

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan suatu institusi (badan atau organisasi) di mana manajer menggerakkan faktor-faktor produksi lain (yaitu material, tenaga kerja, dan modal) dan berusaha menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengelola sumber-sumber ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan agar dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Lingkup hukum perusahaan meliputi berbagai macam usaha dibidang perekonomian yang meliputi perusahaan bidang perindustrian, perusahaan perdagangan, keuangan (pembiayaan) dan perusahaan jasa Soekardono (dalam Subagiyo dkk, 2017).

Perusahaan jasa merupakan suatu unit bisnis yang kegiatannya menghasilkan produk (jasa) tidak terwujud, dengan tujuan memperoleh laba atau keuntungan. Atau perusahaan jasa juga dapat diartikan sebagai perusahaan yang menjual jasa yang dihasilkannya, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menghasilkan keuntungan. Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menawarkan suatu tindakan bersifat abstrak atau tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan pada orang lain Philip (dalam Sihombing dkk, 2022).

Persaingan usaha di Indonesia akan semakin kompetitif diberbagai sektor. Keunggulan kompetitif dapat dimiliki oleh perusahaan dengan sumber daya yang handal baik dari sisi finansial maupun non finansial untuk bersaing dengan perusahaan lain. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif harus terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam proses bisnis internalnya sebagai upaya untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif dengan cara melakukan perbaikan-perbaikan pada proses bisnisnya akan menghasilkan produk atau jasa berkualitas dengan harga yang bersaing, sehingga perusahaan memiliki daya saing tinggi dan keunggulan dibandingkan pesaing. Untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas juga membutuhkan tenaga kerja yang handal untuk melakukannya (dalam Nugrahayu & Retnani, 2015).

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan dikarenakan tenaga kerja merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran perencan dan pelaksana strategi perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang memadai, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas tujuan-tujuan perusahaan tersebut tidak akan tercapai. Oleh karena itu, hendaknya organisasi memberikan dukungan yang positif demi tercapainya tenaga kerja yang optimal (Septianto, 2010).

Sumber daya manusia atau karyawan berperan penting bagi organisasi karena unsur manusia sebagai perencana, pelaksana, pengendali dan berperan aktif dalam sebuah perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. SDM merupakan aset atau kekayaan utama bagi lingkup bisnis yang semakin menantang. Banyak tantangan yang harus dihadapi oleh suatu perusahaan dalam manajemen karyawan karena mereka dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dan tidak ada jaminan kelangsungan masa kerjanya. Karyawan harus memiliki prestasi agar perusahaan tertarik untuk mempertahankannya dan setelah pensiun ataupun diberhentikan sepihak tidak akan menerima kompensasi apapun dari perusahaan Hasibuan (dalam Pambudi, 2019)

Seiring dengan perkembangan zaman, peran wanita dalam pekerjaan semakin diakui oleh masyarakat. Menurut badan pusat statistic (BPS), pada tahun 2021 sebanyak 38,98% atau 51,79 juta penduduk usia 15 tahun ke atas yang bekerja adalah perempuan. Angka tersebut bertambah 1,09 juta dari sebelumnya. Dari 1,09 juta orang tersebut sebanyak 716.700 orang merupakan pekerja perempuan yang sudah menikah atau berumah tangga. Badan Pusat Statistik (BPS) (databoks, 2022). Banyaknya wanita yang turut berpartisipasi dalam dunia kerja, menyebabkan wanita yang telah berumah tangga memiliki dua peran, peran sebagai pekerja dan peran sebagai seorang istri/orang tua. Sehingga wanita rentan akan mengalami konflik peran. Konflik peran yang dimaksud dalam hal ini adalah konflik peran ganda atau dikenal juga dengan istilah *Work-family conflict* (dalam Sianturi, 2021).

Work-family conflict atau konflik peran ganda merupakan bentuk konflik antar peran dengan tekanan peran dari domain pekerjaan dan domain keluarga, yang saling bertentangan dalam beberapa hal Greenhaus & Beutell (dalam Ekawarna, 2018). *Work-family conflict* dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Frone (dalam Darmawati, 2019) menjelaskan bahwa hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya, atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya.

Brayon (dalam Sianturi, 2021) menyatakan terdapat 3 faktor yang mempengaruhi *work-family conflict* diantaranya faktor yang pertama *work domain* disebabkan oleh faktor keluarga dan faktor lain diluar faktor pekerjaan. Yang ke dua faktor *individual and demographic domain*, disebabkan oleh kepribadian, tingkah laku dan *individual differences* seperti seks, usia, pendapatan, dan cara *coping*. Yang ketiga *work domain*, disebabkan oleh faktor atau hal yang ada didalam pekerjaan dan tempat kerja, lama bekerja, fleksibelitas jadwal kerja, stress kerja dan dukungan atau persepsi pekerja terhadap dukungan organisasi dalam hal ini di sebut juga dengan istilah *perceived organizational support*.

