

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Keluarga merupakan satu organisasi sosial yang paling penting dalam kelompok sosial dan keluarga merupakan lembaga di dalam masyarakat yang paling utama bertanggung jawab untuk menjamin kesejahteraan sosial dan kelestarian biologis anak manusia. Oleh karena itu perlu adanya peran yang maksimal baik dari suami sebagai pencari nafkah maupun istri sebagai ibu rumah tangga demi terciptanya lingkungan rumah yang harmonis dan penuh kasih sayang (Kartono, 2006).

Permasalahan ekonomi yang masih melanda di sebagian besar masyarakat Indonesia, di mana perkembangan ekonomi di Indonesia yang semakin pesat membuat kebutuhan rumah tangga juga semakin meningkat. Kurangnya pendapatan yang dihasilkan suami sebagai kepala rumah tangga dan pencari nafkah membuat sebagian besar wanita ikut serta bekerja guna memenuhi kebutuhan keluarga (Junita, 2011).

Saat ini telah banyak wanita yang terjun ke industri kerja tertentu, di mana sejumlah wanita mencari pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, seperti misalnya bekerja dalam industri jasa. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) mengatakan bahwa terdapat peningkatan jumlah tenaga kerja wanita di bidang jasa dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 yaitu sebesar

53,9 persen dan 57,2 persen. Berdasarkan jumlah pekerja, pekerja wanita paling dominan di bidang pekerjaan profesional jasa dan bagian penjualan, jumlah pekerja wanita yang cukup tinggi di bidang pekerjaan profesional ini terkait dengan wanita yang bekerja sebagai guru, perawat, dokter dan lain-lain (BPS, 2015).

Menurut Tjiptono (2006) pada dasarnya industri jasa sangatlah luas cakupannya, namun secara garis besar industri jasa dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu: 1). Segmen pasar, seperti jasa asuransi jiwa, katering, tabungan pendidikan, serta jasa organisasi seperti biro periklanan, jasa akuntansi, perpajakan dan lain-lain. 2). Keterampilan penyedia jasa, yaitu jasa profesional seperti dosen, konsultan manajemen, pengacara, dokter, dan lain-lain.

Di tengah sulitnya mencari pekerjaan seperti sekarang khususnya bagi wanita berkeluarga yang baru memulai kariernya di industri kerja, di mana cukup sulit untuk bersaing dengan pekerja lainnya yang masih lajang ataupun masih dalam usia produktif bekerja. Saat ini terdapat perusahaan di bidang pemasaran jasa yang berkembang dengan pesat, sehingga membuat peluang dan kesempatan yang ditawarkan untuk posisi tenaga penjual dan pemasaran semakin tinggi (Mariyanti, 2007). Salah satu industri jasa pemasaran tersebut adalah industri jasa asuransi. Tenaga penjual dalam jasa asuransi sering dikenal dengan sebutan agen asuransi (Evans, 1990).

Industri asuransi memiliki peluang sangat besar di Indonesia. Negeri ini memiliki jumlah penduduk sekitar 252 juta jiwa (BPS, 2015), namun penduduk yang telah menggunakan jasa asuransi dari sektor swasta masih kurang dari 10%

penduduk. Hal ini menunjukkan masih banyaknya peluang bagi perusahaan asuransi, khususnya bagi para agen asuransi untuk mencari klien atau nasabah baru (Priscilla, 2016).

Pekerjaan agen asuransi bisa menjadi alternatif pekerjaan dan pendapatan yang menarik bagi wanita yang telah berkeluarga, karena adanya proses *overiding* (jenjang karier) yang akan dilalui setiap agen asuransi jiwa jika kariernya bagus, berawal dari *Agen 5 juta*, *AUM 10 juta*, *UM 20 juta*, *SUM 40 juta*, *AM 100 juta*, *SAM 400 jt*. Pengklasifikasian tersebut merupakan target rendahnya karena komisi masing-masing jenjang karier bisa jadi tidak terhitung, baik terjadi terhadap agen maupun jenjang karier yang lebih tinggi (wordpress.com/2014).

