

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Selama dekade terakhir, konsep konflik kerja-keluarga (WFC) dan konflik keluarga-pekerjaan (FWC) telah mendapatkan perhatian peneliti di bidang perilaku organisasi (Ismail & Gali, 2017). Meskipun perbedaannya jelas, kedua konsep tersebut telah digunakan secara bergantian. Artinya, WFC mengacu pada bentrokan antara pekerjaan karyawan dan keluarga mereka di mana batasan waktu dan stres kerja membebani untuk melakukan kewajiban keluarga karyawan. Sebaliknya, FWC mengacu pada bentrokan antara keluarga karyawan dan tanggung jawab pekerjaan mereka di mana keluarga menuntut dan stres menghambat karyawan dalam melakukan kewajiban kerja (Netemeyer et al., 1996).

Masalah-masalah WFC dan FWC secara luas terjadi di antara para karyawan industri jasa karena mereka tidak dapat menyeimbangkan antara dua peran (Prajogo, 2016). Ketidaksihesuaian peran ini dapat mengakibatkan hasil negatif, seperti kurangnya kepuasan kerja dan komitmen di tempat kerja. Khususnya, kemajuan dalam teknologi dan meningkatnya harapan pelanggan adalah dua faktor utama yang terus meningkatkan tanggung jawab pekerjaan para karyawan ini yang pada gilirannya telah meningkatkan jam kerja mereka. Karena alasan tersebut, karyawan tidak dapat memenuhi tanggung jawab mereka yang terkait dengan keluarga dan pekerjaan. Meskipun beberapa organisasi mulai

menawarkan jam kerja yang fleksibel untuk menghindari konflik seperti itu (Masuda et al., 2012), masalahnya semakin buruk (Prajogo, 2016). Mengingat kemungkinan tekanan terus-menerus dari keluarga dan/atau pekerjaan dapat mengarahkan karyawan ke sikap negatif, sehingga pada penelitian ini juga bertujuan untuk memeriksa hal yang sama di antara karyawan sektor jasa, yaitu pada industri telekomunikasi.

Karyawan menghadapi tantangan dan tekanan yang belum pernah terjadi sebelumnya dalam menghadapi antarmuka kerja dan keluarga. Karyawan sering diharapkan untuk bekerja dari rumah dengan tugas-tugas seperti berurusan dengan pesan instan atau konferensi video pada malam hari dengan klien, yang dapat mengorbankan waktu mereka bersama keluarga. Demikian juga, perubahan karakteristik keluarga seperti peningkatan pasangan pencari nafkah ganda atau orang tua tunggal dapat menghambat kehidupan kerja sehingga karyawan akan menemukan lebih sedikit energi dan waktu yang disediakan untuk tugas-tugas pekerjaan. Oleh karena itu, karyawan mungkin mengalami konflik pekerjaan-keluarga (WFC) dan keluarga-pekerjaan (FWC) lebih dari sebelumnya (Pluut et al., 2018).

Menurut studi terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad & Islam (2019) menyatakan bahwa memahami manajer dan pembuat kebijakan tentang efek konflik antar-peran dalam keanekaragaman budaya dapat membantu mereka untuk merancang dan menerapkan kebijakan dan program yang sesuai dengan budaya untuk mengurangi konflik antar-peran karyawan untuk meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, dalam penelitian ini sebagian besar responden yang

berpartisipasi adalah laki-laki; karenanya, hasilnya mungkin bias gender. Dengan demikian, penelitian di masa depan harus mempertimbangkan responden pria dan wanita untuk meningkatkan generalisasi temuan. Dengan demikian pada penelitian ini responden yang diteliti tidak hanya laki-laki tapi juga perempuan yang memiliki peran ganda atau sudah berkeluarga pada anak perusahaan Telkom. Sehingga berdasarkan uraian latar belakang, penelitian ini akan mengkaji pentingnya mendeskripsikan serta menganalisis peran *person job fit* terhadap kepuasan kerja pada konflik peran ganda di PT. Infomedia solusi humanika (ISH).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, secara umum rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana peran *person job fit* terhadap kepuasan kerja pada konflik peran ganda di PT. Infomedia solusi humanika?” Selanjutnya, secara khusus pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job satisfaction*?
2. Bagaimana pengaruh *person-job fit* sebagai variabel moderating antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job satisfaction*?
3. Bagaimana peran *person job fit* terhadap kepuasan kerja pada konflik peran ganda di PT. Infomedia solusi humanika?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana peran *person job fit* terhadap kepuasan kerja pada konflik peran ganda di PT. Infomedia solusi humanika. Agar mampu menjawab pertanyaan penelitian, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job satisfaction*.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *person-job fit* sebagai variabel moderating antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job satisfaction*.
3. Untuk mengembangkan model terkait peran *person job fit* terhadap kepuasan kerja pada konflik peran ganda di PT. Infomedia solusi humanika.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis dan empiris sebagai berikut:

1. Teoritis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman teoritis tentang peran *person job fit* terhadap kepuasan kerja pada konflik peran ganda di PT. Infomedia solusi humanika, sehingga dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu akademik terutama dalam bidang Manajemen sumber daya manusia.

2. Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, rekomendasi, dan referensi kepada para tenaga kerja terutama dalam lingkup karyawan di PT. Infomedia Solusi Humanika untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis peran *person job fit* terhadap kepuasan kerja pada konflik peran ganda untuk menghasilkan kepuasan kerja yang optimal untuk kelangsungan pekerjaan mereka. Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk penelitian di masa mendatang berdasarkan pada penemuan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini.