam pekerjaan muncul karena adanya tekanan sama besar dari keluarga dan pekerjaan untuk menginvestasikan sumber daya yang dimiliki individu pada masing-masing peran (Biggs dan Brough, 2005). Perempuan lebih rentan mengalami konflik peran saat mencoba menyeimbangkan peran majemuk karena model mental yang telah terinternalisasi (Carnicer, Sanchez, dan Perez, 2004) berupa keyakinan budaya, norma, dan nilai (Aycan dan Eskin, 2005) terkait peran gender.

Dipaparkan lebih lanjut, peran gender tidak menyerahkan peran bekerja pada perempuan. Peran sebagai pencari nafkah merupakan peran laki-laki sehingga saat perempuan bekerja, perempuan diharapkan tetap mendahulukan perannya sebagai istri dan ibu. Apabila hal ini tidak dilakukan, ia bukan perempuan yang baik. Pada saat perempuan mendahulukan peran sebagai istri dan



ibu, komitmen kerjanya akan tampak kurang dibanding rekan laki-laki. Peran gender laki-laki adalah bekerja untuk mencari nafkah sehingga saat ia mendahulukan pekerjaan dibanding keluarga, konflik peran yang dialami tidak seintens yang dirasakan perempuan.

Greenhaus dan Beutell (dalam Carnizer, Sanchez dan Perez, 2004) menyebutkan adanya tiga bentuk konflik saat peran keluarga dan pekerjaan tidak sesuai satu sama lain:

- ***Time-based conflict*** terjadi saat keterbatasan waktu menghalangi seseorang memenuhi tuntutan dari berbagai perannya. Seseorang tidak memiliki cukup waktu untuk memenuhi satu tuntutan peran karena mengalokasikan waktu untuk memenuhi peran lainnya. Sebagai contoh, karena harus bekerja lembur, ibu tidak dapat menemani anak di rumah pada sore hari.
- ***Strain-based conflict*** terjadi saat ketegangan atau kelelahan karena menjalankan satu peran mempengaruhi tampilan seseorang pada peran yang lain. Sebagai contoh ibu yang berselisih di kantor membawa kemarahannya ke rumah.
- ***Behavior-based conflict*** terjadi saat pola tingkah laku yang efektif di satu peran tidak efektif di peran lain. Sebagai contoh, tuntutan sebagai sekretaris direksi adalah menunjukkan sikap yang tegas, cekatan, mampu menyimpan rahasia. Ia dianggap tidak efektif jika saat bekerja menampilkan tingkah laku yang menunjukkan kehangatan dan kesabaran seperti yang ditunjukkannya pada saat ia melaksanakan peran sebagai ibu.

Dilema yang dihadapi ibu bekerja adalah ingin menjadi ibu yang baik dengan tidak membiarkan pekerjaan mengganggu kegiatan keluarga di satu sisi, namun di sisi lain ingin menjadi pekerja yang baik dengan tidak membiarkan tuntutan keluarga mengusik komitmen kerja. Dilema tersebut terasa berat karena *rewards* dari tempat kerja secara langsung digunakan untuk kesejahteraan keluarga (Noor, 2004).

Harris (2004) menyebut adanya pengaruh nilai gender tradisional pada peran sosial. Stereotip semacam itu mempengaruhi cara pandang perempuan dan lingkungannya terhadap pekerjaan yang dijalani (Lewis dalam Phoenix, Woollett, dan Lloyd, 1991). Tidak seperti laki-laki yang leluasa mengembangkan karir

tanpa harus memikirkan rumah tangga, perempuan justru diharapkan berpartisipasi untuk mendukung kesuksesan laki-laki, baik dengan cara membebaskan suami dari segala pekerjaan rumah tangga atau dengan ikut aktif dalam organisasi yang dapat mendukung karir suami (Yuarsi dalam Abdullah, 1997).

#### 2.1.4.2.1 Konsekuensi yang dihadapi di tempat kerja

Tjandraningsih (dalam Abdullah, 1997) menyebut adanya reduksi peran perempuan menjadi hanya pemegang dan pelaksana tugas domestik. Ada dua konsep yang dapat dianggap sebagai penyebab terbentuknya hal ini, yaitu:

- *family wage*, yaitu keyakinan bahwa laki-laki adalah penghasil nafkah keluarga karena kedudukan laki-laki sebagai kepala keluarga.
- *continuity of work*, yang mengasumsikan bahwa perempuan selalu akan mengundurkan diri dari pekerjaan pada suatu saat untuk melahirkan dan merawat anak, sehingga kontinuitas kerjanya tidak terjamin.

Lebih lanjut, adanya kecenderungan menyamakan jumlah jam kerja dengan dedikasi kerja mempersulit posisi perempuan, terutama ibu, di dunia kerja. Perempuan yang telah mengemban peran sebagai ibu jelas akan mengalami kesulitan untuk mendedikasikan waktu, terutama di luar jam kerja, untuk keperluan pekerjaan (Rosin dan Korabik, 1992). Pekerja perempuan yang menggunakan fasilitas cuti atau ijin untuk mengurus anak akan dianggap ibu yang normal namun pekerja yang tidak dapat diandalkan (Lewis dalam Phoenix, Woollett, dan Lloyd, 1991).

#### 2.1.4.2.2 Konsekuensi yang dihadapi di rumah

Stereotipe jenis kelamin yang disosialisasikan membuat tugas pengasuhan menjadi tugas eksklusif perempuan. Selanjutnya, tugas ini dianggap sebagai kodrat yang menurunkan kewajiban alamiah perempuan sebagai ibu. Posisi sulit terjadi misalnya saat ibu mengoptimalkan potensinya di dunia kerja sehingga ia dihadapkan pada sanksi sosial karena tidak conform dengan peran tradisional ibu, tidak memenuhi syarat untuk menjadi ibu ideal. Pekerja perempuan semacam itu mendapat label egois, mementingkan kepuasan diri dengan mengorbankan anak-anak dan keluarga (Lewis dalam Phoenix, Woollett, dan Lloyd, 1991).

Blackwell (1993) secara tegas menjabarkan bahwa mengasuh anak tidak perlu merupakan aktivitas 24 jam sehari. Ia menjelaskan juga bahwa hubungan ibu dan anak bahkan dapat semakin baik saat ibu memiliki pekerjaan di luar rumah yang meningkatkan harga diri dan memberi penghasilan tambahan. Stereotip budaya yang melekatkan ibu pada rumah dan anak tidak lagi dapat diterapkan di masyarakat masa ini. Blackwell lebih menekankan pentingnya kepuasan ibu pada peran mana pun yang dianggap penting menurut ibu sendiri, agar tercipta hubungan yang positif dengan anak.

#### **2.1.5. Hal-hal yang Berpengaruh pada konflik antara Peran sebagai Ibu, Peran sebagai Istri dan Peran sebagai Pekerja**

Hal-hal yang mempengaruhi konflik peran pada perempuan bekerja adalah karakteristik keluarga dan karakteristik pekerjaan dengan tuntutan dan sumber daya masing-masing (Fu dan Shaffer, 2001; Kim dan Ling, 2001; Voydanoff, 2004; Biggs dan Brough, 2005). Tarik-menarik antar peran ini terjadi karena masing-masing peran memiliki makna yang sama penting bagi individu. Pada ibu bekerja, peran sebagai ibu dan istri tidak tergantikan sementara peran sebagai pekerja memberinya kesempatan untuk merasa berharga, mengalami keberhasilan, memperoleh pendapatan dan mengaktualisasikan diri.

Bagi ibu bekerja yang baru pertama kali memiliki anak, penambahan peran sebagai ibu memperberat tuntutan yang berasal dari keluarga. Sumber daya menjadi penting karena berfungsi sebagai dukungan bagi perempuan dalam menghadapi konflik peran. Yang penting bukan hanya ketersediaan dukungan secara aktual namun juga persepsi penerimaan dukungan sosial.

Banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai hal-hal yang mempengaruhi konflik peran keluarga dan pekerjaan. Dari demikian banyak model yang diajukan oleh banyak peneliti (Kim dan Ling, 2001; Voydanof, 2004; Luk dan Shaffer, 2005; Aycan dan Eskin, 2005), penulis mengajukan rangkuman model konflik keluarga dan pekerjaan sebagai berikut:



model konflik antara peran sebagai istri, peran sebagai ibu dan peran sebagai pekerja

Konflik peran yang dapat dialami ibu bekerja dapat dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut:

#### 2.1.5.1. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan ibu, termasuk di dalamnya tuntutan peran dan sumber dukungan yang dapat diperoleh ibu untuk menjalani peran majemuk mempengaruhi pengalaman konflik peran ibu bekerja. Masa kerja yang lebih lama membuat penguasaan terhadap tugas yang lebih baik sehingga memungkinkan ibu mempersepsikan tuntutan kerja yang lebih ringan.

##### 2.1.5.1.1 Tuntutan Domain Kerja

Tuntutan peran dalam pekerjaan terdiri dari:

- **Komitmen waktu:** bagaimana pengaturan jam kerja, lembur, mobilitas pekerjaan (dinas luar kota)
- **Harapan peran:** lingkup tanggung jawab

##### 2.1.5.1.2 Sumber Daya/Dukungan Domain Kerja

Dukungan yang dapat diperoleh dari domain pekerjaan dapat terbagi menjadi dukungan yang bersifat:

- **Instrumental:** dapat berupa kebijakan yang berpihak pada kehidupan keluarga, misalnya peraturan mengenai fasilitas *flexitime*, *time-sharing* (satu pekerjaan dijabat oleh dua pekerja atau lebih dengan pembagian jadwal

kerja), fasilitas pengasuhan anak untuk membantu pekerja menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga

- **Emosional** : dapat berupa bantuan langsung dan saran dari pimpinan atau rekan kerja yang bertujuan membantu pekerja dalam memenuhi tanggung jawab keluarga maupun berupa pemahaman empatik, kesediaan mendengarkan, dan sensitivitas mengenai masalah konflik keluarga dengan pekerjaan, kepedulian yang tulus mengenai kesejahteraan pekerja dan keluarganya

#### 2.1.5.2. Karakteristik Keluarga

Secara khusus penelitian ini menyoroti keluarga yang baru menjadi orang tua, yaitu dengan anak pertama berusia tidak lebih dari dua tahun. Orang tua yang anaknya berusia hingga dua tahun ini menurut Galinsky (dalam Brooks, 1991) berada pada tahap *nurturing*. Di masa tersebut, orang tua mulai terikat dengan bayi, mengatur hidup untuk berfungsi sebagai pengasuh dengan menyeimbangkan kebutuhan bayi dengan kebutuhannya sendiri sehingga dihadapkan pada keharusan untuk menyusun prioritas.

Secara umum, hal-hal dari domain keluarga yang mempengaruhi pengalaman konflik peran ibu bekerja adalah sebagai berikut:

##### 2.1.5.2.1 Tuntutan Domain Keluarga

Tuntutan peran dalam keluarga terdiri dari

- **Komitmen waktu**: waktu yang diperlukan untuk mengurus rumah, waktu untuk mendampingi dan memenuhi kebutuhan suami terkait pekerjaan maupun kegiatan lain di luar pekerjaan dan untuk mengurus anak.
- **Harapan peran**: bagaimana seseorang diharapkan menjalani perannya sebagai istri dalam mengikuti kegiatan suami dan keluarga besar, serta perannya sebagai ibu dalam merawat dan mengasuh anak.

##### 2.1.5.2.2 Sumber Daya/Dukungan Domain Keluarga

Dukungan dari domain keluarga dapat bersumber dari suami, keluarga luas, pembantu rumah tangga, maupun komunitas lokal (tetangga, sahabat). Dukungan dari domain ini juga terbagi menjadi dukungan bersifat:

- **Instrumental**: bantuan *tangible* dalam mengerjakan pekerjaan rumah tangga dan pengasuhan anak.

- **Emosional:** berupa pemahaman empatik, kesediaan mendengarkan, saran, dan kepedulian tulus yang memberi afirmasi bagi peran-peran yang dijalani perempuan.

Dukungan dari domain keluarga yang sangat berpengaruh adalah dukungan dari pasangan/suami (Blackwell, 1993).

#### **2.1.6. Cara Mengatasi Konflik Peran Ibu bekerja yang baru pertama kali memiliki anak**

Papalia, Olds, Feldman, dan Gross (2004) membahas bagaimana cara yang ditempuh oleh keluarga dengan suami dan istri bekerja. Pilihan yang ditawarkan adalah salah satu pasangan melakukan *scale back*, yaitu mengurangi waktu kerja dan menolak lembur atau menghindari pekerjaan yang menuntut sering bepergian, demi meluangkan lebih banyak waktu untuk keluarga dan mengurangi stres. Pasangan juga dapat melakukan pertukaran, menukarkan kesempatan karir dengan pekerjaan atau memprioritaskan pekerjaan salah satu pasangan, tergantung kesempatan kerja dan tuntutan keluarga. Papalia, Olds, Feldman dan Gross (2004) mengutarakan, para ibu lebih sering memilih cara *scale back*, terutama di tahun-tahun pertama memiliki anak. Pembagian tugas domestik dengan lebih banyak melibatkan suami juga merupakan kecenderungan yang terjadi pada keluarga dengan suami dan istri yang keduanya bekerja.

De Genova (2008) menambahkan alternatif yang dapat ditempuh adalah dengan mengatur giliran kerja (*shift*) dengan pasangan dan mengurangi kegiatan untuk memastikan tersedia waktu untuk anak. Dijelaskan pula adanya resiko sulit mendapatkan pengembangan karir dan pendapatan bagi ibu yang sempat meninggalkan pekerjaan meski dalam waktu singkat.

Walsh (2003) menyebutkan bahwa ibu baru kemungkinan keluar dari pekerjaan untuk total mengurus keluarga, membatasi pilihan karir berdasarkan fleksibilitas untuk mengurus keluarga, atau bekerja paruh waktu. Ibu baru harus menyusun ulang prioritas hidupnya, mempertimbangkan tuntutan dan potensi *rewards* baik dari tempat kerja dan dari rumah, disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhannya.

Shelton (2006) dalam jurnalnya menawarkan penggunaan strategi yang lebih terstruktur dengan memanfaatkan cara-cara tersebut. Strategi ini dilakukan

dengan cara memanipulasi peran (*manipulating roles*) tergantung tuntutan dan dukungan yang diperoleh dari peran-perannya. Peneliti tertarik untuk menggunakan hasil penelitian Shelton ini. Manipulasi peran ditujukan untuk mengurangi tingkat konflik antara pekerjaan dan keluarga dengan cara mengorganisir, menyusun, dan mendelegasikan tugas baik di rumah maupun di tempat kerja. Strategi ini disebutnya sebagai strategi eksternal.

Penggunaan strategi ini tidak akan menghilangkan sepenuhnya masalah konflik peran. Diharapkan, dengan memanfaatkan strategi ini, emosi negatif yang dihasilkan oleh konflik peran dapat berkurang, sehingga mengurangi perlunya pemanfaatan strategi yang disebut Shelton sebagai strategi internal berupa pengelolaan emosi dan pikiran.

Terdapat tiga strategi alternatif manipulasi peran untuk mengatasi masalah konflik peran ibu bekerja yaitu mengeliminasi peran (*role elimination*), pengurangan peran (*role reduction*), dan pembagian peran (*role sharing*). Implementasi ketiga strategi tersebut ditampilkan Shelton dalam tabel berikut:

<b>Strategi</b>	<b>Implementasi</b>
<i>Role elimination</i>	Tidak berkeluarga Tidak bekerja
<i>Role reduction</i>	Memiliki keluarga kecil atau menunda memiliki keluarga Mempertahankan posisi dengan tanggung jawab kecil di tempat kerja atau menunda promosi kerja
<i>Role sharing</i>	Mendelegasikan peran dalam pekerjaan: teknik manajemen partisipatif Mendelegasikan peran dalam keluarga: memenuhi kewajiban rumah tangga dengan mengambil tenaga dari luar (bantuan extended family, pembantu rumah tangga, pengasuh)

Tabel 1. Strategi dan Implementasi Manajemen Pekerjaan dan Keluarga (Shelton, 2006)

Pemilihan strategi perlu menyesuaikan dengan seberapa penting makna suatu peran bagi diri ibu bekerja. Penyesuaian ini perlu diperhatikan karena kepuasan ibu dalam peran yang menurut asumsi ibu penting baginya merupakan pendukung terbentuknya hubungan yang lebih positif dengan anak (Blackwell, 1993). Apabila ibu bekerja menganggap perannya sebagai pekerja lebih penting daripada perannya sebagai ibu, strategi menunda promosi kerja agar beban dan tuntutan pekerjaan tidak terlalu berat bukan merupakan pilihan yang tepat.

Hubungan ibu dengan anak justru dapat bermasalah karena ibu merasa terpaksa melewatkan kesempatan promosi demi kepentingan anak.

Penerapan strategi manipulasi peran mungkin tidak mengeliminir keseluruhan konflik peran. Apabila setelah upaya manipulasi peran masih ada emosi negatif yang muncul, emosi negatif ini diselesaikan dengan strategi internal, yaitu pengelolaan emosi dan pikiran (Shelton, 2006). Pengelolaan emosi dan pikiran diarahkan untuk memiliki pandangan yang lebih positif sehingga memudahkan ibu dalam menjalani peran majemuknya. Sebagai contoh ibu yang merasa terpaksa menunda promosi karena anak. Melalui pengelolaan emosi dan pikiran, ibu dapat lebih berfokus pada apa yang dapat dilakukannya untuk memanfaatkan waktu dan kesempatan yang dimilikinya untuk membimbing anak, tidak melulu menyesalkan kesempatan promosi yang diambil orang lain.

#### **2.1.7. Hal-hal yang Mempengaruhi Pemilihan Cara Mengatasi Konflik Peran pada Ibu Bekerja yang Baru Pertama Kali Memiliki Anak**

Shelton (2006) mengingatkan pentingnya mempertimbangkan dua faktor kunci dalam memilih strategi untuk mengelola konflik peran. Faktor pertama adalah seberapa penting suatu peran bermakna bagi ibu. Faktor kedua, adalah jenis dan kualitas sumber daya eksternal yang tersedia.

Sejalan dengan Shelton, ada empat faktor yang menurut Fabe dan Wikler (dalam Brooks, 1991) dapat mempengaruhi penyesuaian diri perempuan bekerja terhadap peran barunya sebagai ibu. Peran baru sebagai ibu perlu dicermati, mengingat peran ini adalah peran yang membawa perubahan paling besar. Penyesuaian yang lebih baik terhadap peran baru ini berkontribusi pada keberhasilan manajemen konflik peran. Keempat faktor tersebut adalah:

- **Tuntutan pekerjaannya.** Tuntutan pekerjaan terkait pada bagaimana fleksibilitas jadwal kerja dapat diterapkan. Semakin fleksibilitas dimungkinkan, semakin mudah ibu menyesuaikan diri baik dengan identitas barunya sebagai ibu maupun terhadap konflik peran.
- **Sikap ibu mengenai pekerjaan.** Konflik peran memerlukan modifikasi sikap terhadap pekerjaan. Ibu yang tetap dapat merasa puas walau harus memodifikasi sikapnya terhadap pekerjaan relatif lebih mudah dalam menjalani masa penyesuaian diri.



- **Penggunaan bantuan orang lain untuk pengasuhan anak.** Salah satu cara penyesuaian diri terhadap konflik peran adalah dengan mengandalkan bantuan orang lain untuk melakukan kegiatan pengasuhan anak. Ibu dengan suami yang berperan aktif dalam kegiatan pengasuhan anak, dan merasa nyaman mengandalkan bantuan orang lain dalam pengasuhan anak juga mengalami penyesuaian yang lebih mudah (Mauthner dalam Choi, Henshaw, Baker, dan Tree, 2005). Keberhasilan ibu bekerja banyak tergantung pada kemampuannya membangun sistem pendukung, terdiri dari tetangga, kerabat maupun sahabat, yang memungkinkan ia mengkombinasikan pekerjaan dan pengasuhan anak. Bantuan keluarga luas dalam pengasuhan sangat mendukung kemudahan proses penyesuaian diri pada ibu baru.
- **Reaksi pribadinya mengenai peran ibu.** Semakin perempuan mengharapkan memiliki anak, mereka juga akan semakin menikmati peran barunya sebagai ibu. Martin dan Colbert (1997) secara khusus memberi perhatian pada karakteristik bayi dan karakteristik ibu yang mempengaruhi penyesuaian diri ibu. Bayi dengan temperamen sulit dapat menyebabkan ibu bekerja merasa tidak kompeten dalam menjalankan peran barunya sebagai ibu. Perasaan kompetensi pada peran baru ini mempengaruhi penyesuaian diri ibu bekerja terhadap konflik peran. Karakteristik ibu terkait pada kepribadian ibu, pengalaman individual ibu, harapan ibu atas perannya sebagai ibu, dan harapan ibu atas anaknya. Harapan yang realistis sangat membantu penyesuaian diri yang baik dalam menjalankan peran sebagai ibu. Wapner (dalam Martin dan Colbert, 1997) menekankan bahwa ibu bekerja harus mengatasi perbedaan antara harapan mereka tentang menjadi ibu dengan kenyataan yang dihadapi dalam proses pengasuhan anaknya.