Hal ini senada dengan yang disampaikan dalam wawancara peneliti terhadap agen DH yang juga mengatakan bahwa komisi bekerja menjadi agen asuransi bisa mencapai 30% dari jumlah uang *premi* (sejumlah uang yang dibayarkan sesuai dengan perjanjian polis yang sudah disepakati). Jika nasabah membayar 750 rb perbulan, maka komisi agen kurang lebih 150 rb per bayar *premi*. Ketika nasabah sudah mencapai 30 orang, maka komisi agen tersebut kurang lebih 4,5 juta/ bulan.

Diakuinya banyak ibu-ibu rumah tangga yang bekerja sebagai agen asuransi, karena tertarik penghasilannya tersebut. Berikut kutipan wawancara dengan agen DH:

“di kantor kami banyak mas yang seperti saya, ibu-ibu rumah tangga yang memulai kariernya memang dari agen, biasanya kan buat kerja sampingan aja, kalo saya memang gak kerja sebelumnya mas, disini orangnya berlomba-lomba mas, karena banyak yang sudah terbukti dari para senior juga yang memiliki penghasilan puluhan bahkan ratusan juta/bulan” (Surabaya, 09 april 2016, pukul 20:40 WIB).

Dengan pengklasifikasian penghasilan serta adanya jenjang karier tersebut, cukup menarik bagi wanita berkeluarga yang ingin bekerja sebagai agen asuransi, namun disisi lain ketika wanita yang telah berkeluarga bekerja, maka akan membuatnya mengalami peran ganda. Peran ganda tersebut yaitu peran domestik, di mana aktivitas yang dilakukan di dalam rumah dan biasanya tidak dimaksudkan untuk mendatangkan penghasilan, melainkan untuk melakukan kegiatan kerumahtanggaan, selanjutnya peran publik yaitu segala aktivitas manusia yang biasanya dilakukan di luar rumah dan bertujuan untuk mendatangkan penghasilan (Jumiatil, 2015).

Dalam realitanya wanita Indonesia dituntut dalam perannya sebagai ibu rumah tangga yang senantiasa melayani suami dan mengurus anak dengan baik. Peran tradisional wanita sebagai ibu rumah tangga diakui masih tetap melekat erat mengiringi perkembangan eksistensi mereka. Banyak orang kemudian mempertanyakan bagaimana mungkin seorang wanita dapat menjalankan berbagai aktifitas ditengah–tengah khalayak luas, sementara rumah tangganya perlu ditangani secara saksama (Susanto, 2010).

Pada kenyataannya peran ganda memberikan konsekuensi yang berat karena wanita juga mencari nafkah untuk membantu suami, di mana waktu akan terbagi membuat wanita yang berperan ganda sulit melakukan kedua perannya secara maksimal. Menurut Hastuti (2008) bahwa wanita karier dengan keterbatasan waktunya, tidak mungkin bagi dirinya untuk sekaligus menjadi ibu rumah tangga secara maksimum. Hal ini akan mengakibatkan wanita yang aktif bekerja sulit menjalankan tugas sebagai istri dan berfungsi sebagai ibu dalam hal

mengasuh, merawat, mendidik dan mencurahkan kasih sayang kepada anak sepanjang waktu. Mengingat di Indonesia sendiri masih menganggap wanita seharusnya fokus mengurus rumahtangganya dengan baik (Noor, 2004).

Pembagian peran antara ibu rumah tangga dan wanita karier menimbulkan problematika untuk ibu yang bekerja di Indonesia. Banyak diantara mereka yang merasa bersalah ketika harus bekerja. Perasaan bersalah ditambah dengan tuntutan dari dua sisi, yaitu pekerjaan dan ekonomi rumah tangga sangat berpotensi menimbulkan konflik peran dan akhirnya memicu stress (Rini J.F, 2002).

Wanita yang menjadi istri dan ibu sekaligus bekerja, cenderung membawa mereka pada suatu tekanan psikologis dalam peran gandanya. Menurut Adams, dkk (1996) tekanan psikologis dalam peran ganda disebut konflik peran ganda (*work family conflict*) yaitu ketidakmampuan bagi seseorang untuk menghadapi suatu situasi kejadian simultan (bersamaan) dari dua atau lebih tuntutan peranan, di mana situasi yang satu menghalangi situasi yang lainnya.

