

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Dukungan Sosial Keluarga (*Family Social Support*)

a. Pengertian

Kodrat manusia adalah sebagai makhluk sosial dimana adanya hubungan yang membuat kita saling berinteraksi, salah satunya hubungan interpersonal atau hubungan antarpribadi. Dalam kehidupannya manusia saling membutuhkan satu sama lain diantaranya membutuhkan perhatian, bantuan, dukungan dan kerja sama dalam menghadapi tantangan kehidupan, bantuan ini disebut dengan dukungan sosial. Dukungan sosial sangat diperlukan oleh siapa saja dalam berhubungan dengan orang lain demi melangsungkan hidupnya di tengah-tengah masyarakat.

Menurut Taylor dkk, terdapat beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap pemilihan strategi menghadapi masalah. Salah satu faktor yang dipercaya mempengaruhi pemilihan strategi menghadapi masalah adalah dukungan sosial.¹ Dukungan sosial sebagai informasi dari orang lain yang dicintai atau memberikan perhatiannya, berharga dan merupakan bagian dari jaringan komunikasi serta saling memiliki kewajiban.² Dimana dukungan sosial ini tidak hanya berasal dari keluarga, melainkan teman serta komunitas yang berupa perhatian emosional seperti kasih sayang, cinta dan informasi.

¹ Taylor dalam Siti Rohmah Nurhayati, "Pentingnya Dukungan Sosial Untuk Meningkatkan Kemampuan Menghadapi Masalah Bagi Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga." Disampaikan dalam Seminar Nasional "Perempuan dan Isu Gender" dalam Rangka Hari Perempuan se-Dunia, 6 Maret 2006 di Gedung Radyo Suyoso Bappeda Yogyakarta.

² Kusumadewi, et. al., "Hubungan Antara Dukungan Sosial Peer Group dan Kontrol Diri dengan Kepatuhan Terhadap Peraturan pada Remaja Putri di Pondok Pesantren Modern Islam Assalam Sukoharjo." Penelitian, Fakultas Psikologi Universitas Sebelas Maret.

Diperkuat dengan pernyataan Gottlieb, dukungan sosial adalah sebagai informasi atau nasehat verbal, bantuan nyata, atau tindakan yang diberikan oleh keakraban sosial yang bermanfaat secara emosional dan memiliki efek perilaku tertentu bagi penerimanya. Sarafino menjelaskan bahwa dukungan sosial mengacu pada kesenangan yang dirasakan, perhatian, penghargaan atau bantuan yang diperoleh seseorang dari orang lain atau kelompok.³

Watson menambahkan dukungan sosial merupakan sumber pengatasan yang mempengaruhi sejak proses penilaian terhadap ancaman sampai pada usaha mengatasi masalah. Beberapa penelitiannya menunjukkan bahwa dukungan sosial dari orang lain merupakan keuntungan bagi orang yang sedang tertekan. Schrabacq mengemukakan bahwa persepsi seseorang akan adanya dukungan sosial bagi dirinya dapat meningkatkan perasaan kontrol diri, kemananan, dan kesesuaian. Perasaan ini dapat menjadi dasar emosi untuk melakukan aktifitas yang lebih menantang, yang mengarah pada perkembangan keterampilan dan pengetahuan yang lebih tinggi. Secara umum dukungan sosial dapat diperoleh misalnya dari keluarga, teman, sahabat, tetangga atau konselor. Dukungan sosial tersebut dapat berbentuk materi, informasi, penilaian, bimbingan, maupun dukungan emosional.⁴

Dukungan sosial ini bertujuan untuk memberikan kesejahteraan pada penerimanya. Bagaimana seseorang menerima dukungan sosial tersebut lebih merupakan suatu pengalaman pribadi yang melibatkan penghayatannya atas

³ Dalam Siti Rohmah Nurhayati. Disampaikan dalam Seminar Nasional “Perempuan dan Isu Gender” dalam Rangka Hari Perempuan se-Dunia, 6 Maret 2006 di Gedung Radyo Suyoso Bappeda Yogyakarta.

⁴ Ibid.

dukungan dari orang lain yang diterimanya. Dukungan sosial yang diperoleh seseorang dari kelompoknya menimbulkan rasa aman dalam melakukan partisipasi aktif, eksplorasi, dan eksperimentasi dalam kehidupan yang akhirnya meningkatkan rasa percaya diri, keterampilan-keterampilan, dan strategi menghadapi masalah.⁵

Salah satu bentuk dari dukungan sosial adalah dukungan sosial keluarga, keluarga merupakan tempat pertumbuhan dan perkembangan individu. Kebutuhan fisik dan psikologi mula-mula terpenuhi dari lingkungan keluarga. Individu akan menjadikan keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita, dan tempat mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan.⁶

Dukungan sosial dari keluarga atau orang-orang yang dianggap keluarga mempunyai ruang lingkup yang lebih sempit. Perkawinan dan keluarga barangkali merupakan sumber dukungan sosial yang paling penting. Dukungan sosial yang diberikan keluarga diharapkan oleh individu supaya keadaan menjadi lebih baik. Keluarga merupakan tempat melepas lelah setelah seseorang sibuk dengan aktivitas diluar. Dengan demikian dukungan sosial keluarga sangat berarti bagi individu dalam menghadapi kehidupan diluar dan meringankan stres yang dihadapi individu.