Empat faktor yang mempengaruhi penyesuaian diri terhadap peran baru ini terkait erat dengan dua faktor yang menurut Shelton harus dipertimbangkan dalam memilih strategi mengatasi konflik peran. Sikap ibu mengenai pekerjaan dan reaksi pribadi terhadap peran ibu merupakan bahan untuk mengevaluasi seberapa penting suatu peran bermakna bagi ibu. Tuntutan pekerjaan dan penggunaan bantuan orang lain untuk pengasuhan anak, berhubungan dengan jenis dan kualitas sumber daya eksternal yang tersedia.

## **2.2. Perempuan Dewasa Muda**

### **2.2.1. Batasan Dewasa Muda**

Yang dimaksud dewasa muda adalah kelompok usia 20-40 tahun (Papalia, Olds, dan Feldman, dan Gross, 2004). Sumber lain menyebutkan rentang usia 22-40 tahun sebagai masa dewasa muda (Levinson dalam Dacey dan Travers, 2002).

### **2.2.2. Perkembangan Psikososial Dewasa Muda**

Perkembangan psikososial dewasa muda dijelaskan oleh Erikson berada pada tahap keenam, yaitu *intimacy vs isolation*. Pada tahapan ini, dewasa muda diharapkan mampu membangun komitmen pribadi yang menuntut adanya pengorbanan dan kompromi. Resolusi pada tahap ini adalah cinta, yang merupakan devosi mutual dua orang yang memutuskan untuk hidup bersama, memiliki dan membesarkan anak. Menurut Erikson, keputusan untuk tidak memenuhi dorongan prokreasi alamiah akan berpengaruh serius terhadap perkembangan seorang dewasa muda (Papalia, Olds, Feldman, dan Gross, 2004).

Vaillant (dalam Papalia, Olds, Feldman, dan Gross, 2004) melalui *Grant Study*nya menemukan pola tipikal dewasa muda. Pada usia 20 tahun, kebanyakan orang masih didominasi orang tua, di usia 20-30 tahun, orang mulai mencapai otonomi, berkeluarga, memiliki anak dan menjalin persahabatan. Pada usia 30-40 tahun, orang memasuki masa konsolidasi karir, yaitu masa orang bekerja keras sekaligus mengabdikan diri sepenuhnya pada keluarga.

Levinson (dalam Papalia, Olds, Feldman, dan Gross, 2004) sejalan dengan Vaillant, berpendapat bahwa saat seseorang memasuki usia dewasa muda (usia 17-33 tahun), orang membangun struktur kehidupan dengan meninggalkan orang tua dan mulai mandiri baik secara finansial maupun emosional, memilih pekerjaan dan pasangan hidup. Pada masa transisi di usia 30 tahun, seseorang mengevaluasi ulang dan memperbaiki hidupnya hingga di masa kulminasi mulai menetapkan tujuan beserta waktu pencapaiannya. Dalam studinya, Levinson juga menemukan bahwa perempuan melalui masa, fase dan transisi yang sama, namun pembagian peran tradisional antara perempuan dan laki-laki menyebabkan perempuan dapat menghadapi keterbatasan psikologis dan lingkungan dalam membentuk struktur hidup dan masa transisinya cenderung lebih lama.

Papalia, Olds, Feldman, dan Gross (2004) juga menyebut dewasa muda sebagai masa perubahan drastis dalam hubungan personal. Di masa tersebut, orang membangun, menegosiasi ulang dan memantapkan ikatan relasi berdasarkan cinta dan seksualitas. Erikson memandang perkembangan hubungan intim sebagai tugas penting dewasa muda. Persahabatan selama dewasa muda dan dewasa madya cenderung berpusat pada pekerjaan dan pengasuhan anak, yaitu berbagi rahasia dan saran-saran.

### **2.2.3. Tugas Perkembangan Dewasa Muda**

Papalia, Olds, Feldman, dan Gross (2004) menerangkan pada masa dewasa muda, orang membuat pilihan karir sekaligus membentuk hubungan intim untuk seumur hidup. Di masa itu, kebanyakan orang menikah dan menjadi orang tua. Di sisi lain, pekerjaan yang mereka jalani juga menjadi hal penting yang menjadi pusat hidup mereka.

Dengan memperoleh pekerjaan, perempuan dan laki-laki dewasa muda memperoleh perannya sebagai pekerja. Secara khusus, saat kemudian perempuan dewasa muda memutuskan untuk menikah, ia memperoleh peran sebagai istri. Ketika kemudian anaknya lahir, perempuan memperoleh peran baru sebagai ibu. Semua peran yang dijalani perempuan dewasa muda membawa serta tuntutan dan tanggung jawab yang harus dipenuhinya. Konflik keluarga dan pekerjaan secara teoritis memiliki risiko tinggi untuk individu dan keluarga karena keberhasilan integrasi pekerjaan dan keluarga merupakan tugas utama selama dewasa muda dan dewasa madya (Grzywacs dan Bass, 2003).

### **2.2.4. Menjadi Ibu untuk Pertama Kalinya**

Kehadiran anak dalam keluarga mengubah segala aspek hidup perkawinan, baik finansial, kehidupan seks, pola istirahat dan kehidupan sosial. Perubahan utama dalam hubungan berkeluarga terjadi saat kehadiran anak pertama. Pasangan harus menyesuaikan diri kembali satu sama lain selain juga harus menyesuaikan diri dengan bayi pada saat yang bersamaan. Brooks (1991) menyebutkan, adanya tugas penyesuaian diri terhadap pasangan sekaligus bayi itu membuat tugas menjadi orang tua semakin sulit.

Menjadi orang tua berarti mengemban tugas untuk membesarkan, membimbing dan melindungi anak dalam perkembangannya. Pengasuhan

merupakan proses interaksi antara orang tua dan anak yang biasanya terjadi dalam *setting* keluarga. Peran orang tua memiliki dua tugas utama yaitu membangun hubungan yang hangat dan menetapkan batasan.

Peran yang diharapkan dilakukan oleh orang tua ada dua, yaitu peran instrumental dan ekspresif. Peran instrumental adalah peran yang secara tradisional merupakan peran ayah, yaitu peran untuk melakukan, menghasilkan dan mencapai sesuatu secara efisien. Peran ekspresif adalah peran yang secara tradisional merupakan peran ibu, yaitu mengasuh, menjalin hubungan interpersonal, menciptakan harmoni dengan orang lain dan mengekspresikan kasih sayang terhadap yang lain.

Pada kenyataannya, kedua orang tua diharapkan untuk bertindak asertif dan menampilkan kedua peran tersebut (Rossi dalam Brooks, 1991). Pembagian tanggung jawab bersama antara ayah dan ibu dalam pengasuhan juga bermanfaat untuk memastikan kesejahteraan dan terjalinnya hubungan baik dalam keluarga inti, yaitu ayah, ibu dan bayi (DeGenova, 2008).

Galinsky (dalam Brooks, 1991) membagi tahapan menjadi orang tua berdasarkan usia anak. Orang tua dapat berada pada beberapa tahap sekaligus saat memiliki anak di usia yang berbeda. Penelitian ini mengkhususkan orang tua yang memiliki anak pertama berusia hingga dua tahun. Menurut Galinsky, pada usia anak hingga dua tahun, orang tua berada pada tahap *nurturing*. Pada tahap tersebut, orang tua mulai lekat dengan bayi, menata hidup sebagai pemelihara, menyeimbangkan kebutuhan mereka sendiri dengan kebutuhan anak dan menetapkan prioritas.

### **2.3. Gambaran Konflik Peran pada Ibu Bekerja yang Baru Pertama Kali Memiliki Anak dan Cara Mengatasinya**

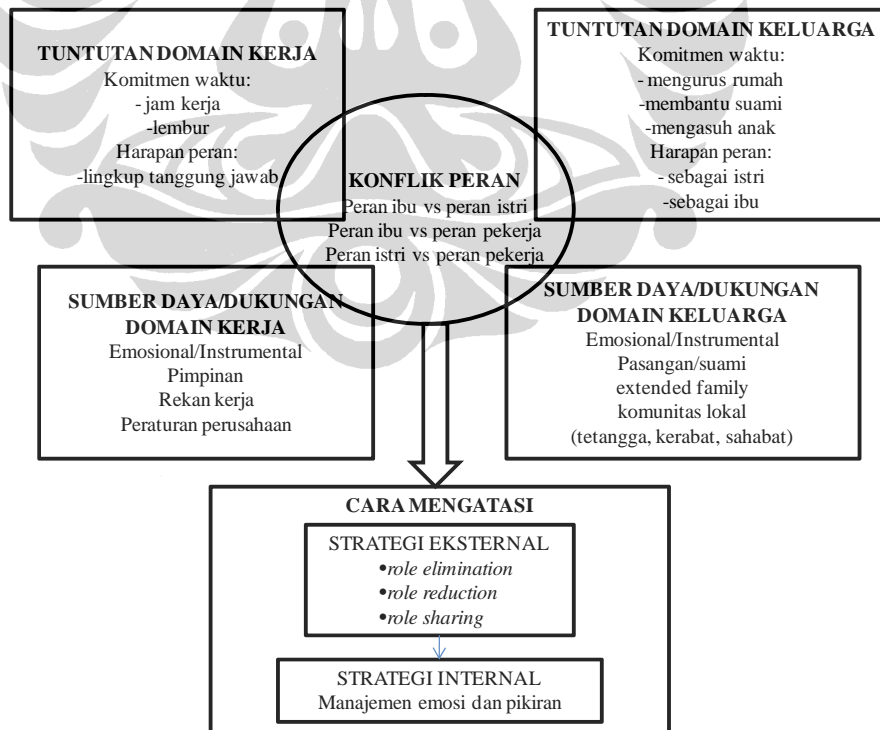
Ibu bekerja menghadapi masalah konflik peran karena ia menyandang peran majemuk, yang setiap perannya memiliki tuntutan yang tidak saling mendukung. Peran majemuk yang semuanya sama-sama bernilai dengan tuntutan yang berbenturan adalah peran perempuan dalam pekerjaan dan peran perempuan dalam keluarga.

Dalam keluarga, perempuan memegang peran sebagai ibu dan istri. Tuntutan sebagai ibu dan istri berkaitan sangat erat. Mengurus keluarga adalah

tugas istri, yang juga mencakup tanggung jawab sebagai pengasuh primer anak. Masalah dengan pengasuhan anak kerap merupakan pemicu konflik dengan suami.

Peran majemuk sebenarnya dapat memfasilitasi ibu untuk menjalani peran-perannya. Setiap peran yang diembannya memiliki sumber daya yang dapat dimanfaatkan ibu sebagai dukungan dalam mengatasi masalah konflik peran yang dialami. Perempuan yang baru pertama kali menjadi ibu umumnya memiliki keterbatasan pengalaman mengenai pengasuhan. Kurangnya pengalaman menuntut perlunya lebih banyak perhatian untuk bidang pengasuhan sehingga ibu memerlukan banyak dukungan. Dukungan terpenting yang akan dapat membantunya berasal dari keluarga inti, yaitu dari suami.

Ibu bekerja harus menyelesaikan masalah konflik peran agar ia mampu berfungsi secara efektif pada semua perannya. Cara yang ditempuh setiap ibu bekerja berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi pribadinya. Ibu perlu memahami tuntutan dan dukungan yang tersedia baginya di tiap peran, juga mengenali pentingnya tiap peran bagi dirinya sendiri sehingga strategi yang dipilih dapat efektif mengatasi konflik peran yang dialaminya.



Skema gambaran konflik peran dan cara Ibu bekerja mengatasinya