

Studi Korelasi pada Industri Perhotelan di Bali: Tingkat *Work-Family Conflict* dan *Work Engagement* Pekerja Wanita dengan Status Menikah

ListiyaniDewi Hartika, Diah Widiawati

Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu kesehatan, Sains, dan Teknologi Universitas
Dhyana Pura.

Email: listiyani.dh@gmail.com

Abstrak. *Work-family conflict* (WFC) adalah suatu bentuk dari *interrole-conflict*, yang mana tekanan peran dari area pekerjaan dan keluarga sama kuatnya. Kondisi ini akan menyulitkan individu, khususnya kaum perempuan untuk bisa menunjukkan performa yang sama baiknya dalam pemenuhan tuntutan tiap peran yang dimiliki. Penelitian ini mengambil subjek wanita yang sudah menikah dan bekerja pada industri perhotelan, dengan model penelitian korelasional. Variabel yang diangkat adalah *work-family conflict* (WFC) dan *work engagement* (WE) pada wanita yang sudah menikah dan bekerja di industri perhotelan. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah teknik kuota sampling dengan melibatkan 272 partisipan. Hipotesa penelitian ini adalah ada hubungan antara tingkat *work-family conflict* wanita pekerja di industri perhotelan dengan tingkat *work engagement*. Teknik analisa statistik yang digunakan adalah *Pearson Corelation* dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.124 dan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0.041 ($p < 0.05$) yang artinya *Work-family conflict* memiliki korelasi yang signifikan dengan *Work Engagement*, dengan arah korelasi positif.

Kata Kunci: work-family conflict , work engagement, wanita bekerja, wanita menikah, industri perhotelan.

Dewasa ini, Keseimbangan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi sudah menjadi hal penting dalam kehidupan sehari-hari, namun keadaan ini tidak selalu dapat diwujudkan secara maksimal pada semua individu. Berbagai faktor internal dan eksternal yang terjadi pada individu, terutama wanita yang sudah menikah dan sekaligus bekerja, membuat mereka kesulitan untuk mencapai keadaan seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini tergambar melalui salah satu penelitian yang dilakukan oleh Anna M. Dãderman dan Beata A. Basinska (2016) pada subjek perawat wanita yang

menunjukkan bahwa perawat perempuan (di Polandia sekitar 96% perawat adalah perempuan) yang secara tradisional harus mendamaikan tuntutan profesional dengan tanggung jawab untuk keluarga.

Apperson, Schmidt, Moore, & Grunberg (2002) menyatakan bahwa karyawan yang sudah menikah baik itu sebagai suami atau istri akan memiliki peran lebih untuk melaksanakan tugas di kantor maupun di keluarga terutama untuk jenis pekerjaan penuh waktu. Berkembang pandangan di masyarakat bahwa apabila individu sudah menikah, maka peran-peran sosial kemasyarakatan akan beralih dari orang

tua ke diri mereka. Kondisi ini tentunya akan menimbulkan pergeseran sekaligus penambahan peran pada kehidupan individu, terlebih bagi mereka yang bekerja, terutama pada kaum wanita. Rahmawati (2016) menyatakan bahwa sumber utama munculnya WFC pada wanita yang bekerja adalah usahanya dalam membagi waktu atau menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga.

Hampir semua jenis pekerjaan dapat menjadi penyebab dari munculnya WFC, terlebih pada model pekerjaan jasa seperti yang kerap terjadi di industri perhotelan. Intensitas yang tinggi untuk melakukan kontak langsung dengan pelanggan serta tekanan terhadap kualitas kerja yang cukup tinggi membuat individu yang bekerja di industri ini kerap kali membawanya ke kehidupan rumah mereka (Netemayer et al., 2005). Industri perhotelan memiliki ritme kerja yang cukup cepat dan kompleks. Banyak jadwal kerja di hotel yang bertentangan dengan jadwal kerja pada umumnya, artinya jam kerja padat justru sering kali terjadi di hari libur atau akhir pekan. Kondisi inilah yang kerap kali membuat para pekerja wanita kesulitan untuk membagi waktu dalam memenuhi semua perannya. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa banyak individu yang bekerja di sektor jasa rentan mengalami WFC (Frunham, 2002; Netemayer, Maxham, & Pullig, 2005).

Berdasarkan pada fenomena yang peneliti amati serta data wawancara informal dengan lima karyawan wanita yang bekerja di industri perhotelan sebagai langkah awal pemetaan masalah diperoleh bahwasanya mereka membutuhkan dan merasa senang bekerja, hanya saja seringkali kelelahan fisik juga mental membuat mereka merasa enggan untuk melanjutkan pekerjaan mereka dan bahkan mereka

merasa takut untuk mendapatkan promosi karena mereka takut beban peran akan semakin bertambah. Pada akhirnya ketika mereka tidak mampu menyeimbangkan antara tuntutan peran domestik dan profesionalnya, dampak negatif terhadap kehidupan keluarga, diri sendiri, maupun kinerja akan terjadi.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa konflik peran yang terjadi pada individu antara peran domestik (dalam kehidupan keluarga) dan peran profesional (dalam hal ini sebagai pekerja/karyawan) dapat membawa dampak yang negatif bagi individu bersangkutan, seperti misalnya mengalami kelelahan yang teramat sangat, depresi, kecemasan dalam bekerja dan mengalami masalah fisik lainnya (Warner & Hausdorf, 2009; Wilson, Polze Debrewyne, Chen, & Fernandes, 2007; Rotondo, Carlson, & Kincaid, 2003, dalam Anafarta, 2011). Selain itu juga dampak yang sering ditimbulkan berkaitan dengan organisasi atau tempat kerja individu adalah ketidakpuasan kerja, kehadiran yang tidak teratur dalam pekerjaan (meningkatnya absen), rendahnya performa kerja, rendahnya komitmen organisasi, dan tingginya tingkat *turnover* (Willis et al., 2008; Kim et al., 2005, dalam Anafarta, 2011). Dampak negatif tersebut nantinya juga dapat menurunkan tingkat keterikatan individu dengan pekerjaannya (rendahnya *work engagement*) yang ditandai dengan menurunnya tingkat dedikasi pada pekerjaan, kurang mampu bertahan dalam waktu kerja yang panjang, dan kurang memiliki semangat kerja. Merujuk pada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adelia Kesumaningsari dan Nicholas Simarmata (2014) pada karyawan perbankan di Bali dapat dilihat bahwa WFC memiliki hubungan negatif

dengan WE, namun saat ini belum ada penelitian yang mencoba mencari hubungan WFC dan WE dalam setting pariwisata terutama industri perhotelan di Bali.

Berdasarkan paparan singkat di atas peneliti ingin mengetahui pola hubungan seperti apakah yang terjadi pada kedua variabel yang akan diteliti di konteks kerja perhotelan di Bali dengan wanita menikah sebagai sampelnya.

Metode

Partisipan. Penelitian ini mengambil sampel dengan karakteristik wanita yang bekerja di industri perhotelan di Bali dengan status menikah. Karakteristik sampel yang ditentukan oleh peneliti membuat penelitian ini memiliki populasi yang jumlahnya tidak terbatas (*indefinite population*). Pengambilan kesimpulan untuk model populasi tidak terbatas ini membuat peneliti harus menentukan jumlah sampel dan *indefinite population* memerlukan jumlah sampel yang besar (Jordan, 2013). Menurut Sugiyono (2013) jumlah sampel yang ideal untuk jumlah populasi yang tidak terbatas adalah 272 orang. Untuk memenuhi jumlah tersebut peneliti menggunakan teknik *quota sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai kuota yang diinginkan terpenuhi (Sugiyono, 2014).

Instrumen. Penelitian ini menggunakan alat ukur angket yang terdiri atas skala WFC dan skala WE. Skala yang digunakan pada penelitian ini melanjutkan penggunaan skala yang telah diadaptasi dari skala aslinya dan telah diuji kesahihannya sebelumnya. Skala ini diadaptasi dari skala asli milik Calson, Kacmar, and Williams (2000) pada penelitian yang dilakukan dalam *Project 3535 Multi-national work-family research*. Aspek-aspek yang

diukur melalui butir-butir pertanyaan yang ada adalah *Time based conflict*, *Strain based conflict*, dan *Behavior based conflict* dengan jumlah butir keseluruhan sebanyak 12 butir. Untuk skala WE digunakan skala adaptasi dari *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) yang disusun oleh Schaufeli & Bakker pada tahun 2004. Untuk menjamin keajegan dan kesahihan pada kedua skala yang digunakan, telah dilakukan pengujian kembali melalui tahap pilot study dengan mengambil partisipan yang memiliki karakteristik yang sama yaitu wanita yang sudah menikah dan bekerja di industri perhotelan di Bali sebanyak 50 orang partisipan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua skala yang digunakan memiliki nilai keajegan yang baik. Skala WFC memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* 0,930 ($> 0,06$) dan skala WE memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* 0.831 ($> 0,06$). Peneliti juga melakukan uji kesahihan pada kedua skala. Untuk skala WFC memperoleh nilai *corrected item-total correlation* yang bergerak dari 0.586 hingga 0.844 ($p > 0.300$) yang berarti keseluruhan butir penyusun skala WFC berkorelasi dengan skor total dari skala tersebut. Pada skala WE menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* yang bergerak dari 0.294 hingga 0.636 yang artinya hampir seluruh butir penyusun skala WE berkorelasi dengan skor total skala tersebut ($p > 0.300$), kecuali pada butir no. 14 yang memiliki nilai *corrected item-total correlation* 0.294 ($p < 0.300$) yang artinya butir no.14 memiliki kesahihan yang cukup rendah, namun pada penelitian ini peneliti tetap akan mempertahankan butir no.14 karena skala ini adalah bentuk skala adaptasi serta nilai *corrected item-total correlation* yang diperoleh (0.294) hampir mendekati 0.300.

Teknik analisa data. Beberapa tahap digunakan dalam melakukan analisis data. Langkah pertama mencari nilai keajegan dari masing-masing skala yang digunakan untuk mendeteksi butir-butir pertanyaan yang tidak konsisten. Langkah kedua adalah melakukan uji korelasi antara skala WFC dan WE dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan program SPSS for windows versi 16.0.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi statistik. Untuk Variabel WFC, pada aspek *time based conflict* jumlah partisipan yang mendominasi adalah pada kategori nilai rendah yaitu

sebesar 164 partisipan atau 60,3%. Untuk aspek *strain based conflict* dan *behaviour based conflict* jumlah partisipan terbanyak berada pada kategori rendah yaitu 152 orang (55,9%) dan 136 orang (50,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan berada pada tingkat WFC yang rendah. Hasil yang berkebalikan ditunjukkan pada pengelompokan subjek di variabel WE, yaitu sebagian besar subjek berada pada kategori tinggi, dengan rician aspek *vigor* 163 orang (59,9%), *dedication* 160 orang (58,8%), dan *absorption* 145 orang (53,3%) Hasil lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1

Kategorisasi Tingkat Work-family conflict dan Work Engagement Partisipan

Variabel	Aspek	Kategori Rendah		Kategori Sedang		Kategori Tinggi	
		N	%	N	%	N	%
WFC	1. <i>Time Based Conflict</i>	164	50,3	90	33,1	18	6,6
	2. <i>Strain Based Conflict</i>	152	55,9	89	32,7	31	11,4
	3. <i>Behavior Based Conflict</i>	136	50,0	97	35,7	39	14,3
WE	1. <i>Vigor</i>	14	5,1	95	34,9	163	59,9
	2. <i>Dedication</i>	11	4,0	101	37,1	160	58,8
	3. <i>Absorption</i>	16	5,9	111	40,8	145	53,3

Tabel 2

Uji Korelasi variabel WFC dengan variabel WE

No	Skala	Signifikansi	Pearson Correlation
1.	WFC WE	.041	.124

Uji korelasi. Berdasarkan uji statistic yang ditampilkan pada Tabel 2 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.124 dan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0.041 ($p < 0.05$) yang artinya *Work-family conflict* memiliki korelasi yang signifikan dengan *Work*

Engagement, dengan arah korelasi positif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara WFC dan WE. Hasil analisa data menunjukkan hasil bahwa variabel WFC memiliki hubungan signifikan yang positif dengan variabel WE, yang

artinya saat partisipan mengalami peningkatan WFC diikuti juga dengan adanya peningkatan WE. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dengan menggunakan variabel yang sama yang menunjukkan hasil korelasi yang negatif antara WFC dengan WE (Adelia Kesumaningsari dan Nicholas Simarmata, 2014). Rahmawati (2016) lewat penelitiannya mengungkapkan bahwa hubungan positif antara WFC dan WE pada wanita menikah yang bekerja dapat terjadi karena tingginya tingkat dedikasi yang dimiliki oleh karyawan yang pada akhirnya mengurangi keterlibatan dan waktu mereka untuk keluarga, sehingga sulit bagi mereka untuk bias memenuhi tuntutan peran domestiknya dan munculah WFC yang cukup tinggi. Selain itu, WFC yang tinggi juga dapat dipicu oleh jumlah anak yang dimiliki (Ahmad, 2008), pada penelitian ini partisipan yang memiliki jumlah anak dua sampai dengan tiga orang anak sebagian besar berada pada katagori tingkat WFC yang sedang sampai dengan tinggi yaitu sebanyak 175 orang. Jobe (sitat dalam Bruce, 2013) menyebutkan dimana karyawan diberikan tugas yang lebih khusus dan gabungan tanggung jawab yang lebih besar dapat membuat karyawan secara otomatis meningkatkan diri dari pekerjaan mereka sebelumnya. Kondisi inilah yang menyebabkan meskipun partisipan mengalami WFC yang tinggi tingkat WE yang dialami juga tinggi.

Apabila dilihat dari usia partisipan, jumlah yang mendominasi berada pada rentang usia 25- 30 tahun yaitu 131 orang dengan kategori tingkat WFC dan WE yang berada pada rentang sedang sampai dengan tinggi, menjelaskan bahwa partisipan masih berada pada masa produktif dan berada dalam tahap karir *establishment* yang dicirikan oleh adanya usaha yang tekun

dari individu untuk memantapkan diri dalam karir yang ditekuni (Supper, 1990). Kondisi inilah yang membuat partisipan tetap memiliki tingkat WE yang tinggi meskipun mereka juga mengalami tingkat WFC yang tinggi. Selain itu juga Demerouti & Bakker (2011) menjelaskan bahwa pekerja dapat merasa lebih bersemangat, menikmati pekerjaannya dan merasa antusias dalam bekerja karena didorong oleh adanya job resources itu sendiri. Kondisi ini membuat partisipan menjadi merasa lebih terikat dengan pekerjaannya dan mengabaikan konflik peran yang dialami. Pada insutri perhotelan, selain kesempatan berkarir yang baik, sumber pekerjaan lain yang dapat memotivasi para partisipan adalah adanya gaji yang cukup tinggi serta adanya insentif tambahan yang diperoleh yang besarnya bergantung pada jumlah keuntungan yang diperoleh oleh hotel itu sendiri, sehingga apabila pekerja ingin mendapatkan insentif yang besar maka mereka harus berusaha bekerja maksimal untuk mendatangkan tamu sebanyak-banyaknya sehingga keuntungan hotel menjadi meningkat.

Tingginya tingkat WFC yang juga disertai oleh tingginya tingkat WE pada partisipan yang mayoritas adalah wanita Bali. Masyarakat Bali cenderung kolektivis sehingga konflik kerja-keluarga (WFC) yang tinggi tidak terlalu mereka rasakan dan berdampak pada keterikatan kerja mereka (WE). Artiawati (2012) menyatakan bahwa nilai kolektivis yang dimiliki oleh masyarakat di Indonesia dapat menjadi sumber keterikatan kelompok yang kuat. Keterikatan terhadap kelompok membuat dukungan social dari lingkungan sekitar akan relatif mudah diperoleh dan dapat membantu individu untuk menanggulangi konflik peran yang dialami, khususnya dukungan yang berasal dari keluarga.

Dari sisi metode penelitian, tingginya skor WFC dan WE pada partisipan dapat juga dipengaruhi oleh skala penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data. Peneliti menggunakan dua skala yang memiliki keseluruhan butir *favorable* yang dapat memicu respon positif atau lebih memilih jawaban-jawaban yang yang tinggi/ menyatakan sangat setuju. Kondisi ini dikenal dengan istilah *extreme respons style* (ERS), yaitu suatu keadaan partisipan yang cenderung lebih memilih titik akhir pada jawabannya dan masalah ini kerap kali terjadi pada setiap penelitian sikap (Moors, Kieruj, dan Vermunt, 2014). Partisipan wanita cenderung lebih sering melakukan ERS dibandingkan dengan partisipan laki-laki dalam menanggapi sebuah skala sikap (Batchelor dan Miao, 2016).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* memiliki hubungan yang signifikan dan bersifat positif dengan *work engagement*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian milik Rahmawati (2016) yang menyatakan bahwa WE memiliki hubungan positif dengan WFC. Tingginya WFC pada karyawan disebabkan oleh tingginya tingkat dedikasi untuk bekerja yang dimiliki.

Pada masyarakat Bali, khususnya wanita Bali yang sudah menikah dan bekerja, kekhasan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah meskipun mereka mengalami WFC yang tinggi namun tingkat WE mereka juga tinggi. Kondisi ini dapat disebabkan oleh adanya budaya kolektivisme pada masyarakat Bali, seperti yang juga dijelaskan oleh Artiawati (2012) melalui penelitiannya tentang bagaimana budaya kolektivis membuat dukungan sosial dari lingkungan sekitar relatif

mudah diperoleh dan dapat membantu individu untuk menanggulangi WFC yang dialami. Selain itu, faktor *job resources* yang ada pada lingkungan atau tempat kerja mereka juga turut mempengaruhi kurangnya dampak *work-family conflict* pada dirinya dan dampaknya ke pekerjaan mereka.

Beberapa kelemahan yang terjadi pada penelitian ini adalah pertama berkaitan dengan alat ukur yang digunakan serta proses pengambilan data yang memiliki butir *favorable* tanpa adanya butir yang bersifat *unfavorable*. Kedua, dalam proses pengambilan data yang selain waktunya singkat juga melibatkan kehadiran atasan yang sangat mungkin dapat mempengaruhi pilihan jawaban partisipan untuk menjawab baik dan sangat baik. Ketiga, pada penelitian ini tidak mengungkap lama kerja partisipan serta usia anak sebagai aspek lain yang juga mempengaruhi tingkat WFC partisipan.

Dari beberapa kelemahan yang sudah dipaparkan, peneliti dapat menghimbau untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan skala yang mencantumkan beberapa butir pertanyaan yang bersifat *unfavorable*. Selain itu juga pemilihan bentuk skala lainnya selain skala Likert dapat menjadi pertimbangan, menimbang penggunaan skala Likert akan membatasi respon partisipan dalam memberi penilaian terhadap sikap yang ingin dinilai. Selain itu pada proses penyebaran angket, kehadiran atasan atau proses yang kurang diawasi dapat dikontrol agar tidak mengganggu proses penilaian diri partisipan. Penelitian selanjutnya juga dapat memasukkan data jumlah anak dan lama kerja sebagai aspek yang juga dapat berpengaruh pada tingkat WFC partisipan dan WE partisipan.

Pustaka Acuan

- Adelia Kesumaningsari, Nicholas Simarmata. (2014). Konflik Kerja-Keluarga dan Work Engagement Karyawati Bali pada Bank di Bali. *Jurnal Psikologi Udayana Vol. 1 (3)*, 493-506.
- Ahmad, A. (2008). Job, Family and Individual Factors as Predictors of Work- Family Conflict. *The Journal of Resources and Adult Learning, Vol.4*.
- Anna M. Dąderman & Beata A. Basinska. (2016). Job Demands, Engagement, and Turnover Intentions in Polish Nurses: The Role of Work Family Interface. *Front. Psychol. 7:1621*. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01621
- Apperson, M., Schmidt, H., Moore, S., & Grunberg, L. (2002). Woman Managers and The Experience of Work-Family Conflict. *American Journal of Under Graduate Research*, 1 (3).
- Artiawati. (2012). *Konflik Kerja-Keluarga pada Jurnalis di Jawa dan Bali (Model Konflik Kerja-Keluarga dengan ideologi peran gender, beban peran berlebih, dukungan sosial, dan kepribadian sebagai anteseden; rasa bersalah dan kesejahteraan psikologis sebagai konsekuensi)*. Disertasi (tidak dipublikasikan). Program Doktor Psikologi Universitas Padjajaran, Bandung.
- Baroka, B. (2013). *Hubungan antara beban kerja mental dengan kepuasan kerja pada karyawati pabrik yang sudah berkeluarga*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Universitas Gunadarma, Indonesia.
- Batchelor, J.H., Miao, C. (2016). Extreme Respon Style: A Meta Analysis. *Journal of Organizational Psychology, Vol.16 (2)*. 51-62.
- Calson, D.S., Kacmar, K.M., and Williams, L.J.(2000). Constraction and Initial Validation of A Multidimensional Measure of Work – Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior, 56(2)*, 249-276. Doi: 10.1006/jvbe.1999.1713.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The Job Demands–Resources model: Challenges for Future Reserach. *SA Journal of Industrial Psychology, 1-9*.
- Frunham, A. (2002). Happy Staff is Not The Full Answer: Management Style Can Be Reflected In Customer Service – but The Relationship Is Complex. *Financial Times, February 5,16*.
- Moors, G., Kireuj, N.D., Vermunt, J.K. (2014). The Effect of Labeling and Numbering of Respons Scale on The Likelihood of Response Bias. *American Sociological Association*. Vol. 44(1) 369-399. doi: 10.1177/0081175013516114
- Netemayer, R.G., Maxham, J.G.,III, & Pullig, C. (2005). Conflict in The Work-Family Interface: Link To Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intention. *Journal of Marketing, 69 (2)*, 130-143.
- Rahmawati, A.N. (2016). Hubungan Antara Work Engagement dan Work-family conflict yang Domoderasi Oleh Conscientiousness (Studi Pada Karyawan di PT. angkasa Pura I (Persero) JUanda Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen, 4(2)*.
- Super, D. E., (1990). *A Life-span, Life-space Approach to Career*

Development. San Francisco:
Jossey-Bass
Sugiyono. (2013). *Metode penelitian
kuantitatif, kualitatif dan R&D.*
Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian
kuantitatif, kualitatif dan R&D.*
Bandung: Alfabeta.