

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor penting yang harus di perhatikan oleh perusahaan dalam mencapai tuntutan pekerjaan adalah faktor sumber daya manusia (SDM). Eksistensi perusahaan yang akan di capai oleh suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya. Dalam era sekarang, dimana ilmu dan teknologi berkembang dengan pesat, menyebabkan semakin terkikisnya sekat-sekat yang memisahkan antara pria dan wanita untuk menjadi sumber daya manusia dalam bekerja. Sekarang ini, pandangan gender yang memisahkan peran pria dan wanita tidak lagi relevan, salah satunya ditunjukkan lewat fenomena semakin banyaknya wanita bekerja (dalam Hidayati, 2018). Sadli (dalam Hastuti, 2008) mengemukakan wanita karir adalah wanita yang bekerja atau melakukan kegiatan yang direncanakan untuk mendapatkan hasil berupa uang atau jasa. Diterangkan lebih lanjut bahwa bekerja bagi wanita selain untuk mendapatkan uang sebagai tambahan ekonomi juga terkait dengan kesadaran akan kedudukan wanita baik dalam keluarga maupun masyarakat, sehingga menyebabkan wanita secara khusus perlu menguatkan kemampuan dan memberdayakan dirinya sendiri untuk bekerja.

Dekade terakhir, kiprah perempuan di ranah produktif mulai menunjukkan eksistensinya. Bisa kita lihat bagaimana perempuan dilibatkan secara aktif bekerja di semua lini. Mulai dari bidang ekonomi, sosial, politik hingga agama. Semua lini

telah dapat mengandalkan perempuan sebagai sumber daya manusia yang produktif dan andal. Fitriana (dalam Masruro, dkk, 2021) menyatakan peran perempuan sangat beragam dalam memberikan upaya terbaik dalam keberlangsungan hidup bersama. Menurut Ahdiah (dalam Masruro, dkk 2021), peran perempuan menjadi utama di masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan seperti dalam dunia pendidikan, aktivitas sosial, aktivitas ekonomi dan lain-lain. Perempuan dapat lebih tanggap dalam mempersiapkan masa depan yang baik dan memiliki daya pikir jangka panjang. Sehingga dalam segala persiapan, perempuan mampu menjadi pendukung dalam sebuah keberhasilan tata kehidupan yang baik dalam mengusahakan kebermanfaatan bersama. Realita perempuan dari masa ke masa dibuktikan dengan banyaknya perempuan yang bersekolah atau berpendidikan agar dapat menyiapkan masa depan cerah sehingga perempuan mampu berkontribusi secara sosial dan ekonomi, Susanti (dalam Masruro, dkk 2021).

Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS, 2021), sebanyak 50,70 juta penduduk usia 15 tahun ke atas yang bekerja adalah perempuan pada 2020. Jumlah tersebut meningkat 2,63% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 49,40 juta orang. Sebanyak 9,8% pekerja perempuan merupakan tenaga profesional, teknisi dan tenaga lainnya. Pekerja perempuan yang ada di posisi tenaga usaha jasa sebesar 9,22%. Jumlah tenaga kerja perempuan di sektor pertambangan per Agustus 2017 tercatat sebanyak 115.063 orang (vs laki-laki 1,28 juta orang), untuk sektor listrik, air, dan gas sebanyak 46.449 orang (vs laki-laki 347,42 ribu orang), dan untuk sektor jasa keuangan sebesar 1.091.838 orang (vs laki-laki 2,66 juta orang).

Pada dasarnya *work-family conflict* dapat terjadi baik pada pria maupun wanita. Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa intensitas terjadi *work family conflict* pada wanita lebih besar dibandingkan pria. Keterlibatan dan komitmen waktu perempuan pada keluarga yang didasari tanggung jawab terhadap tugas rumah tangga, termasuk mengurus suami dan anak membuat para wanita bekerja lebih sering mengalami konflik. Tingkat konflik ini lebih parah pada wanita yang bekerja secara formal karena mereka umumnya terikat dengan aturan organisasi tentang jam kerja, penugasan atau target penyelesaian pekerjaan. Studi oleh Apperson, dkk (dalam Wijaya & Wibawa, 2020) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan yang sifatnya lebih formal dan manajerial seperti jam kerja yang relatif panjang dan pekerjaan yang berlimpah lebih cenderung memunculkan *work-family conflict* pada wanita bekerja. Status dan peran suami umumnya lebih dominan daripada istri. Pria (suami) berperan sebagai kepala rumah tangga dan wanita (istri) berperan sebagai ibu rumah tangga. Meskipun wanita juga diperbolehkan untuk bekerja, tetapi tanggung jawab rumah tangga juga tetap berada di pundaknya. Ini lah sebabnya meskipun sama-sama bekerja, wanita lebih rentan mengalami *work-family conflict* dibandingkan dengan pria (Wijaya & Wibawa, 2020).

Ahmed, dkk (dalam Savitri, 2019) Ketatnya kebijakan perbankan mengenai jam kerja dan waktu untuk libur atau cuti menyebabkan pegawainya mengalami *work-family conflict*. Hal tersebut membuat ibu bekerja merasa waktu yang dimiliki bersama keluarga berkurang karena harus bekerja, waktu untuk menyelesaikan tugas kantor pun menjadi terganggu karena mereka pun harus mengerjakan

tanggung jawabnya sebagai ibu. Selain itu karena sibuknya pekerjaan yang dialami membuat ibu bekerja memiliki kesehatan fisik yang buruk, mereka sering merasa sakit kepala, masalah pencernaan. Perasaan negatif pun sering mereka rasakan, seperti sedih, kesal, merasa bersalah karena tidak bisa menemani anak sepenuhnya. Menurut penelitian ibu yang bekerja di sektor perbankan akan lebih memiliki *work-family conflict* daripada pegawai yang bekerja di sektor lainnya (Savitri, 2019).

Menurut (Buhali & Margaretha, 2013) *work-Family Conflict* (Konflik Peran Ganda) adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga. *Work-Family Conflict* (konflik peran ganda). Dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan. Ermawati (2016) mengatakan bahwa peran ganda yang dimiliki wanita karier bukanlah situasi yang mudah untuk diselesaikan. Kedua peran tersebut menuntut kinerja yang seimbang. Apabila wanita karir lebih memprioritaskan pekerjaan, maka ia dapat mengobarkan banyak hal untuk keluarganya. Sebaliknya apabila wanita karier lebih memprioritaskan keluarga, maka cenderung akan menurunkan kinerja didalam pekerjaan, inilah disebut konflik keluarga dan pekerjaan.

Work-family conflict terjadi ketika ekspektasi yang berhubungan dengan peran tertentu tidak sesuai dengan kebutuhan dari peran lain, sehingga performa dari peran tersebut kurang efisien. Timbulnya sebuah konflik biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi

tuntutan keluarganya, atau sebaliknya. Menurut Simon (dalam Nurlaila & Mohunggo, 2017) keterlibatan dan komitmen waktu perempuan pada keluarga yang didasari tanggung jawab terhadap tugas rumah tangga, termasuk mengurus suami dan anak membuat para wanita bekerja lebih sering mengalami konflik. Tingkat konflik ini lebih parah pada wanita yang bekerja secara formal karena wanita pada umumnya terikat dengan aturan organisasi tentang jam kerja, penugasan atau target penyelesaian pekerjaan. Studi oleh Apperson, dkk (dalam Nurlaila & Mohunggo, 2017) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan yang sifatnya lebih formal dan manajerial seperti jam kerja yang relatif panjang dan pekerjaan yang berlimpah lebih cenderung memunculkan *work-family conflict* pada wanita bekerja.

Work family conflict adalah salah satu bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjakan dengan peran didalam keluarga, Greenhaus & Beutell (dalam Ramadhani, 2018). Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik pekerjaan keluarga, dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga (Anwar & Diantina, 2007). Di dalam penelitian yang dilakukan oleh Frone, dkk (dalam Baskoro, 2019) mereka menemukan bahwa beban kerja yang berlebih mempunyai efek ganda pada *workfamily conflict*, dengan kata lain beban kerja yang tinggi akan meningkatkan jam kerja dan juga menimbulkan rasa tegang dan capek pada individu.

Menurut Ilyas (dalam Fajriani & Septiari, 2015) beban pekerjaan didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan pekerjaan, yaitu

dilihat dari aktivitas, atau kegiatan yang dilakukan staf pada waktu kerja, baik kegiatan langsung, tidak langsung, dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan tidak produktif. Menurut Munandar (Abang, 2018) beban kerja adalah tugas–tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau pegawai untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. PERMENDAGRI No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Dengan demikian pengertian beban kerja adalah tanggung jawab berupa tugas adalah pekerjaan yang diberikan kepada pemegang jabatan dan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah diberikan.

Beban kerja seorang pegawai harus disesuaikan dengan kuantitas dan kualitas pekerjaan. Kuantitas pekerjaan mengacu pada jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, apakah terlalu banyak atau terlalu sedikit, dan kualitas pekerjaan mengacu pada keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Ketika pekerjaan tidak sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan pegawai maka akan menimbulkan beban kerja yang berat bagi pegawai. Menurut Nurmianto (dalam Kuswinarno & Indirawati, 2021) menyatakan bahwa beban kerja dapat berupa beban fisik dan beban mental. Beban fisik dapat dilihat dari seberapa besar jumlah pegawai yang menggunakan kekuatan fisiknya. Sedangkan beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa banyak jumlah aktivitas yang dibutuhkan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi pekerjaan yang tidak terduga, dan membuat keputusan dengan cepat dan yang akan berkaitan dengan pekerjaannya.

Hobfoll (dalam Qodariah, 2021) *Teori Conservation of Resource (COR)* menyatakan, seseorang ketika kesulitan dalam menyeimbangkan peran ganda mengakibatkan seseorang kehilangan sumber daya yang akan memicu terjadinya *burnout*. Menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah atau kehidupan rumah tangga (dalam Wijaya & Wibawa, 2020). Sehingga dapat menjadikan wanita memiliki perasaan bersalah hingga menimbulkan tekanan yang pada akhirnya menimbulkan *burnout*. *Burnout* berdampak pada performa kerja, baik di pekerjaan maupun dalam keluarga (dalam Wijaya & Wibawa, 2020). *Burnout* tersebut menjadi fenomena global, beberapa studi dilakukan pada masalah *burnout* salah satunya studi *IZA World of Labour 2019* menyatakan bahwa 52% pegawai mengaku stress dan lelah saat bekerja selama satu tahun hal ini menyebabkan terjadinya 42% *turnover* pegawai (dalam Mahirta, 2020). Menurut data *World Health Organization (WHO)* (dalam Deyulman, 2018) dalam model kesehatan yang dibuat pada tahun 2020 meramalkan gangguan psikis berupa perasaan lelah yang berat dan berujung pada depresi pada pekerja, Hasil penelitian yang dilakukan oleh kementerian tenaga kerja Jepang terhadap 12.000 perusahaan yang melibatkan sekitar 16.000 pekerja di negara yang dipilih secara acak menunjukkan bahwa 65% pekerja mengeluh kelelahan fisik akibat kerja rutin, 28% mengeluh kelelahan mental dan sekitar 7% pekerja mengeluh stress berat dan merasa tersisihkan.