⁵ Smet dalam Siti Rohmah Nurhayati. Disampaikan dalam Seminar Nasional “Perempuan dan Isu Gender” dalam Rangka Hari Perempuan se-Dunia, 6 Maret 2006 di Gedung Radyo Suyoso Bappeda Yogyakarta.

⁶ Irwanto dalam Nuuferulla Kurniantyas Pangastiti, “ Analisis Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Burnout pada Perawat Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa” (Skripsi (tidak diterbitkan), Semarang: Universitas Diponegoro, 2011).

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial keluarga merupakan pemberian informasi verbal atau non-verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek (keluarga) di dalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkah laku penerimanya. Dalam hal ini orang yang merasa memperoleh dukungan sosial, secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya.

b. Aspek Dukungan Sosial

Menurut Sheridan dan Radmacher, Sarafino serta Taylor membagi aspek dukungan sosial ke dalam 5 bentuk,⁷ yaitu :

1) Dukungan Instrumental (*Tangible or Instrumental Support*)

Bentuk dukungan ini merupakan penyediaan materi yang dapat memberikan pertolongan langsung seperti pinjaman uang, pemberian barang, makanan serta pelayanan. Bentuk dukungan ini dapat mengurangi kecemasan karena individu dapat langsung memecahkan masalahnya yang berhubungan dengan materi. Dukungan instrumental sangat diperlukan dalam mengatasi masalah yang dianggap dapat dikontrol.

2) Dukungan Informasional (*Informational Support*)

Bentuk dukungan ini melibatkan pemberian informasi, pengetahuan, petunjuk, saran atau umpan balik tentang situasi dan kondisi individu. Jenis

⁷ Dalam Kartika Sari, "Konsep Dukungan Sosial (Teori Dukungan Sosial)"
<http://artidukungansosial.blogspot.com/2011/02/teori-dukkungan-sosial.html> (7 Januari 2013)

informasi seperti ini dapat menolong individu untuk mengenali dan mengatasi masalah dengan lebih mudah.

3) Dukungan Emosional (*Emotional Support*)

Bentuk dukungan ini melibatkan rasa empati, ada yang selalu mendampingi, adanya suasana kehangatan, dan rasa diperhatikan akan membuat individu memiliki perasaan nyaman, yakin, diperdulikan dan dicintai oleh sumber dukungan sosial sehingga individu dapat menghadapi keadaan yang dianggap tidak dapat dikontrol.

4) Dukungan pada Harga Diri (*Esteem Support*)

Bentuk dukungan ini berupa penghargaan positif pada individu, pemberian semangat, persetujuan pada pendapat individu dan perbandingan yang positif dengan individu lain. Bentuk dukungan ini membantu individu dalam membangun harga diri dan kompetensi.

5) Dukungan dari Kelompok Sosial (*Network Support*)

Bentuk dukungan ini akan membuat individu merasa menjadi anggota dari suatu kelompok yang memiliki kesamaan minat dan aktivitas sosial dengan kelompok. Dengan begitu individu akan memiliki perasaan senasib.

Lebih lanjut Johnson dan Johnson membagi dukungan sosial ke dalam empat aspek,⁸ yaitu :

⁸ Johnson dan Johnson dalam Citra Ayu Kumala Sari, "Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Psychological Will Being Siswa di Sekolah Menengah Atas Diponegoro Tulungagung." (Skripsi (tidak diterbitkan), Malang : Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).

- 1) Perhatian emosional, yang mencakup kasih sayang, kenyamanan, dan kepercayaan pada orang lain. Yang semua itu memberikan kontribusi terhadap keyakinan bahwa seseorang merasa dicintai dan diperhatikan.
- 2) Bantuan instrumental meliputi bantuan langsung, berupa barang ataupun jasa.
- 3) Bantuan informasi mencakup fakta-fakta ataupun nasehat yang dapat membantu seseorang dalam menghadapi masalah.
- 4) Dukungan penilaian meliputi timbal balik, maupun persetujuan atas tindakan dan gagasan seseorang.

Pendapat senada dikemukakan oleh Ritter bahwa dukungan sosial mencakup dukungan emosional, dorongan untuk mengungkapkan perasaan, pemberian nasehat atau informasi maupun bantuan secara materi.⁹ Diperkuat dengan pendapat House yang membedakan empat aspek dukungan sosial,¹⁰ yaitu :

- 1) Dukungan Emosional

Dukungan ini mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu, sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian atau afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain.

- 2) Dukungan Penghargaan

⁹ Ritter dalam Citra Ayu Kumala Sari, "Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Psychological Will Being Siswa di Sekolah Menengah Atas Diponegoro Tulungagung." (Skripsi (tidak diterbitkan), Malang : Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).

¹⁰ House dalam Citra Ayu Kumala Sari, "Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Psychological Will Being Siswa di Sekolah Menengah Atas Diponegoro Tulungagung." (Skripsi (tidak diterbitkan), Malang : Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).

Dukungan ini terjadi lewat ungkapan hormat positif untuk orang tersebut, dorongan untuk maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan positif orang tersebut dengan orang lain. Pemberian dukungan ini membantu individu untuk melihat segi-segi positif yang ada dalam dirinya dibandingkan dengan keadaan orang lain yang berfungsi untuk menambah serta merasa dihargai dan berguna saat individu mengalami tekanan.

3) Dukungan Instrumental

Meliputi bantuan secara langsung sesuai dengan dibutuhkan oleh seseorang, seperti memberi pinjaman uang atau menolong dengan pekerjaan pada waktu mengalami stres.

4) Dukungan Informatif

Mencakup nasehat, petunjuk, saran atau umpan balik yang diperoleh dari orang lain, sehingga individu dapat mengatasi masalahnya dan mencoba mencari jalan keluar untuk memecahkan masalahnya.

Taylor dkk juga mengemukakan beberapa macam dukungan sosial. Pertama, perhatian emosional yang diekspresikan melalui rasa suka, cinta atau empati. Kedua, bantuan instrumental seperti penyediaan jas atau barang. Ketiga, memberikan informasi tentang situasi yang menekan. Informasi ini mungkin sangat membantu jika ia relevan dengan penilaian dirinya.¹¹

Menurut Sarafino dukungan sosial terdiri dari empat jenis yaitu :¹²

¹¹ Shelley E. Taylor. *Psikologi Sosial*. Tri Wibowo (terjemahan). (Jakarta: Erlangga, 2006), 555.

¹² Sarafino dalam Zakiyah Umami, "Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Kepatuhan Terhadap Aturan pada Mahasiswa Penghuni Ma'had Sunan Ampel Al-Aly di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang Malang." (Skripsi (tidak diterbitkan), Malang : Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).

1) Dukungan Emosional

Dukungan ini melibatkan ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu, sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain.

2) Dukungan Penghargaan

Dukungan ini melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa orang lain.

3) Dukungan Instrumental

Bentuk dukungan ini melibatkan bantuan langsung, misalnya yang berupa bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu.

4) Dukungan Informasi

Dukungan yang bersifat informasi ini dapat berupa saran, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan.

Dukungan sosial sangat diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia sehari-hari. Dukungan sosial yang diterima beragam dan tergantung pada kondisinya. Pertama dukungan emosional, dukungan ini akan lebih terasa dan dibutuhkan jika diberikan pada orang yang membutuhkan misalnya mendapat musibah atau kesulitan. Dukungan dari orang-orang terdekat akan lebih membawa efek positif bagi penerimanya, karena dia akan merasa lebih diperhatikan, dihargai, dimengerti dan didengarkan. Dukungan penghargaan dapat digunakan untuk motivasi seseorang yang sedang mengalami masalah, dengan dukungan ini seseorang dapat lebih mengembangkan diri dengan pujian-pujian yang

membangun kepada penerimanya. Dukungan instrumental membuat seseorang merasa bahwa dia tidak hidup sendiri dengan cara memberikan secara langsung apa yang dibutuhkan misalnya memberi pinjaman uang apabila seseorang bermasalah dengan keuangan, atau menolong dengan pekerjaan pada saat itu pula. Dukungan informasi membantu seseorang untuk memperoleh nasehat, petunjuk, saran atau *feed back* agar dapat mencari solusi dari permasalahannya.

Lebih lanjut Johnson dan Johnson menjelaskan bahwa konsep dukungan sosial mencakup unsur-unsur berikut:¹³

- 1) Kuantitas atau jumlah hubungan
- 2) Kualitas, memiliki orang yang dapat dipercaya
- 3) Pemanfaatan, yaitu menggunakan waktu sebaik-baiknya dengan orang lain.
- 4) Kebermaknaan, yaitu pentingnya kehadiran teman
- 5) Ketersediaan, yaitu kemungkinan menemukan seseorang ketika dibutuhkan.
- 6) Kepuasan terhadap dukungan atau bantuan orang lain.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa jenis-jenis dukungan sosial meliputi:

- 1) Dukungan Emosional, mencakup ungkapan empati dan perhatian terhadap individu.
- 2) Dukungan Penghargaan, mencakup penilaian positif terhadap individu dan dorongan untuk maju.

¹³ Johnson dan Johnson dalam Citra Ayu Kumala Sari, "Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Psychological *Will Being* Siswa di Sekolah Menengah Atas Diponegoro Tulungagung." (Skripsi (tidak diterbitkan), Malang : Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010).

- 3) Dukungan Instrumental, berupa bantuan langsung sesuai dengan yang dibutuhkan individu.
- 4) Dukungan Informasi, mencakup pemberian nasehat, petunjuk dan saran bagaimana individu berperilaku.

c. Fungsi Dukungan Sosial

Dalam aplikasinya di lingkungan, dukungan sosial keluarga mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Sumber daya atau mekanisme coping yang penting untuk mengurangi efek negatif dari stres dan konflik.

Dukungan sosial sangat bermanfaat bagi seseorang yang mengalami konflik terutama pada wanita karir. Taylor menunjukkan suatu penelitian tentang manfaat dukungan sosial yang secara efektif menurunkan keadaan yang membahayakan secara psikologis pada saat-saat yang penuh ketegangan.¹⁴ Diperkuat dengan Carlson dan Perrewe bahwa dukungan sosial dapat mengurangi kemungkinan seseorang untuk mempersepsikan tekanan bagi dirinya.

Seseorang yang sedang menghadapi konflik di kantornya, dan dia mendapatkan dukungan sosial yang baik dari teman-teman di kantornya, efek buruk yang didapatkan dari adanya konflik tersebut dapat berkurang atau hilang sama sekali.¹⁵

¹⁴ Taylor dalam Widyarini, "Konflik Peran Ganda pada Wanita Bekerja dalam Manajemen." (Tesis (tidak diterbitkan), Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1998).

¹⁵ Carlson dan Perrewe dalam Nurul Huda, "Kontribusi Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Hidup, Afek Menyenangkan dan Afek Tidak Menyenangkan pada Dewasa Muda yang Belum Menikah." (Penelitian (tidak diterbitkan), Jawa Barat: Fakultas Psikologi Universitas Gunadharma)

- 2) Meningkatkan kepuasan terhadap lingkungan yang memberikan dukungan sosial.

Dukungan sosial yang diberikan di rumah dan di tempat kerja dapat meningkatkan keharmonisan keluarga dan kepuasan kerjanya. Dari penelitian yang dilakukan Wayne Hochwarter di Universitas Florida menemukan fakta bahwa pasangan yang saling mendukung dalam keadaan buruk dan stres justru akan membuat mereka makin bersatu, memiliki hubungan yang lebih harmonis, dan membuat pernikahan semakin kuat. Mereka merasa dicintai dan puas dengan pernikahan mereka, lebih jarang merasa lelah karena pekerjaan, lebih mudah berkomunikasi dengan pasangan dan anak-anak, dan yang paling penting.. pekerjaan dan pernikahan sama-sama sukses.¹⁶

- 3) Menguntungkan bagi kesehatan mental dan fisik seseorang.

Dukungan sosial muncul untuk menurunkan kemungkinan sakit dan mempercepat kesembuhan (fisik) dan secara efektif dapat menurunkan keadaan yang membahayakan secara psikologis (mental).¹⁷ Roxborough menambahkan bahwa dukungan sosial yang diprsepsikan di lingkungan kerja serta keluarga berhubungan dengan kesejahteraan diri.¹⁸

¹⁶ Dalam vem/yel. Stres Karena Pekerjaan Picu Perceraian. <http://m.vemale.com/relationship/keluarga/12360-stres-karena-pekerjaan-picu-perceraian.html>,(4 Januari 2013)

¹⁷ Taylor dalam Anang Pamangsah, "Hubungan Antara Manajmen Waktu dan Dukungan Sosial dengan Prestasi Belajar pada Mahasiswa yang Telah Menikah." (Skripsi (tidak diterbitkan), Solo : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008).

¹⁸ Roxborough dalam Nurul Huda, "Kontribusi Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Hidup, Afek Menyenangkan dan Afek Tidak Menyenangkan pada Dewasa Muda Yang Belum Menikah." (Penelitian (tidak diterbitkan), Jawa Barat: Fakultas Psikologi Universitas Gunadharma).

d. Sumber Dukungan Sosial

Sumber dukungan sosial diperoleh individu dari lingkungan sekitarnya, dari orang lain yang berinteraksi dengan individu seperti pasangan hidup, orang tua, saudara, kerabat (keluarga) maupun teman sebaya. Dukungan sosial akan memberikan kenyamanan secara fisik dan psikologis, banyaknya dukungan sosial yang diterima tergantung dari jaringan sosial yaitu hubungan yang kita pertahankan seperti keluarga, teman dan tetangga.

Dukungan suami merupakan faktor yang penting bagi wanita dalam berkarir. Kurangnya dukungan suami membuat peran wanita karir tidak optimal, karena terlalu banyak yang masih harus dikerjakan sementara dirinya juga merasa lelah setelah bekerja.¹⁹ Dukungan suami diterjemahkan sebagai sikap penuh pengertian yang ditujukan dalam bentuk kerjasama yang positif, ikut membantu menyelesaikan pekerjaan rumah tangga, membantu mengurus anak-anak serta memberikan dukungan moral dan emosional terhadap karir istrinya.²⁰

Menurut Kuntjoro, bentuk-bentuk dukungan suami yang dapat diberikan pada istri adalah adanya kedekatan emosional, suami mengizinkan istri terlibat dalam suatu kelompok yang memungkinkannya untuk berbagi minat dan perhatian, suami menghargai atas kemampuan dan keahlian istri, suami dapat diandalkan ketika istri membutuhkan bantuan, dan suami merupakan tempat

¹⁹ Handayani. Dukungan Suami Kebutuhan Wanita Karir . <http://id.shvoong.com/social-sciences/psychology/1862644-dukkungan-suami-kebutuhan-wanita-karier/> (6 Maret 2013)