Greenhaus & Beutell (2003) menyatakan bahwa konflik peran ganda (*Work-Family Conflict*) yaitu suatu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dalam pekerjaan dengan peran di dalam keluarga. Jam kerja yang panjang dan beban kerja yang berat merupakan pertanda langsung akan terjadinya konflik pekerjaan-keluarga, dikarenakan waktu dan upaya yang berlebihan dipakai untuk bekerja mengakibatkan kurangnya waktu dan energi yang bisa digunakan untuk melakukan aktivitas-aktivitas keluarga. Menurut Greenhause dan Bautell (2003), terdapat tiga jenis konflik peran ganda, yaitu: 1) konflik berdasarkan waktu (*Time-based Conflict*) yaitu jenis konflik yang apabila waktu yang dicurahkan untuk

menjalankan salah satu peran (keluarga atau pekerjaan) dapat mengganggu pemenuhan tanggung jawab pada peran lain, 2) konflik berdasarkan tekanan (*Strain-based Conflict*) yaitu konflik terjadi apabila pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya, 3) konflik berdasarkan perilaku (*Behaviour-based Conflict*) yaitu konflik terjadi ketika adanya ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua peran.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cinamon dan Rich (2002) menunjukkan wanita atau ibu yang bekerja ternyata lebih sering mengalami *work-family conflict*, ketika keluarga sebagai domain yang paling penting bagi kebanyakan wanita mempengaruhi pekerjaan yang dapat menjadi gangguan bagi mereka. Meskipun seringkali keluarga memberi dukungan penuh, tetapi perasaan bersalah seringkali masih muncul. Hal itu antara lain disebabkan karena masih kuatnya pandangan bahwa seorang ibu seharusnya mempunyai waktu lebih banyak untuk keluarganya (Yunita, 1999).

Dampak dari konflik peran ganda menurut O'Driscoll dan Michael (1997) yaitu berhubungan dengan pekerjaan seperti, ketidakhadiran, ketidakpuasan kerja, keadaan psikologis, kesehatan fisik serta konsekuensi lainnya yang dirasakan seorang pekerja. Sedangkan menurut Frone (1997) dalam penelitiannya menyatakan bahwa konflik peran juga berpengaruh pada keadaan keluarga. Efek yang timbul antara lain adanya kecemasan, konflik keluarga, dan keterlibatan yang rendah pada peran keluarga dan pekerjaan.

Adapun aspek-aspek konflik peran ganda menurut Adams,dkk (1996) yaitu: 1) tekanan dalam keluarga, 2) tekanan dalam pekerjaan, 3) bantuan pekerjaan rumah tangga, 4) pemeliharaan emosi.

Konflik peran ganda ini terjadi pada hampir semua pekerjaan, tergantung pada bagaimana proses yang dialami oleh individu. Menurut J. F. Rini (2002) faktor-faktor yang menyebabkan konflik dalam berperan ganda yaitu: 1) faktor internal, yaitu persoalan yang timbul dari dalam diri ibu ketika ibu lebih senang menjadi ibu rumah tangga, namun keadaan yang menuntut untuk bekerja. Hal ini akan membuat ibu mengalami masalah kelelahan terutama psikis, karena seharian memaksa diri untuk bertahan dalam bekerja, 2) faktor eksternal, yaitu bantuan pasangan, artinya kurangnya bantuan dari pasangan atas pekerjaan wanita karena seringkali pria dikatakan tidak boleh mengerjakan pekerjaan wanita sehingga masalah rumah tangga sepenuhnya adalah tugas istri. Kehadiran anak, artinya semakin kecil usia anak, maka semakin besar tingkat konfliknya, karena adanya rasa bersalah harus meninggalkan anak untuk seharian bekerja. Selanjutnya yaitu masalah pekerjaan, artinya kondisi pekerjaan yang dialami individu mengakibatkan kelelahan fisik dan psikis, hal ini sering membuat ibu menjadi emosional dan sensitif. 3) faktor relasional yaitu berkurangnya waktu untuk keluarga karena kesibukan masing-masing antara suami dan istri, seringkali menyebabkan istri sulit bicara terbuka dengan suami, serta relasi komunikasi yang satu dengan lainnya terhambat.

Hasil penelitian Khoirotul Izzah,dkk (2014) terhadap agen yang bekerja di bisnis “Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Jember dan Cabang

Balung” di mana terdapat pengaruh yang signifikan konflik peran ganda terhadap kinerja agen asuransi dalam memasarkan produk. Kinerja agen merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan suatu perusahaan asuransi. Seorang agen asuransi adalah orang yang akan memasarkan, membuat ilustrasi, dan mengakhiri polis nasabah, dengan kata lain agen adalah orang yang berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah (Hasymi, 2004).

Pekerjaan agen asuransi adalah pekerjaan yang memiliki tekanan kerja yang cukup tinggi. Dalam wawancara peneliti terhadap agen DH yang mengakui menjadi agen asuransi merupakan pekerjaan yang tidak mudah dan butuh kesabaran, karena adanya kesulitan dan tantangan yang didapatkan ketika melakukan pekerjaannya. Permasalahan tersebut seperti persaingan antar agen demi komisi ataupun tuntutan pencapaian target untuk karier yang lebih tinggi, serta adanya kasus penolakan yang kerap kali didapatkan dari calon nasabah hingga akhirnya tidak jarang ada yang memutuskan untuk berhenti karena tidak mampu untuk menerima kembali kemungkinan kegagalan yang akan mereka dapatkan.

Oleh karena itu, tidak semua agen selalu memiliki mental dan kemampuan yang sama baik, akibatnya agen tersebut merasa mengalami tekanan kerja. Seperti yang dialami oleh agen RN karena harus menjalani peran gandanya, di satu sisi ingin mensejahterakan keluarga dengan membantu suami bekerja, namun disisi lain adanya tekanan kerja sebagai agen asuransi. Berikut hasil wawancara awal peneliti terhadap Agen RN:

“Semenjak saya kerja agen mas, saya jadi agak males capek gitu ngurus kayak bersih-bersih rumah, nyuci, kalo hari kerja ya saya biarin mas, jadi saya sehabis pulang kerja ya tiduran, ngobrol sama suami juga sekedarnya saja, habis gitu ya otak

atik hp. Saya pulangnye mesti malem mas. Kebetulan anak suami yang jemput, soalnya ayahnya pulangnye sore mas, kalo saya biasanya malem jam 9 nan mas, soalnya ndak tentu juga kalo lagi di jalan. Kalo minggu saya ndak kemana-kemana mas, ya beresin urusan rumah itu, nyuci, bersih-bersih, ngisi waktu bersama keluarga, itupun saya masih sempat ngerjain ilustrasi mas buat persiapan.”(Surabaya, 24 September 2016, pukul 10:23 WIB).

Selama ini agen RN masih mengerjakan pekerjaannya pada saat kumpul bersama keluarga di rumah, padahal agen RN harus mengerjakan pekerjaan rumahnya. Disini agen RN tidak bisa maksimal berperan sebagai ibu rumah tangga, karena tuntutan pekerjaannya sebagai agen asuransi. Agen RN juga tidak menitipkan anaknya ke mertua maupun orang tuanya karena di khawatirkan akan menimbulkan permasalahan baru. Berikut kutipan wawancara peneliti, agen RN:

“Saya memang ndak nitip anak ke mertua mas soalnya ndak enak saya takutnya nuntut yang aneh-aneh dari kerjaan saya. Trus ke ibu saya juga ndak enak mas soalnya ibu saya dari awal ya pengen saya di rumah saja, sampai sekarang memang saya ndak bilang ke ibu jadi orang tua saya blom tahu kalo saya kerja. Yang penting saya izin ke suami mas, soalnya mau gimana lagi, saya emang buat nambah pendapatan keluarga, trus ya saya tertarik dengan bisnis ini mas. masuknya lebih mudah buat seumuran saya, komisinya juga lumayan, kalo kerjaan lain apa mas, kalo seumuran saya sudah ndak ada yg mau.” (Surabaya, 24 September 2016, pukul 10:23 WIB).

Agen RN tidak ingin mertua maupun orang tuanya mengetahui pekerjaannya sebagai agen asuransi, karena agen RN tidak ingin menambah permasalahan baru dengan adanya komentar orang tua maupun keinginan mertuanya atas pekerjaannya. Dari hasil wawancara awal peneliti terhadap informan agen RN, di mana agen RN mengalami permasalahan-permasalahan, yaitu memikirkan pekerjaan rumahnya sebagai ibu rumah tangga, di mana agen RN tidak bisa maksimal berperan sebagai ibu rumah tangga, karena tuntutan pekerjaannya sebagai agen asuransi demi mencukupi kebutuhan, selain itu juga adanya tekanan pekerjaan sebagai agen asuransi, seperti adanya kasus penolakan yang sering terjadi di lapangan maupun persaingan kerja di internal kantor.

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi”, bagaimana mengetahui konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi.

1.2 Signifikansi Penelitian

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti tentang konflik peran ganda adalah penelitian yang dilakukan oleh Prita Wahyuningtyas (2011) tentang “Hubungan Antara Konflik Peran Ganda Ibu Bekerja Dengan Sikap Terhadap Pemberian Asi Eksklusif di Lembaga Pemerintah Kota Magelang” subjek dari penelitian ini adalah ibu bekerja di lembaga pemerintahan kota magelang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konflik peran ganda ibu bekerja di lembaga pemerintah kota Magelang dalam pemberian ASI eksklusif .Metode penelitian yang dipakai adalah kuantitatif korelasional.

Perbedaan dengan penelitian yang peneliti teliti adalah terletak pada subjeknya serta metode penelitiannya, jika yang diteliti oleh Prita Wahyuningtyas (2011) “Hubungan antara konflik peran ganda ibu bekerja dengan sikap terhadap pemberian asi eksklusif di lembaga pemerintah kota magelang”, sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif fenomenologi, karena menurut peneliti gambaran konflik peran ganda wanita karier agen asuransi menarik untuk dikaji lebih dalam, bagaimana mengungkap dan mempelajari gambaran konflik peran ganda mampu mempengaruhi keyakinan individu akan dirinya sendiri.

Penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Nimas ayu putri laksmi (2012) “Hubungan Antara Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi Pt.X”. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara konflik peran ganda (*work family conflict*) dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian produksi PT.x.

Perbedaan dengan penelitian yang peneliti teliti adalah dari subjek dan metode penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Nimas ayu putri laksmi (2012) “Hubungan Antara Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi PT.x” dengan menggunakan metode kuantitatif korelasional. Sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif fenomenologi, karena menurut peneliti gambaran konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi memiliki keunikan permasalahan tersendiri dan peneliti ingin mencoba menggali lebih dalam tentang konflik peran ganda wanita karier agen asuransi yang memiliki tanggapan beragam di kalangan masyarakat.

Penelitian selanjutnya yaitu yang dilakukan oleh Ummu Hany Almasitoh (2011) “Stres Kerja Ditinjau Dari Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Pada Perawat”. Subjek penelitian ini adalah 120 perawat di salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta yang bekerja pada ruang inap. Teknik pengambilan sampel

menggunakan non random secara purposive. Metode dan alat pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, angket dan skala. Perbedaannya dengan penelitian yang ingin diteliti oleh peneliti yaitu pada subjek dan metodenya, di mana subjek peneliti yaitu wanita karier agen asuransi dengan menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi.

Peneliti juga tertarik meneliti tentang konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi karena peneliti juga masih belum menemukan penelitian tentang konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi dengan metode penelitian kualitatif fenomenologis.

1.3 . Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi?

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberikan sumbangan kajian ilmu psikologi terutama psikologi industri dan organisasi yang memberikan gambaran tentang konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi jiwa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi subjek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pengetahuan untuk dapat memahami konflik peran ganda sehingga subjek memiliki konsep diri yang lebih baik serta dapat meminimalisir konflik peran ganda.

b. Bagi orang terdekat

Hasil penelitian ini bisa menjadi pengetahuan kepada kepala keluarga (suami) maupun orang terdekat untuk lebih memberikan dorongan positif serta bagaimana manajemen pekerjaan rumah tangga untuk lebih meringankan beban wanita (istri) yang bekerja.

c. Bagi perusahaan terkait.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi pengetahuan bagi perusahaan terkait untuk dapat meningkatkan sumber daya manusia khususnya pekerja wanita untuk mengembangkan karier dan mengaktualisasikan diri di dunia kerja tanpa mengabaikan perannya sebagai wanita melalui kebijakan-kebijakan yang tidak merugikan kedua belah pihak.

d. Bagi peneliti yang selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai konflik peran ganda pada wanita karier agen asuransi, baik dengan judul yang sama atau berbeda.