

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi, apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Terlihat bahwa para pimpinan organisasi harus mengaitkan pelaksanaan manajemen sumberdaya manusia dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja serta mengembangkan budaya organisasi yang akan mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas (Effendi, 2021).

Menurut (Maghfiroh, 2021) pengembangan sumber daya manusia pada hakikatnya merupakan salah satu unsur dari pembangunan manusia. Pengembangan sumber daya manusia secara makro suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa. Proses peningkatan ini mencakup perencanaan, pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia, sedangkan pengembangan sumber daya manusia secara mikro adalah suatu proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau karyawan untuk mencapai suatu hasil optimal, yang mana pada kementerian agama merupakan salah satu organisasi yang mengembangkan sumber daya manusia agar mencapai tujuan organisasi.

Menurut Ikhsan, (2020) Kementerian Agama sebagai subsistem pemerintahan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan sebagian

tugas pemerintah di bidang agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian Agama Kota Padang lebih banyak menitikberatkan pada pelayanan terhadap masyarakat di bidang agama. Seiring dengan perkembangan tuntutan pelayanan pada masyarakat yang semakin kompleks, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Padang akan menentukan citra kementerian agama di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan, melalui pegawai yang professional, dengan begitu akan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan (dalam Matondang 2022) pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri. pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Kemudian Menurut Widjaja (dalam Matondang 2022) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi), selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan

usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor dan perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah). Dengan banyaknya tuntutan dan tekanan dalam pekerjaan baik dari segi kedisiplinan dan aturan yang ada sehingga membuat beberapa pegawai harus menyelesaikan tugasnya dirumah sehingga kesulitan dalam membagi waktu dan tugasnya dirumah hal itulah yang nantinya menjadikan *work family conflict* yang mana hal ini banyak dialami oleh pegawai wanita Kementerian Agama Kota Padang.

*Work family conflict* adalah konflik yang muncul akibat adanya tekanan dari tempat kerja dan keluarga dapat disebut sebagai konflik peran ganda. Pikiran, pengalaman, atau persepsi pemegang peran (*role incumbent*) disebut sebagai konflik peran ketika ada dua atau lebih harapan dari peran tersebut pada saat yang sama, sehingga sulit untuk melakukan kedua peran tersebut secara bersamaan. konflik peran ganda menyebabkan aktor peran individu mengalami konflik psikologis karena hal tersebut. Jenis konflik peran ganda adalah konflik peran ganda antara pekerjaan dan keluarga, dimana tekanan yang ditempatkan pada peran dalam domain pekerjaan dan keluarga tidak sinkron satu sama lain, mengurangi sumber daya yang tersedia untuk memenuhi tuntutan peran lain (Shofa & Kristiana dalam Harryanty 2023). Menurut Widya & Purba (dalam Harryanty 2023), situasi yang dikenal sebagai konflik peran terjadi ketika ekspektasi individu dan lingkungan terhadap konflik peran. Hermayanti, (dalam Harryanty 2023), mendefinisikan konflik peran sebagai terjadinya dua (atau lebih) serangkaian tekanan secara bersamaan sehingga menyesuaikan diri dengan yang satu akan membuat kepatuhan dengan yang lain menjadi lebih sulit.

*Work family conflict* terjadi ketika pekerjaan memengaruhi atau mengganggu kehidupan keluarga. Misalnya, wanita yang menghadapi tuntutan kerja yang tinggi mengalami tingkat stres dan gejala emosi yang tinggi, yang mengurangi fokus mereka pada keluarga. Di sisi lain, *work family conflict* terjadi ketika keluarga memengaruhi atau mengganggu kehidupan kerja. Misalnya, mengurus keluarga, terutama anak-anak, mengakibatkan kelelahan yang pada akhirnya mempengaruhi konsentrasi dan kemampuan dalam bekerja. Tekanan pekerjaan, kebutuhan akan banyak tugas, kurangnya waktu keluarga, sibuk dengan pekerjaan, dan konflik atas komitmen dan kewajiban terhadap keluarga merupakan indikator konflik antara pekerjaan dan keluarga (Fauziah dalam Harryanty 2023). Konflik tempat kerja-keluarga dapat mengakibatkan hubungan perkawinan yang berkualitas rendah, masalah dalam hubungan ibu-anak, dan masalah perilaku pada anak (Firdaus et al., dalam Harryanty 2023).

*Work Family Conflict* merupakan suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal serta fokus pada konflik dimana tuntutan setiap peran dianggap saling bertentangan atau tidak memiliki kesesuaian (Greenhaus & Beutell dalam Azzahra, 2023). *Work family conflict* suatu tekanan konflik yang dialami oleh karyawan antara menjalankan peran sebagai pekerja dan peran sebagai anggota keluarga dalam berbagai aspek. Hal tersebut maksudnya adalah di mana partisipasi dalam peran keluarga lebih sulit dari partisipasi dalam peran pekerjaan, atau sebaliknya partisipasi dalam peran pekerjaan lebih sulit dari pada partisipasi dalam peran keluarga (Darti, 2022). Namun hal tersebut menimbulkan kecenderungan *work family conflict* pada pekerja muncul karena *job characteristic*

yang lebih formal dan manajerial, seperti jam kerja yang relatif panjang dan banyaknya beban pekerjaan yang harus dikerjakan.

*Job Characteristic* menurut Hackman dan Oldham (dalam Suhartini, 2022) adalah model desain pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dilakukan dalam kaitannya dengan tugas pekerjaan dan tanggung jawab yang didelegasikan kepada seorang karyawan. Menurut Stoner (dalam Rahman, dkk., 2020) menyatakan bahwa *job characteristic* adalah atribut dari tugas pegawai dan meliputi besarnya tanggung jawab, variasi tugas dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri memberikan kepuasan.

Menurut Patrick dan Setiawan (dalam Dewinda, dkk., 2021) *job characteristic* atau karakteristik pekerjaan didefinisikan sebagai atribut tugas karyawan dan meliputi sejumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu memiliki karakteristik yang dapat membuat karyawan merasakan kepuasan. Sedangkan Menurut Cumming dan Worley (dalam Akmal & Rislisa, 2018) menyatakan bahwa *job characteristic* mewakili tiga kondisi psikologis, yaitu adanya pemahaman tentang tugas, tanggung jawab yang akan dilaksanakan, dan hasi dari pekerjaan. Di saat seseorang merasa cocok dengan pekerjaannya, maka tidak perlu memaksa, menyuap, atau memanipulasi mereka agar bekerja keras untuk menunjukkan kinerja terbaik.

Menurut Griffin (dalam Lumiu, dkk., 2019) *job characteristic* merupakan suatu model kontemporer yang penting tentang bagaimana mendesain pekerjaan, dengan menggunakan lima karakteristik pekerjaan inti, para manajer dapat meningkatkan tiga keadaan psikologis kritis, keadaan ini nantinya dapat

meningkatkan variasi personal dan hasil kerja. Perbedaan individual juga mempengaruhi bagaimana karakteristik pekerjaan mempengaruhi orang-orang.

Menurut Munandar (dalam Sihombing, dkk. 2018) teori *job characteristic* ini, sebuah pekerjaan dapat melahirkan tiga keadaan psikologis dalam diri seorang karyawan yakni mengalami makna kerja, memikul tanggung jawab akan hasil kerja, dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kualitas kinerja, kepuasan kerja, ketidak hairan dan perputaran karyawan.

Menurut Panudju dalam Nabilla (dalam Tanjung, dkk.,2020), *job characteristic* menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus dirampungkan oleh karyawan. Menurut Robbins dan Judge (dalam Jannah & rijanti, 2022) karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik.

Konflik yang telah dipaparkan di atas juga di alami oleh pegawai wanita yang bekerja di Kementerian Agama Kota Padang yang mayoritas sudah berkeluarga. Peneliti melakukan observasi dan wawancara pada 10 pegawai wanita di Kantor Kementerian Agama Kota padang pada tanggal 03 Juni 2024. Selain sebagai pegawai mereka juga berperan sebagai ibu rumah tangga yang juga mengemban tanggung jawab sebagai ibu dan istri. karena tuntutan perkerjaan dan peraturan kantor yang harus di taati dengan jam-jam kerja yang sudah di tentukan, pegawai harus sudah tiba di kantor pada pukul 08:00 wib, jam istirahat pukul 12:00 dan jam pulang kantor pukul 17:00 dengan peraturan kantor yang seperti itu

membuat pegawai yang sudah berumah tangga merasa kesulitan dengan menyeimbangkan urusan keluarga dan pekerjaan, dan fenomena yang terjadi banyak pegawai yang datang terlambat dengan alasan urusan keluarga termasuk mengantar anak ke sekolah, menyiapkan sarapan dan urusan rumah tangga lainnya, pegawai juga pulang sebelum pada jam nya dengan alasan untuk menjemput anak sekolah, mengantar les anak, menyiapkan makan malam untuk keluarga.