Menurut Roadhes & Eisenberger (dalam Rosyiana, 2019) *Perceived organizational support* dapat memperkuat pengharapan karyawan bahwa organisasi akan memberi pemahaman yang simpatik dan bantuan material untuk berhubungan dengan stress di tempat kerja atau di rumah, yang akan membantu memenuhi kebutuhan terhadap dukungan emosional. *Perceived organizational support* merupakan upaya untuk memberikan pengharapan, perhatian, dan peningkatan kesejahteraan kepada setiap karyawan sesuai dengan usaha yang diberikan bagi organisasi. Bila karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi dan dukungan itu sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya maka karyawan dengan sendirinya akan memiliki komitmen untuk memenuhi kewajiban pada organisasi dan karyawan tentunya tidak akan pernah meninggalkan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2022 dengan salah satu staf bagian SDM Angkasa Pura II Bandara Internasional Minangkabau. Bahwa ditemukan adanya beberapa karyawan yang diberikan surat peringatan karena ketahuan pulang lebih cepat dari jam pulang sesungguhnya karena harus terpaksa menjemput anak kesekolah dan mengurus pekerjaan rumah tangga lainnya. Dan ada juga yang kedapatan harus membawa anak ke kantor karena tidak ada yang mengurus atau mengasuh anaknya di rumah. Informasi yang diberikan oleh bagian SDM ini juga dikuatkan oleh keterangan dari beberapa orang karyawan yang bekerja di PT. Angkasa Pura II (persero) Bandara Internasional Minangkabau. Peneliti juga melakukan wawancara pada 4 orang

karyawati di PT. Angkasa Pura II (persero) Bandara Internasional Minangkabau yang mengalami *work-family conflict* seperti harus membawa anak ke tempat kerja dengan alasan tidak ada yang mengurus atau mengasuh anaknya dirumah, bertengkar atau cekcok dengan suami karena tidak bisa mendampingi suami kekondangan, ada juga pernah dapat surat peringatan dikarenakan melanggar aturan yaitu pulang lebih cepat dari jam pulang sesungguhnya karena ingin menghadiri pertemuan dengan guru anaknya disekolah. Dengan adanya konflik yang terjadi seperti ini sehingga mereka merasa bingung apakah harus melanjutkan pekerjaan atau mereka harus berhenti atau resign dari kantor karena kekacauan antara urusan rumah dengan urusan pekerjaan. Hal-hal seperti ini terjadi disebabkan karena mereka merasa kurangnya support atau dukungan perhatian, dan kepedulian dari organisasi seperti jam kerja yang begitu lama, tetap bekerja diwaktu libur, kurangnya keadilan procedural dalam memberikan upah pada saat kerja lembur, ada juga yang mengeluh terkait atasan perusahaan tidak memberikan panduan kepada mereka dalam mengerjakan suatu pekerjaan sehingga sering membuat mereka kebingungan dalam mengerjakan pekerjaan dan mengakibatkan mereka lambat dalam menyelesaikan pekerjaan hal ini dapat menyebabkan mereka untuk telat pulang kerumah sehingga pekerjaan yang dirumah sering terabaikan. Mereka mengeluh perusahaan jarang memberikan pelatihan dan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan untuk di promosikan jabatannya, Selain itu mereka juga mengeluh terkait atasan atau

pimpinan ketika memberikan kritikan dan surat peringatan tanpa adanya solusi yang tepat ketika peneguran.

Penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work-family conflict* oleh Listyanti dan Kartika mahasiswa fakultas psikologi universitas diponegoro pada tahun 2014 “Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Work-Family Conflict* Pada Karyawati di PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY”. Penelitian juga dilakukan oleh Evi Winda mahasiswi fakultas Psikologi Universitas Medan Area pada tahun 2021 “Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Work-Family Conflict* Pada Karyawati PT. Perkebunan Nusantara III (persero) Medan”. Perbedaan penelitian ini dibanding penelitian sebelumnya adalah dari tempat, waktu dan populasi serta sampel penelitian.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* dengan *Work-family Conflict* Pada Karyawan Wanita yang bekerja di Bandara Internasional Minangkabau.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk melihat apakah terdapat hubungan antara *Perceived organizational support* dengan *work-family conflict* pada karyawan wanita di Bandara Internasional Minangkabau.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara *Perceived organizational support* dengan *Work-family conflict* pada karyawan pada PT. Angkasa Pura II (persero) Bandara Internasional Minangkabau.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan perkembangan ilmu Psikologi khususnya di bidang psikologi industri organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi subjek penelitian memberikan informasi kepada karyawan mengenai hubungan antara *Perceived organizational support* dengan *work-family conflict* sehingga dapat mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin muncul.

b. Bagi pihak organisasi

Pengetahuan mengenai hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work-family conflict* pada karyawan dapat menjadi dasar ketika perusahaan akan membuat peraturan atau kebijakan, misalnya dengan membuat berbagai kebijakan positif seperti

pemberian penghargaan agar karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi mendukung dan menghargai semua kinerjanya.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Membantu memberi gambaran mengenai penelitian yang mungkin dapat dikembangkan lagi mengenai hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work-family conflict* pada karyawan wanita.