Salah satu perusahaan yang banyak memperkerjakan wanita sebagai pwwgawainya yaitu Bank Nagari. Salah satu bidang pekerjaan yang menuntut perempuan memberikan waktu yang lebih banyak adalah bekerja pada perusahaan

perbankan. Bank Nagari Sumatera Barat merupakan salah satu bank yang dikelola oleh pemerintah daerah. Bank Nagari Sumatera Barat telah memiliki cabang di seluruh wilayah Sumatera Barat dan beberapa daerah diluar Sumatera Barat seperti di Provinsi Riau, Jawa Barat dan DKI Jakarta. UU No. 7 tahun 1992 mengenai perbankan yang diperbarui dengan UU No. 10 tahun 1998. UU No. 10 tahun 1998 mengenai perbankan menjelaskan bahwa bank merupakan suatu instansi yang memiliki fungsi yaitu sebagai wadah penghimpun dana dari masyarakat dalam model simpanan dan dapat dialirkan kepada masyarakat dalam model kredit atau yang lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Bekerja dalam industri perbankan tampaknya masih menjadi pilihan bagi banyak orang karena beberapa alasan, seperti standar gaji yang cukup tinggi, jam kerja yang jelas, menerima dari beragam latar belakang pendidikan, serta adanya kepastian jenjang karir. Hal ini membuat beragamnya pegawai yang bekerja di perusahaan. Yang mana disini mereka akan saling berinteraksi dalam pekerjaan harian mereka, dan menjadikan industri perbankan sebagai bisnis yang melibatkan banyak orang didalamnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 November 2022 dengan beberapa orang pegawai wanita mendapatkan keterangan bahwa pegawai wanita sering menghabiskan waktunya di kantor karena memiliki jam kerja yang relatif panjang hingga pemanfaatan waktu libur yang di gunakan di akhir bulan. Jam pulang kerja operasional itu pada pukul 17.00 WIB tetapi sering lembur karena kerjaan yang banyak menimbulkan permasalahan dengan suami karena terlau sibuk dengan pekerjaan. Hari libur yang digunakan untuk bekerja pada saat

akhir bulan yang membuat lelah hingga suasana hati yang berubah-ubah juga menyebabkan terjadinya permasalahan hingga kerumah yang membuat masalah kecil menjadi besar karena lelah yang dirasakan pegawai tersebut. Sikap egois dan ingin menang sendiri saat pegawai bekerja dikantor sering terbawa-bawa kerumah yang menimbulkan efek permasalahan dan tidak adanya keharmonisan rumah tangga didalam keluarga karena sifat egois dan kerja individu yang dituntut oleh pekerjaannya.

Pegawai wanita yang harus bekerja di lapangan dan di kantor sekaligus memiliki beban mental yang banyak dari awal pekerjaan hingga nanti jam pulang kerja bahkan sampai dirumah beban mental akan dirasakan oleh pegawai yang sudah menjadi ibu rumah tangga, menurut hasil wawancara pegawai wanita yang sudah menjadi ibu rumah tangga memiliki beban mental dua kali lipat di bandingkan dengan pegawai wanita yang masih lajang. Bagi pegawai yang diwajibkan untuk turun ke lapangan survei ke nasabahnya memiliki beban fisik yang ditanggung bagi pegawai tersebut. Memiliki perkerjaan yang *double* karena setelah survei yang dilakukan, narasumber harus menginput data-data dari hasil survei tersebut. Target pekerjaan yang harus diselesaikan tiap bulan dan memiliki tengat waktu sering terhambat karena beberapa hal seperti nasabah yang menunggak bayar angsuran akan membuat waktu semakin terbuang yang akan menyebabkan beban kerja akan semakin menumpuk.

Perasaan lelah yang selalu dirasakan oleh pegawai wanita karena mendapatkan tuntutan psikologis dan emosional terlebih lagi tuntutan kerja yang berlebih dirasakan pegawai sehingga membuat mereka bekerja hingga lewat jam

kerja bahkan hingga lembur yang membuat emosi tidak stabil, mudah marah hingga sulit mengontrol emosi. Pada saat tuntutan pekerjaan yang sudah menumpuk, adanya tekanan-tekanan yang didapat yang membuat pegawai menjadi egois dan tidak mementingkan lingkungan sekitar dan kurangnya rasa saling menghargai antar sesama. Saat pekerjaan yang sudah dikerjakan dengan usaha yang maksimal tetapi dirinya menganggap pekerjaan yang dihasilkannya itu menjadi sia-sia dan tidak berharga dan merasa tidak kompeten terhadap pekerjaannya, karena adanya komentar atau masukan dari atasannya yang membuat pegawai merasakan hal-hal tersebut.

Penelitian tentang Hubungan Beban Kerja Dan *Burnout* Dengan *Work-Family Conflict* pernah dilakukan oleh Resmi Nur Asni (2020) dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja dan *Burnout* dengan *Work-Family Conflict* Pada Wanita yang Bekerja Di PT. Pulau Sambu Kuala Enok” bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dan *burnout* dengan *work-family conflict* pada wanita yang bekerja di PT. Pulau Sambu Kuala Enok. Penelitian yang dilakukan oleh Anindya Annisa Ramadhani dan Emi Zulaifah (2018) dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja dengan *Work-Family Conflict* Pada Pekerja Wanita Perusahaan Garmen Jawa Tengah” dengan hasil data dapat dilihat bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel beban kerja dengan *work family conflict*. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Bettina Piko dan Maria Mihalka dengan judul “*Study of Work-Family Conflict (WFC), Burnout, and Psychosocial Health Among Hungarian Educators.*” Penelitian ini menunjukkan bahwa, *burnout* dapat mempengaruhi munculnya *work-family conflict*, dimana rendahnya tingkat *burnout*

individu di tempat kerja dapat mencegah terjadinya konflik, baik di dalam pekerjaan maupun di dalam keluarga.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu tempat penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Bank Nagari merupakan bank pembangunan daerah yang memiliki kantor cabang hingga ke luar provinsi. Peneliti terdahulu menggunakan responden dengan jumlah kecil sedangkan penelitian terdahulu menggunakan responden dengan jumlah yang besar.

Berdasarkan hal yang dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena sebagian besar pegawai bank adalah wanita. Tempat penelitian yang dipilih merupakan bank pembangunan daerah yang memiliki cabang hingga keluar provinsi. Selain tuntutan pekerjaan yang berat dan adanya tanggung jawab rumah tangga yang harus dikerjakan bagi pegawai yang sudah berkeluarga terutama pada akhir bulan yang mengharuskan untuk lembur. Oleh sebab itu, peneliti mengangkat penelitian dengan judul Hubungan Antara Beban Kerja Dan *Burnout* Dengan *Work-Family Conflict* Pada Pegawai Wanita di Bank Nagari Cabang Utama Padang.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat hubungan antara beban kerja dengan *work-family conflict* pada pegawai wanita di Bank Nagari Cabang Utama Padang?

2. Apakah terdapat hubungan antara *burnout* dengan *work-family conflict* pada pegawai wanita di Bank Nagari Cabang Utama Padang?
3. Apakah terdapat hubungan antara beban kerja dan *burnout* dengan *work-family conflict* pada pegawai wanita di Bank Nagari Cabang Utama Padang?

C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan *work-family conflict* pada pegawai wanita di Bank Nagari Cabang Utama Padang?
2. Untuk mengetahui hubungan antara *burnout* dengan *work-family conflict* pada pegawai wanita di Bank Nagari Cabang Utama Padang?
3. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dan *burnout* dengan *work-family conflict* pada pegawai wanita di Bank Nagari Cabang Utama Padang?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan sumbangan informasi dalam perkembangan keilmuan psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang terkait dengan variabel penelitian yaitu beban kerja, *burnout*, dan *work family conflict* sehingga menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini tertuju kepada beberapa sasaran, yaitu:

a. Bagi Pegawai

Manfaat penelitian bagi pegawai wanita ialah mendapat pengetahuan baru yang berkaitan dengan hubungan antara beban kerja dan *burnout* dengan *work-family conflict* pada pegawai wanita.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada instansi mengenai beban kerja dan *burnout* pegawainya yang dapat mempengaruhi terbentuknya *work-family conflict*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan menambah wawasan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti beban kerja, *burnout*, dan *work-family conflict*.