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan terhadap pegawai wanita di kantor kementerian agama kota padang saya melihat subjek sangat mudah marah, sensitif, lelah, mudah tersinggung, menurunnya produktivitas hal ini di akibatkan oleh *work family conflict* yang tinggi pada diri pegawai yang sudah berumah tangga.

Padatnya jam kerja di kantor dan tuntutan pekerjaan yang bertentangan dengan kebutuhan keluarga serta sebagai ibu rumah tangga, membuat stres pada pegawai karena tuntutan pekerjaan yang diberikan tidak dapat di selesaikan dengan tepat waktu, sedangkan di sisi lain sebagai ibu rumah tangga atau seorang istri yang harus mengurus suami dan anak-anaknya dirumah, dimana posisi itu semakin membuat pegawai stres dengan menjalankan dua peran dalam suatu keadaan.

Sementara itu hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 29 Mei 2024, tampak dari daspek *job characteristic* adalah *skill variety*, tingkatan dimana pekerjaan memerlukan berbagai kegiatan yang berbeda dalam melakukan pekerjaan yang melibatkan keterampilan yang berbeda dan bakat. Selanjutnya *task identity*, dimana tugas yang dapat di identifikasi dengan melihat keterlibatan dan

kesempatan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, Hal tersebut diatas yang mengakibatkan ketidaksesuaian antara tugas yang di berikan dengan skill yang dimiliki oleh pegawai, serta ketidaksesuaian dalam penempatan pada divisi yang menjadikan tekanan tambahan bagi pegawai serta menambah beban yang di alami pada pegawai, Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *job characteristic* yang dijalani pegawai dengan *work family conflict* peran yang dihadapinya.

Penelitian mengenai Hubungan antara *job characteristic* dengan *work family conflict* sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, yaitu oleh Widya Arum Miranti & Helly Prajitno Soetjipto pada tahun (2024) dengan judul “Hubungan Karakteristik Pekerjaan dan *Work Family Conflict* pada pengemudi ojek online yang sudah menikah” di Yogyakarta. terdapat hubungan positif antara karakteristik pekerjaan dan *work-family conflict* pada pengemudi ojek online. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Job Diagnostic Survey (JDS) yang disusun oleh Hackman dan Oldhan (1976) dan Skala *Work-family conflict* yang disusun oleh Carlson (2000) yang sudah dialih bahasan oleh penelitian sebelumnya.

Selanjutnya Penelitian terkait lainnya juga pernah dilakukan oleh Yurike Amelia (2019) dengan judul “Hubungan Antara Karakteristik Pekerjaan dengan Konflik Pekerjaan-Keluarga pada Polisi Wanita di Kepolisian Resor Kota Padang”.dengan korelasi positif maka semakin tinggi konflik pekerjaan keluarga maka semakin tinggi pula karakteristik pekerjaan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *antara Job*



*characteristik* dengan *work family conflict* Pada pegawai wanita di Kementrian Agama Kota Padang”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah utama dalam penelitian ini adalah Apakah ada Hubungan Antara *job characteristic* dengan *work family conflict* pada pegawai wanita di Kementrian Agama Kota Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Hubungan antara *Job characteristic* dengan *work family conflict* pada pegawai wanita Kementrian Agama Kota Padang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi serta dapat memberikan pemahaman dalam bidang psikologi, khususnya dalam bidang psikologi Industri dan organisasi.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi pegawai,

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Pegawai bahwa ada hubungan *job characteristic* dengan *work family conflict* sangat penting pada pekerjaan.

b. Bagi Kementerian Agama,

hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan pengertian mengenai *job characteristic* dengan *work family conflict* pada pegawai dan perilaku pada suatu organisasi, penelitian ini memberikan informasi pada perusahaan untuk mengetahui persepsi positif maupun negative karyawan mengenai pekerjaannya.

c. Bagi Peneliti ,

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan variabel-variabel lain yang lebih terbaru dan berbeda, sehingga dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.