

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi bahasan yang mendasari penelitian. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan diakhiri dengan struktur organisasi skripsi.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran wanita sudah banyak dibutuhkan dalam berbagai bidang pekerjaan terutama bidang pelayanan. Berdasarkan hasil analisis ILO (*International Labour Organization*) menunjukkan sebagian besar wanita di 142 negara bekerja pada pekerjaan klerikal, pelayanan, dan penjualan (ILO, 2016). Pekerjaan yang bergerak dalam bidang pelayanan salah satunya adalah perbankan (Hasibuan, 2007).

Peran utama seorang pekerja perbankan adalah melayani nasabah dengan baik, kepuasan nasabahnya menjadi hal yang penting bagi kredibilitas instansi perbankan itu sendiri (Sani, 2013). Hal yang dirasakan oleh perempuan yang bekerja adalah di satu sisi perempuan dituntut untuk bertanggung jawab sebagai yang mengurus dan membina keluarga secara baik, namun di sisi lain mereka juga sebagai karyawan yang baik dituntut untuk mengikuti dan bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan yang telah ditetapkan dengan menunjukkan performa kerja yang baik (Akbar, 2017).

Bentuk pelayanan yang diberikan pihak bank pada nasabah beragam, mulai dari menyelesaikan semua bentuk transaksi yang dilakukan oleh nasabah, hingga mendengarkan semua bentuk complain baik dari nasabah ataupun mitra kerja. Untuk melaksanakan berbagai tanggung jawabnya maka harus ada hal-hal yang diutamakan dan dikesampingkan oleh para pegawai perbankan, salah satunya adalah waktu yang lebih banyak dihabiskan untuk bekerja sehingga mereka hanya memiliki sedikit waktu di rumah bersama keluarga.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan berbentuk wawancara dan kuesioner terbuka yang dilakukan pada tanggal 10-13 Maret 2017 oleh peneliti kepada 15 orang responden yang bekerja sebagai karyawan bank dengan tujuan mendapatkan gambaran nyata bagaimana budaya

kerja dan kesan sebagai karyawati bank yang juga memiliki tanggungjawab sebagai ibu rumah tangga. Hasil dari studi pendahuluan tersebut menunjukkan bahwa bekerja di bank adalah pekerjaan yang melelahkan, pekerja bank harus bisa menangani berbagai *complain* dari nasabah, kerja lembur untuk menyelesaikan transaksi nasabah yang harus dilakukan secara manual (seperti kliring, kredit, dan lain-lain), dan *meeting* dengan klien yang mungkin dilakukan di luar jam kerja, bahkan tidak jarang mereka harus melayani nasabah saat hari libur kerja pada hari sabtu dan minggu. Sehingga, waktu yang mereka miliki lebih banyak dihabiskan pekerjaan, aturan jam kerja yang ada juga membuat mereka sulit untuk membagi waktu untuk keluarga. Hal tersebut juga mengakibatkan adanya ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga.

Wanita untuk peran tersebut terbagi dengan perannya sebagai ibu rumah tangga sehingga terkadang dapat mengganggu kegiatan dan konsentrasi didalam pekerjaannya, sebagai contoh perusahaan merasa sulit menuntut lembur ataupun menugaskan karyawan wanita yang telah menikah dan punya anak untuk pergi keluar Kota. Masalah ini merupakan salah satu contoh kecil bahwa urusan keluarga dapat berpengaruh terhadap kegiatan-kegiatan karyawan dalam bekerja (Akbar, 2017). Hal tersebut sejalan dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terkait dengan jam kerja dan sistem lembur, bahwa keadaan yang seringkali mereka alami adalah ketika pulang kerja mereka sudah merasa terlalu lelah untuk mengurus anak dan suami, tidak jarang mereka pulang ketika anaknya sudah tidur. Selain itu, mereka juga kesulitan untuk membagi waktu untuk menghadiri agenda-agenda sekolah anaknya, seperti pembagian raport dan agenda sekolah lainnya, bahkan mereka masih harus bekerja ketika anak atau suaminya sakit. Hal tersebut yang kadang membuat mereka merasa bahwa mereka bukan ibu yang baik, namun dengan adanya tuntutan kebutuhan, mereka harus bekerja untuk membantu meringankan beban keluarga dari segi materi.

Dengan berbagai peran dan keadaan yang dialami, wanita karir terkadang mengalami kesulitan untuk menyeimbangkan tugasnya sebagai karyawan dan sebagai ibu rumah tangga (Lee, Zvonkovic, & Crawford, 2013; Reynolds & Aletraris, 2007). Inilah yang dapat menjadi

Afida Ayu Aprilliant, 2018

**PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT TERHADAP CAREER COMPETENCIES
PADA KARYAWATI BANK DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

pemicu terjadinya konflik peran pada pegawai bank wanita. Konflik antara pekerjaan dan keluarga ini disebut sebagai *work-family conflict*.

Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan *work-family conflict* sebagai suatu *inter-role conflict* yang terjadi dimana tekanan peran dari keluarga dan pekerjaan berbeda (Ahmad, 2008; Greenhaus & Beutell, 1985; Singh, 2007; Wang, Shi, Chang, Zhou, & Shao, 2014). *Work-family conflict* terjadi saat peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarga tidak saling cocok, maksudnya terjadi tuntutan kedua peran yang dihadapi dalam satu waktu, hal tersebut dapat membuat kualitas hidup dalam perannya tersebut berkurang (Christina, Oktorina & Mula, 2010).

Dari berbagai konflik yang dihadapi, akan memunculkan ketegangan dan kecemasan yang mengakibatkan individu merasakan kelelahan dan keletihan kognitif (Allam, 2007), akibatnya menurunnya konsentrasi dalam bekerja. Kelelahan dan keletihan kognitif tersebut, dapat berpengaruh pada segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya, salah satunya dapat berakibat pada kejenuhan kerja (*burnout*) (Rizqiansyah, 2017). Timbulnya kejenuhan kerja tersebut akan juga mempengaruhi individu dalam mengolah karir yang dimilikinya, hal ini juga termasuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu tersebut demi peningkatan karirnya (Rizka, 2013). Pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang untuk pengembangan karir ini disebut sebagai *career competencies* (Akkermans, Schaufeli, Brenninkmeijer, & Blonk, 2013).

Career competencies diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu yang penting untuk proses peningkatan karir yang dibangun oleh individu tersebut (Akkermans, Schaufeli, Brenninkmeijer, & Blonk, 2013). *Career competencies* ini tidak hanya menjadi konsep dari kesuksesan karir tetapi juga untuk kesejahteraan karyawan, khususnya refleksi, komunikasi, dan kompetensi perilaku yang juga berpengaruh terhadap pengembangan pribadi dan pencapaian tujuan (Akkermans, Schaufeli, Brenninkmeijer, & Blonk, 2013).

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Career Competencies* pada Karyawati Bank di Kota Bandung".

Afida Ayu Aprilliant, 2018

**PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT TERHADAP CAREER COMPETENCIES
PADA KARYAWATI BANK DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1.2 Rumusan Penelitian

Penelitian ini berupaya untuk menjawab pertanyaan “Apakah terdapat pengaruh *work-family conflict* terhadap *career competencies* pada karyawan bank di kota Bandung?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* dengan *career competencies* pada karyawan bank di kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis sebagai informasi dan bahan kajian ilmu Psikologi Industri dan Organisasi khususnya dalam pengembangan kajian tentang konflik peran terutama dalam bidang pekerjaan dan karir.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Skripsi ini terdiri dari lima bab dimana setiap bab tersebut terdiri dari beberapa sub bab, dengan rincian sebagai berikut:

1. Bab I pendahuluan, yaitu berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
2. Bab II kajian pustaka, yaitu berisi tentang kajian teori dan hasil penelitian terdahulu mengenai *work-family conflict* dan *career competencies*, serta kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.
3. Bab III metode penelitian, yaitu berisi uraian mengenai desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan teknik analisis data.
4. Bab IV temuan dan pembahasan, yaitu berisi uraian mengenai temuan penelitian dan pembahasan mengenai penelitian yang telah dilakukan.
5. Bab V simpulan, implikasi dan rekomendasi yaitu berisi uraian tentang kesimpulan dari temuan penelitian mengenai *work-family conflict* dan *career competencies* pada karyawan bank di kota Bandung.

Afida Ayu Aprilliant, 2018

**PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT TERHADAP CAREER COMPETENCIES
PADA KARYAWATI BANK DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu