

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Family Satisfaction*

2.1.1 Definisi *Family Satisfaction*

Carver dan Jones (1992) "*family satisfaction may be defined as the degree to which one is generally satisfied with one's family of origin and the constituent relationships imbedded therein (e.g., parent-child, siblings)*" (Carver & Jones, 1992, p. 72). Definisi tersebut berarti bahwa *family satisfaction* dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang secara umum puas dengan keluarga asal dan hubungan yang melekat di dalamnya seperti misalnya orang tua-anak dan saudara kandung. Sejalan dengan ini, Barraca et al. (2000), mendefinisikan *family satisfaction* sebagai perasaan individu yang merasa puas dengan interaksi di dalam keluarga, baik verbal maupun non-verbal, yaitu "*family satisfaction experienced by a subject is a product of the continuous play of interactions (verbal and/or physical) he/she maintains with the other family members.*" (Barraca et al., 2000, p. 100).

Tidak seperti pandangan Carver dan Jones (1992) maupun Barraca et al. (2000), menurut Zabriskie dan Ward (2013), kepuasan keluarga sebagai penilaian kognitif yang disadari terhadap kehidupan keluarga seseorang yang kriteria penilaiannya tergantung pada individu tersebut, yaitu "*family satisfaction can be defined as a conscious cognitive judgment of one's family life in which the criteria for the judgment are up to the individual.*" (Zabriskie & Ward, 2013, p. 449). Meskipun *family satisfaction* memasukkan komponen afektif pada tingkat yang berbeda, dari perspektif ini *family satisfaction* mencerminkan proses kognitif evaluasi subjektif sehubungan dengan kehidupan keluarga secara keseluruhan (Zabriskie & Ward, 2013).

Teori utama yang dipilih dalam studi ini yaitu teori yang diajukan oleh Zabriskie dan Ward (2013) karena teori tersebut menilai kepuasan keluarga secara menyeluruh dengan membebaskan kriteria penilaian kepada individu itu sendiri. Teori kepunyaan Zabriskie dan Ward (2013) menjadi satu-satunya yang

mendasarkan penilaian kepada individu. Sementara teori milik Carver dan Jones (1992) berdasar pada asal usul keluarga beserta hubungan di dalamnya dan teori dari Barraca et al. (2000) berdasar pada interaksi di dalam keluarga, yang di mana kedua teori tersebut perlu melibatkan pihak luar selain individu itu sendiri untuk merasakan kepuasan keluarga. Definisi Zabriskie dan Ward (2013) mengenai kepuasan dengan kehidupan keluarga sangat relevan dengan kompleksitas kehidupan keluarga modern, khususnya dalam konteks masyarakat urban, yang diwarnai oleh keragaman nilai, dinamika peran, serta tekanan pekerjaan dan lingkungan sosial. Lebih lanjut, pendekatan mereka juga mengakomodasi adanya perbedaan persepsi antaranggota keluarga serta keberagaman nilai-nilai yang diterapkan oleh tiap-tiap individu, sehingga hasil pengukurannya bisa lebih akurat dibandingkan jika hanya berfokus pada satu aspek tertentu saja. Selain itu, teori dari Zabriskie dan Ward (2013) juga telah dirujuk pada sebanyak 153 studi pada data di Google Scholar.

2.1.2 Dimensi *Family Satisfaction*

Teori yang dikemukakan oleh Zabriskie dan Ward (2013), *family satisfaction* dipahami sebagai variabel *unidimensional*, yang berarti bahwa konsep kepuasan keluarga dalam teori ini direpresentasikan melalui satu dimensi utama, yaitu sejauh mana individu merasa puas terhadap keluarganya secara keseluruhan. Zabriskie dan Ward (2013) merancang teori ini untuk membantu individu mempertimbangkan berbagai komponen yang relevan dalam mengevaluasi kepuasan keluarga mereka. Fokus utama Zabriskie dan Ward (2013) adalah pada penilaian menyeluruh yang memungkinkan individu untuk menimbang berbagai aspek kehidupan keluarga sesuai dengan nilai dan prioritas pribadi, sehingga menghasilkan pengukuran kepuasan yang lebih akurat dan reflektif terhadap pengalaman subjektif masing-masing individu yang bersifat global meliputi berbagai komponen seperti kombinasi hubungan, interaksi, dan keterkaitan antaranggota keluarga, yang masing-masing individu nilai secara berbeda tergantung pada sudut pandang serta struktur nilai yang mereka anut. Oleh karena itu, pendekatan penilaian secara menyeluruh atau global dianggap lebih tepat

dibandingkan dengan penilaian berdasarkan domain atau indikator yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.3 Faktor yang Memengaruhi *Family Satisfaction*

Teori kepuasan keluarga (*family satisfaction*) yang dikemukakan oleh Zabriskie dan Ward (2013), tidak ada penjelasan mengenai sejumlah faktor yang berkontribusi terhadapnya. Namun, riset yang dilangsungkan oleh Rahim et al. (2013) menyoroti tiga faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan dalam kehidupan keluarga yang sesuai dengan kerangka teori tersebut:

1. *Family Functioning*: Merujuk pada hubungan yang sehat dan berfungsi di dalam keluarga. Aspek-aspek seperti keintiman, adaptasi, kemampuan mengatasi tekanan, dan komunikasi antar anggota keluarga menjadi elemen penting dalam membentuk keberfungsian keluarga. Tingkat kepuasan individu terhadap keluarganya cenderung rendah jika keberfungsian keluarga tersebut kurang.
2. *Family Resilience*: Merupakan kemampuan keluarga dalam menghadapi dan mengatasi masalah serta krisis yang timbul. Ketika anggota keluarga mampu bekerja sama untuk menemukan solusi dan beradaptasi dengan situasi sulit, tingkat kepuasan keluarga cenderung meningkat.
3. *Time with Family*: Durasi waktu bersama keluarga memungkinkan individu menjalankan perannya dalam keluarga secara optimal seperti sebagai pasangan, orang tua, maupun anak yang kemudian memperkuat hubungan interpersonal dalam keluarga. Studi Clarke et al. (2004) menunjukkan bahwa individu yang mengalokasikan lebih banyak waktu untuk keluarga cenderung memiliki persepsi keseimbangan peran yang lebih baik antara tanggung jawab personal dan profesional. Dengan kata lain, waktu yang dihabiskan bersama keluarga berperan dalam membantu individu menilai bahwa kehidupannya tidak hanya berfokus pada satu aspek saja, melainkan seimbang antara dunia kerja dan keluarga. Sebaliknya, keterbatasan waktu dalam berinteraksi bersama keluarga dapat menghambat individu dalam memenuhi perannya sebagai anggota keluarga, sehingga hubungan

emosional dapat melemah, interaksi menjadi minim, dan akhirnya menurunkan rasa puas terhadap kehidupan keluarganya. Situasi ini umumnya terjadi saat individu memiliki keterbatasan waktu akibat adanya tuntutan eksternal, seperti beban tanggung jawab lain yang mengurangi kesempatan untuk hadir secara fisik maupun emosional di tengah keluarga. Dengan kata lain, waktu bersama keluarga memainkan peran penting dalam *family satisfaction*, karena keterlibatan yang kurang dari individu dalam interaksi keluarga dapat menyebabkan penurunan kepuasan terhadap keluarga, dan sebaliknya.

2.2 Work-Family Conflict

2.2.1 Definisi Work-Family Conflict

Work-family conflict merujuk pada gagasan Greenhaus dan Beutell (1985), diuraikan sebagai wujud konflik antar *peran* di mana tekanan *role* dari ranah pekerjaan dan keluarga saling bertentangan dalam sejumlah dimensi, yaitu “*definition of work-family conflict is offered: a form of interrole conflict in which the role pressures from the work and family domains are mutually incompatible in some respect. That is, participation in the work (family) role is made more difficult by virtue of participation in the family (work) role. An examination of the literature suggests three major forms of work-family conflict: (a) time-based conflict, (b) strain-based conflict, and (c) behavior-based conflict.*” (Greenhaus & Beutell, 1985, p. 77). Definisi Greenhaus dan Beutell (1985) bisa diartikan sebagai konflik kerja-keluarga merupakan suatu bentuk konflik antar-peran di mana tekanan peran dari ranah kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal yang artinya, partisipasi dalam peran kerja (keluarga) menjadi lebih sulit karena partisipasi dalam peran keluarga (kerja) dengan tiga bentuk utama konflik kerja-keluarga, yaitu konflik berbasis waktu, konflik berbasis tekanan, dan konflik berbasis perilaku. Hal demikian dapat dimaknai bahwa semakin sulit untuk berpartisipasi pada *work (family) roles* karena berpartisipasi pada *family (work) roles* (Greenhaus & Beutell, 1985).

Netemeyer et al. (1996) mengemukakan definisi mengenai *work-family conflict* secara terpisah dari dua sisi kebalikan, yakni “*WFC is a form of interrole conflict in which the general demands of, time devoted to, and strain created by the job interfere with performing family-related responsibilities*” dan “*FWC is a form of interrole conflict in which the general demands of, time devoted to, and strain created by the family interfere with performing work-related responsibilities.*” (Netemeyer et al., 1996, p. 401). Definisi yang dikemukakan oleh Netemeyer et al. (1996) ini dapat dikatakan bahwa pada konflik pekerjaan-keluarga terdapat bentrokan *role* antara pekerjaan pada keluarga dan keluarga pada pekerjaan, yang melibatkan keberadaan *demands*, waktu yang diperlukan, dan ketegangan atau *tension* yang timbul dari tempat kerja dapat menghambat tanggung jawab atau tuntutan terhadap keluarga. Aamodt (2016) juga mendefinisikan konflik ini sebagai “*the extent to which an employee has competing roles or conflicting roles*” yang berarti kondisi di mana karyawan mempunyai peran yang bersaing atau peran yang bertentangan dengan satu sama lain (Aamodt, 2016, p. 547). Misalnya, peran karyawan sebagai manajer yang terkadang harus bekerja pada hari Sabtu, namun perannya sebagai orang tua juga membuatnya harus menghadiri acara sekolah anaknya pada hari yang sama.

Penelitian ini memanfaatkan definisi teoretis dari Greenhaus dan Beutell (1985) untuk digunakan. Pilihan tersebut didasarkan pada teorinya yang lebih lengkap karena dimensinya yang dikembangkan menjadi dua arah, ke arah keluarga atau pekerjaan, jika dibandingkan dengan alternatif lain yang kurang menyeluruh. Teori ini dapat memberikan penjelasan mendetil mengenai bentuk-bentuk utama *work-family conflict*, khususnya dalam hal-hal yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu waktu (*time*), ketegangan (*strain*), dan perilaku (*behavior*), yang ialah persoalan utama yang kerap dijumpai oleh para karyawan masa kini. Meskipun usia teorinya cukup tua, tetapi banyak penelitian baru tentang *work-family conflict* yang tetap mengimplementasikan kerangka teori yang sama, menunjukkan relevansinya yang masih terjaga dan kemampuannya dalam mengukur konflik pekerjaan-keluarga di zaman sekarang. Penelitian tersebut antara lain penelitian milik Kalliath et al. (2017), Jamaludin et al. (2018), dan Tuffour et al. (2021) yang sama-sama menggunakan pekerja sebagai subjek penelitian mereka. Selain itu, Google Scholar

menunjukkan bukti bahwa sebanyak 14.681 studi telah menyitir teori *interrole conflict* pekerjaan dan keluarga milik Greenhaus dan Beutell (1985).

2.2.2 Dimensi *Work-Family Conflict*

Teori konflik pekerjaan-keluarga Greenhaus dan Beutell yang telah dikembangkan oleh Carlson et al. (2000) mencakup tiga dimensi, yakni:

1. *Time Based Conflict*

Dimensi ini terjadi ketika waktu yang seharusnya dihabiskan dengan keluarga berkurang karena tuntutan pekerjaan yang telah dilakukan sebelumnya. Dimensi ini terkait dengan jam kerja yang panjang, tingkat kesulitan tugas, dan pola *shift* yang tidak teratur. *Time based conflict* terbagi menjadi dua arah, yaitu:

- a. *Work interference with family* muncul apabila individu menghabiskan mayoritas waktu dan energinya di tempat kerja, menyisakan sedikit waktu untuk berperan dan memberikan perhatian kepada anggota keluarga di rumah.
- b. *Family interference with work* terjadi saat seseorang menghabiskan mayoritas waktu serta perhatiannya guna mengerjakan tugas-tugas rumah tangga maupun mengurus keluarga, sehingga kurangnya waktu yang tersedia untuk bekerja dan dapat mengakibatkan kewajiban pekerjaan terbengkalai.

2. *Strain Based Conflict*

Pada dimensi ini, timbul tekanan dari peran pekerjaan atau peran keluarga yang dapat memengaruhi individu ketika sedang menjalankan peran yang lain. Tekanan ini mungkin berupa ketegangan, kelelahan, kecemasan, dan dukungan yang kurang dari anggota keluarga. *Strain based conflict* dikategorikan ke dalam dua arah, yaitu:

- a. *Work interference with family* timbul selagi tugas-tugas pekerjaan menghambat tugas seseorang dalam keluarga, hal ini dapat menimbulkan stres karena individu merasa kesulitan untuk menjalankan tanggung jawabnya terhadap keluarga.

b. *Family interference with work* terjadi saat peran di dalam keluarga mengganggu kinerja seseorang di tempat kerja, individu dapat merasa tertekan karena hal ini mengakibatkan penurunan kualitas dalam pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan mereka.

3. *Behavior Based Conflict*

Hal ini timbul saat ada ketidaksesuaian perilaku dengan harapan atau tujuan dari *role* lainnya. Dalam dimensi ini, perilaku dalam satu *role* bisa jadi tidak selaras dengan peran yang lain. Apabila individu tidak mampu memadankan perilakunya guna menepati kebutuhan dari *role* yang lain, maka akan timbul konflik. *Behavior based conflict* dikategorikan menjadi dua arah, yaitu:

- a. *Work interference with family* terwujud saat seseorang menilai bahwa perilaku atau *behavior* yang diperlukan untuk efektif pada tempat kerja tidak dapat dijalankan secara baik ketika berada di rumah.
- b. *Family interference with work* muncul saat seseorang menilai bahwa *behavior* yang diperlukan atau efektif pada lingkungan rumah tidak dapat diimplementasikan dengan baik ketika berada di lingkungan kerja.

2.2.3 Faktor yang Memengaruhi *Work-Family Conflict*

Greenhaus dan Beutell, bersama dengan kontribusi tambahan yang diperluas oleh Carlson et al. (2000), menyatakan bahwa munculnya konflik antara pekerjaan dan keluarga berkat imbas dari sejumlah faktor, termasuk:

1. *Work-Related Factors*

Pertama, faktor terkait pekerjaan seperti *workload* yang tinggi dan *long working hours* berpotensi menimbulkan *work-family conflict*. Di samping itu, sifat pekerjaan seperti tuntutan yang tinggi dan kurangnya otonomi juga dapat mengakibatkan individu mengabaikan tanggung jawab keluarga mereka.

2. *Family-Related Factors*

Faktor terkait atau yang berhubungan dengan keluarga juga berperan penting dalam munculnya *work-family conflict*. Misalnya, memiliki anak kecil atau anggota keluarga lainnya yang membutuhkan perhatian khusus atau lebih dapat menjadi faktor yang memperbesar konflik antara pekerjaan dan keluarga.

Selain itu, tingkat dukungan keluarga dan jumlah tanggungan juga dapat memengaruhi seberapa besar konflik tersebut.

3. *Individual-Related Factors*

Karakteristik individu seperti cara mereka mengatasi masalah dan kepribadian mereka juga memainkan peran dalam mengendalikan *work-family conflict*. Di sisi lain, kedudukan gender juga dapat memerankan faktor penting, karena adanya harapan sosial terkait peran gender baik saat di *workplace* ataupun di rumah sanggup memperbesar kemungkinan timbulnya konflik antara pekerjaan dan keluarga.

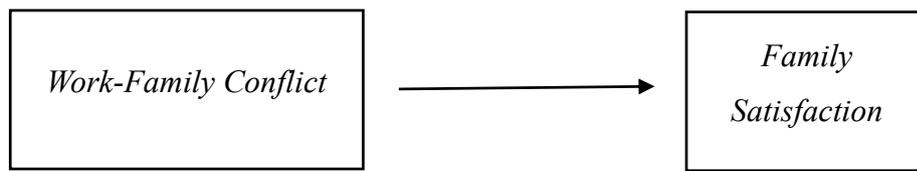
2.3 Kerangka Berpikir

Kepuasan dalam kehidupan keluarga menjadi sebagian dari aspek krusial dalam kehidupan individu, terutama bagi mereka yang telah membentuk keluarga inti di tengah tuntutan dunia kerja yang semakin kompleks. Zabriskie dan Ward (2013) menyebutkan bahwa *family satisfaction* merupakan bentuk evaluasi subjektif individu terhadap kehidupan keluarganya secara keseluruhan, dan hal ini menjadi indikator utama kualitas kehidupan keluarga. Dalam konteks masyarakat urban, di mana ekspektasi profesional meningkat dan waktu luang semakin terbatas, menjaga kualitas hubungan keluarga menjadi tantangan yang besar. Salah satu faktor krusial dari *family satisfaction* adalah waktu yang dimiliki untuk berinteraksi dan hadir secara emosional dalam keluarga. Durasi kebersamaan dengan keluarga bukan hanya mencerminkan perhatian emosional, tetapi juga mendasari persepsi terhadap keseimbangan peran. Clarke et al. (2004) mengungkapkan bahwa waktu yang individu lebih banyak habiskan bersama keluarganya, maka individu itu memiliki persepsi keseimbangan peran yang lebih tinggi antara kerja dan keluarga. Sementara itu, Jones et al. (2020) menunjukkan bahwa semakin panjang waktu kebersamaan dengan keluarga, semakin tinggi pula *family satisfaction* yang dirasakan. Dengan demikian, waktu menjadi faktor penentu yang menjembatani relasi antara tuntutan pekerjaan dan kepuasan hidup keluarga.

Mobilitas tinggi, kemacetan, dan jam kerja yang panjang di lingkungan urban sering kali membatasi ruang, energi, serta waktu yang mampu dimanfaatkan

individu untuk berinteraksi dengan keluarga. Dalam situasi seperti ini, ketika waktu untuk keluarga terus tergerus oleh beban kerja dan perjalanan harian yang melelahkan, maka kualitas interaksi keluarga pun ikut terdampak. Di sinilah muncul hal yang disebut sebagai *work-family conflict*, yakni *interrole conflict* yang timbul saat waktu, energi, serta perhatian individu lebih banyak tersita untuk pekerjaan hingga mengganggu peran dalam keluarga. Konflik ini bukan hanya sebatas benturan peran, namun juga berkaitan erat dengan distribusi waktu yang tidak seimbang. Amstad et al. (2011) menyatakan bahwa meningkatnya tuntutan pekerjaan dapat menurunkan kepuasan rumah tangga, terutama saat tekanan kerja mengganggu fungsi dan interaksi dalam keluarga. Ketika pekerjaan menyita waktu yang seharusnya digunakan untuk keluarga, frekuensi interaksi menurun, komunikasi terganggu, dan pembagian peran menjadi timpang. Akibatnya, persepsi terhadap kenyamanan, keberfungsian, serta kepuasan dalam keluarga pun mengalami penurunan.

Work-family conflict yang terus terjadi dalam jangka panjang berpotensi mengikis kelekatan emosional antarkeluarga, menciptakan jarak psikologis, dan mengurangi kepuasan terhadap kehidupan keluarga secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak hanya masalah teknis dalam manajemen waktu, tetapi juga masalah psikososial yang berdampak pada kualitas hidup individu. Oleh karena itu, dalam konteks karyawan yang bekerja di lingkungan urban, penting untuk menelaah bagaimana konflik antara pekerjaan dan keluarga, khususnya melalui aspek waktu, dapat memengaruhi *family satisfaction*. Penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi dan menganalisis sejauh mana *work-family conflict* sebagai bentuk tekanan akibat pembagian waktu antara kerja dan keluarga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan keluarga. Kerangka berpikir ini berangkat dari asumsi bahwa semakin besar konflik waktu dan peran yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah pula kepuasan terhadap kehidupan keluarganya. Ilustrasi kerangka berpikir dimuat dalam Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Ilustrasi Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis Penelitian

Sebagai dasar analisis dalam penelitian ini, peneliti menetapkan dua hipotesis yang akan diuji untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, yaitu:

H₀ (hipotesis *null*): Tidak terdapat pengaruh *work-family conflict* terhadap *family satisfaction* pada karyawan yang bekerja di lingkungan urban.

H_a (hipotesis alternatif): Terdapat pengaruh *work-family conflict* terhadap *family satisfaction* pada karyawan yang bekerja di lingkungan urban.