²⁰ Rini. Wanita Bekerja. www.e-psikologi.com (6 Maret 2013)

bergantung untuk menyelesaikan masalah istri. Dengan adanya dukungan suami, tugas yang tadinya terasa berat menjadi lebih ringan dan membahagiakan.²¹

Rook dan Dooly berpendapat bahwa ada dua sumber dukungan sosial yaitu sumber *artificial* dan sumber *natural*. Dukungan sosial natural diterima seseorang melalui interaksi sosial dalam kehidupannya secara spontan dengan orang-orang yang ada disekitarnya. Sementara yang dimaksud dukungan sosial artificial adalah dukungan sosial yang dirancang kedalam kebutuhan primer seseorang. Sumber dukungan sosial yang bersifat natural berbeda dengan sumber dukungan sosial yang bersifat artificial dalam sejumlah hal perbedaan tersebut terletak dalam hal sebagai berikut :²²

- 1) Keberadaan sumber dukungan sosial natural bersifat apa adanya tanpa dibuat-buat, sehingga lebih mudah diperoleh dan bersifat spontan.
- 2) Sumber dukungan sosial yang natural memiliki kesesuaian dengan norma yang berlaku tentang kapan sesuatu harus diberikan.
- 3) Sumber dukungan sosial yang natural berakar dari hubungan yang berlangsung lama.
- 4) Sumber dukungan sosial yang natural memiliki keragaman dalam penyampaian dukungan sosial, nilai dari pemberian barang-barang nyata hingga sekedar menemui seseorang dengan menyampaikan salam.
- 5) Sumber dukungan sosial yang natural terbebas dari beban dan label psikologis.

²¹ Handayani. Dukungan Suami Kebutuhan Wanita Karir . <http://id.shvoong.com/social-sciences/psychology/1862644-dukkungan-suami-kebutuhan-wanita-karier/> (6 Maret 2013).

²² Dalam Dwi Irawan, "Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Bentuk-Bentuk Coping Istri Prajurit Batalyon Infanteri 511/dy Blitar yang ditinggal Tugas ke Papua." (Skripsi (tidak diterbitkan), Malang : Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Malang, 2009).

e. **Komponen Dukungan Sosial**

Weis Cutrona mengemukakan ada enam komponen dukungan sosial yang disebut sebagai “*The Social Provision Scale*”, di mana masing-masing komponen dapat berdiri sendiri-sendiri, namun satu sama lain saling berhubungan.²³ Adapun komponen-komponen tersebut adalah:

1) Kerekatan emosional (*Emotional Attachment*)

Jenis dukungan sosial semacam ini memungkinkan seseorang memperoleh kerekatan (kedekatan) emosional, sehingga menimbulkan rasa aman bagi yang menerima. Orang yang menerima dukungan sosial semacam ini merasa tenteram, aman dan damai yang ditunjukkan dengan sikap tenang dan bahagia. Sumber dukungan sosial semacam ini yang paling sering dan umum adalah diperoleh dari pasangan hidup, anggota keluarga, teman dekat, sanak keluarga yang akrab dan memiliki hubungan yang harmonis.

2) Integrasi sosial (*Social Integration*)

Jenis dukungan sosial semacam ini memungkinkan individu untuk memperoleh perasaan memiliki suatu kelompok yang memungkinkannya untuk membagi minat, perhatian serta melakukan kegiatan yang sifatnya rekreatif atau bermain secara bersama-sama. Sumber dukungan semacam ini memungkinkan individu mendapatkan rasa aman, nyaman serta merasa memiliki dan dimiliki oleh kelompok. Adanya kepedulian oleh keluarga atau masyarakat untuk mengorganisasi individu dan melakukan kegiatan bersama tanpa pamrih akan banyak memberikan dukungan sosial. mereka merasa

²³ Dalam Kuntjoro. Dukungan Sosial Pada Lansia. <http://www.e-Psikologi.Com/usia/160802.htm>.(4 Maret 2013).

bahagia, ceria dan dapat mencurahkan segala ganjalan yang ada pada dirinya untuk bercerita yang sesuai dengan kebutuhan individu. Hal itu semua merupakan dukungan yang sangat bermanfaat bagi individu atau remaja.

3) Adanya pengakuan (*Reassurance Of Worth*)

Pada dukungan sosial jenis ini individu mendapat pengakuan atas kemampuan dan keahliannya serta mendapat penghargaan dari orang lain atau lembaga. Sumber dukungan semacam ini dapat berasal dari keluarga, lembaga atau sekolah, perusahaan atau organisasi dimana individu pernah bekerja.

4) Ketergantungan yang dapat diandalkan (*Reliable Reliance*)

Dalam dukungan sosial ini jenis ini, individu mendapat dukungan sosial berupa jaminan bahwa ada orang yang dapat diandalkan bantuannya ketika individu membutuhkan bantuan tersebut. Dukungan sosial jenis ini pada umumnya berasal dari keluarga diri sendiri.

5) Bimbingan (*Guidance*)

Dukungan sosial jenis ini adalah berupa adanya hubungan kerja ataupun hubungan sosial yang memungkinkan individu mendapatkan informasi, saran atau nasihat yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi. Jenis dukungan ini bisa berasal dari guru, alim ulama, pamong dalam masyarakat, figur yang dituakan, dan juga orang tua yang berpengaruh.

6) Kesempatan untuk mengasuh (*Opportunity of Nurturance*)

Suatu aspek penting dalam hubungan interpersonal akan perasaan dibutuhkan oleh orang lain. Jenis dukungan sosial semacam ini memungkinkan individu untuk memperoleh perasaan bahwa orang lain tergantung padanya untuk memperoleh kesejahteraan.

f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Dukungan Sosial

Menurut Reis yang dikutip oleh Kuntjoro ada tiga faktor yang mempengaruhi penerimaan dukungan sosial pada individu yaitu:²⁴

- 1) Keintiman, dukungan sosial lebih banyak diperoleh dari keintiman daripada aspek-aspek lain dalam interaksi sosial, semakin intim seseorang maka dukungan yang diperoleh akan semakin besar.
- 2) Harga Diri, individu dengan harga diri memandang bantuan dari orang lain merupakan suatu bentuk penurunan harga diri karena dengan menerima bantuan orang lain diartikan bahwa individu yang bersangkutan tidak mampu lagi dalam berusaha.
- 3) Keterampilan Sosial, individu dengan pergaulan yang luas akan memiliki keterampilan sosial yang tinggi, sehingga akan memiliki jaringan sosial yang luas pula. Sedangkan, individu yang memiliki jaringan individu yang kurang luas memiliki keterampilan sosial rendah.

g. Dukungan Sosial Keluarga dalam Perspektif Islam

Dukungan sosial merupakan suatu wujud dukungan atau dorongan yang berupa perhatian, kasih sayang ataupun berupa penghargaan kepada individu

²⁴ ibid

lainnya. Islam selalu mengajarkan kasih sayang kepada semua makhluk, dan serta memberi perhatian kepada makhluk lainnya. Aspek dari dukungan sosial keluarga yang pertama adalah dukungan emosional, dimana dukungan ini mencakup ungkapan empati, kasih sayang, kepedulian dan perhatian terhadap individu, sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku memberikan perhatian atau afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain. Dalam islam kita diajarkan untuk peduli dengan sesama, menyenangkan hati orang lain dan saling mengasihi serta mencintai sesama. Islam menyerukan kepada manusia agar saling mengasihi satu sama lain seperti yang tertuang dalam Al-Quran surat Al-Balad ayat 17 dan Ali Imron ayat 103 :

ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ ﴿١٧﴾

Artinya : dan Dia (tidak pula) Termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang.

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ

ءَايَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٣﴾

Artinya : dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah

menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk.

Surat di atas menerangkan bahwa janganlah kita bercerai berai dan bermusuhan, hendaknya sebagai makhluk ciptaan Allah kita harus saling menyayangi dan tetap berpegang teguh kepada agama Allah untuk mendapatkan petunjuk.

Aspek kedua yaitu dukungan penghargaan diri (*Esteem Support*) yaitu berupa penghargaan positif pada individu, pemberian semangat, persetujuan pada pendapat individu dan perbandingan yang positif dengan individu lain untuk membantu individu dalam mengembangkan harga diri, membentuk kepercayaan diri, kemampuan serta merasa dihargai dan berguna saat individu mengalami tekanan.

Dukungan penghargaan melalui ungkapan positif dan dorongan untuk maju bisa diungkapkan sebagai perkataan yang baik dan sopan kepada orang lain, karena dengan begitu orang lain akan merasa dihargai. Di dalam islam juga kita dianjurkan untuk berkata yang baik. Seperti yang tertuang dalam Al- Israa' ayat 53 :

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ

الشَّيْطَانَ كَانَتْ لِلإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

Artinya : dan Katakanlah kepada hamha-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia.

Aspek ketiga, yaitu dukungan instrumental (*Tangible or Instrumental Support*) yaitu merupakan penyediaan materi yang dapat memberikan pertolongan langsung seperti pinjaman uang, pemberian barang, makanan serta pelayanan. Islam mengajarkan kita untuk saling tolong menolong dan mengasihi kepada sesama yang membutuhkan. Tercermin dalam Firman Allah surat Al-Maidah ayat 2 :²⁵

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٥﴾

Artinya : dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksaNya.

Oleh karena itu, kita harus tanamkan sikap saling menolong kepada yang membutuhkan dan memeberikan dukungan kepada sesama dalam mengerjakan sesuatu yang baik dan tidak diperbolehkan tolong menolong dalam hal keburukan. Karena Allah menjanjikan ampunan dan pahala yang besar kepada mereka yang beriman dan mengerjakan amal saleh. Sebagaimana yang tercantum dalam surat AL-Fath ayat 29 :

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةٌ وَأَجْرًا عَظِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh di antara mereka ampunan dan pahala yang besar.

Dukungan informasional (*Informational Support*) adalah aspek dukungan sosial yang keempat. Dukungan ini melibatkan pemberian informasi, pemberian nasehat, petunjuk, saran atau umpan balik yang diperoleh dari orang lain,

²⁵ Departemen Agama RI. Al-Qur.an Dan terjemah perkata. 2007. Syamil Al-qur.an: Bandung

sehingga individu dapat membatasi masalahnya dan mencoba mencari jalan keluar untuk memecahkan masalahnya. Dalam islam kita sebagai umat manusia di perintahkan saling menasehati dalam hal kebenaran dan tetap bersabar dalam menghadapi masalah. Dalam Al-Quran disebutkan dalam surat Al-Ashr ayat 3 dan Al-Baqarah ayat 45 :

إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٤٥﴾

Artinya : kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati kesabaran.

وَأَسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ ﴿٤٦﴾

Artinya : Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. dan Sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

Kasih sayang tidak hanya dari seseorang saja, namun kasih sayang dan dukungan itu juga dari keluarga. Ketika individu dalam kedaan yang sulit, mereka cenderung datang kepada orang terdekatnya, salah satunya keluarga. Allah juga berfirman dalam surat Asy-Suura ayat 23 :

ذَٰلِكَ الَّذِي يُبَشِّرُ اللَّهَ عِبَادَهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ قُلْ لَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ أَجْرًا إِلَّا الْمَوَدَّةَ فِي الْقُرْبَىٰ وَمَن يَقْرَفْ حَسَنَةً نَّزِدْ لَهُ فِيهَا حُسْنًا إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ شَكُورٌ ﴿٢٣﴾

Artinya : Itulah (karunia) yang (dengan itu) Allah menggembirakan hamba- hamba-Nya yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh. Katakanlah: "Aku tidak meminta kepadamu sesuatu upahpun atas seruanku kecuali kasih sayang dalam kekeluargaan". dan siapa yang mengerjakan kebaikan akan Kami tambahkan baginya kebaikan pada kebaikannya itu. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Mensyukuri.

Ayat diatas, dapat dipahami bahwa manusia dengan manusia lainnya haruslah saling mengasihi dan menyayangi, memberikan perhatian ketika manusia lainnya dalam keadaan yang sulit dalam menghadapi masalah. Orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada anak-anaknya, seorang teman memberikan perhatian kepada teman lainnya, serta orang-orang yang memberikan perhatian, kasih sayang dan penghargaan terhadap yang lainnya inilah yang disebut dengan dukungan sosial.

2) **Konflik Peran Ganda Wanita**

a. **Pengertian**

Konflik peran ganda adalah konflik yang terjadi karena adanya dua peran yang sekaligus dijalankan oleh seorang wanita sebagai ibu rumah tangga dan karyawan dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Adanya tekanan antara keduanya, membuat wanita bimbang dan sulit mencari keseimbangan. Hal itu seringkali membuat wanita tertekan dan menimbulkan sebuah konflik. Hal ini sebagian besar dipengaruhi oleh pandangan tentang gender di kalangan masyarakat yang menyatakan kewajiban wanita adalah mengurus peran domestik keluarga. Pandangan seperti itu yang membuat kebanyakan wanita tidak bebas dalam mengembangkan diri dalam dunia kerja dan terpaksa meninggalkan pekerjaannya.

Greenhaus dan Beutell mendefinisikan konflik peran ganda sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain. Seseorang akan menghabiskan waktu yang lebih untuk digunakan dalam memenuhi peran yang penting bagi mereka, oleh

karena itu mereka bisa kekurangan waktu untuk peran yang lainnya. Hal ini bisa meningkatkan kesempatan seseorang untuk mengalami konflik peran.²⁶

Konflik peran ganda bisa terjadi akibat lamanya jam kerja dari individu, sehingga waktu bersama keluarga menjadi berkurang. Individu harus menjalankan dua peran pada saat yang bersamaan, sehingga faktor emosi dalam satu wilayah mengganggu wilayah lainnya.²⁷ Lebih lanjut simon mengatakan bahwa konflik peran ganda muncul karena adanya beberapa faktor yaitu adanya tuntutan dari pekerjaan dan keluarga, kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga, dan adanya tekanan dari pekerjaan membuat seseorang sulit untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan kewajiban pekerjaan yang seringkali merubah rencana bersama keluarga.²⁸

Jacinta mengungkapkan bahwa konflik peran ganda wanita adalah konflik yang dialami oleh ibu yang berperan ganda. Yang dimaksud disini adalah peran ganda sebagai ibu rumah tangga dan peran karyawan di dunia kerja.²⁹ Ada sebuah definisi yang menyatakan bahwa konflik peran ganda (*work-family conflict*) sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. *“It is a form of inter-role conflict in which thr role pressures from the work and family domains are mutually noncompatible in some respect. That is, participation in the work*

²⁶ Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. 1985

²⁷ Ibid

²⁸ Dalam Nimas Ayu Laksmi dkk, ” Hubungan antara Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dengan Kepuasan Kerja pada Karyawati Bagian Produksi PT X.” (*Jurnal Psikologi dan Organisasi*), Vol. 1 No.02, 2012, Surabaya, 127.

²⁹ Jacinta dalam A.Mirra Octaviani, “Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Konflik Peran Ganda pada Karyawan Wanita BRI (Bank Rakyat Indonesia) Yogyakarta.” (Skripsi (tidak diterbitkan), Salatiga: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2011).

*(family) role is made more difficult by virtue of participation in the family (work) role.*³⁰

Konflik pekerjaan-keluarga terjadi karena karyawan berusaha untuk menyeimbangkan antara permintaan dan tekanan yang timbul, baik dari keluarga maupun yang berasal dari pekerjaannya.³¹ Frone, Russel & Cooper bahwa konflik pekerjaan keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi dia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Pekerjaan mengganggu keluarga, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk melakukan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk keluarga. Sedangkan konflik pekerjaan-keluarga terjadi ketika kehidupan rumah seseorang berbenturan dengan tanggungjawab di tempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian, atau kerja lembur. Demikian juga tuntutan kehidupan rumah yang menghalangi seseorang untuk meluangkan waktu untuk pekerjaannya atau kegiatan yang berkenaan dengan kariernya.³²

Berdasarkan uraian dari berbagai tokoh di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda adalah konflik yang dialami wanita yang mempunyai dua peran atau perang ganda sebagai ibu rumah tangga sekaligus sebagai karyawan, dimana wanita tersebut dituntut untuk menyeimbangkan antara

³⁰ Greenhaus dan Beutell dalam A.Mirra Octaviani, "Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Konflik Peran Ganda pada Karyawan Wanita BRI (Bank Rakyat Indonesia) Yogyakarta." (Skripsi (tidak diterbitkan), Salatiga: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2011).

³¹ Ibid.

³² Frone, Russel & Cooper dalam A.Mirra Octaviani, "Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Konflik Peran Ganda pada Karyawan Wanita BRI (Bank Rakyat Indonesia) Yogyakarta." (Skripsi (tidak diterbitkan), Salatiga: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2011).

keduanya, dari situlah timbul konflik karena pada dasarnya pekerjaan dan keluarga itu bagian yang sama-sama penting.

b. Konsep Peranan Rumah Tangga

Ada tiga konsep tentang peranan ibu rumah tangga,³³ yaitu:

1) Konsep Tradisional

Menurut konsep tradisional, ibu rumah tangga adalah wanita yang mempersembahkan waktunya untuk memelihara dan melatih anak-anak, mengasuh anak menurut pola-pola yang dibenarkan masyarakat sekitarnya. Sebagai orang tua yang mempunyai kuasa penuh, wanita melayani keperluan suami dan anak-anak di rumah. Wanita yang dapat berperan melayani keperluan keluarga di rumah sangat terpuji. Pendek kata, pekerjaan yang disebut feminim yang jika dikerjakan sepenuhnya oleh ibu rumah tangga di rumah akan mendatangkan penilaian baik bagi mereka.

2) Konsep Menurut Perkembangan Jaman

Konsep menurut perkembangan ini meletakkan penekanan pada adanya kesamaan status bagi orang tua dan status anakpun hampir mempunyai kesamaan dengan status kedua orang tuanya. Bagi wanita, menurut konsep ini, mempunyai tugas sendiri dalam membangkitkan potensi-potensi mereka. Mereka yang lebih suka menggunakan kemampuannya untuk mengembangkan kemampuan-kemampuan orang lain atau wanita lainnya. Dirumah mereka punya peranan yang sama rata dengan suami mereka. Disepakati oleh banyak ahli bahwa para wanita yang

³³ Mappiare, *Psikologi Orang Dewasa*. (Surabaya: Usaha Nasional.2003)

menganut konsep ini, tidaklah merasa bersalah jika meninggalkan rumah, baik untuk kegiatan yang mendayagunakan kemampuannya maupun dalam mengikuti latihan keterampilan yang dapat mendatangkan kepuasan baginya. Tidak pula mereka merasa berdosa jika pekerjaan rumahnya (termasuk mengasuh anak-anak) dilimpahkan pada orang lain (misalnya pembantu) manakala mereka tidak dirumah. Ibu rumah tangga menurut konsep ini, mengutamakan membimbing anak sesuai dengan kemampuan anak itu sendiri, kalau ibu memiliki kebebasan sebagai individu maka anak juga mempunyai kebebasan itu.

3) Konsep Moderat

Menurut konsep ini peranan wanita bukan ekstrim tradisional dan tidak pula terlalu mengikuti konsep yang ekstrim menurut perkembangan. Konsep moderat juga mengakui individualitas seseorang yang mempunyai hak untuk bekerja di luar rumah, akan tetapi peranan dan tugas pokoknya tetaplah berpegang kepada nilai luhur naluri kewanitaan. Wanita yang demikian itu, akan merasa bersalah dan mungkin merasa berdosa, jika terpaksa mengabaikan pemeliharaan dan pendidikan anak-anaknya karena mereka merasa bertanggung jawab penuh. Terbentuk atas dasar tujuan atau kebutuhan individu tertentu yang ada, terlepas dari media, begitu juga dengan ibu rumah tangga selain mengerjakan pekerjaan rumah tangga, ibu rumah tangga juga berusaha memenuhi kebutuhan baik berupa informasi, pendidikan, pengetahuan dan hiburan melalui media massa khususnya televisi. Ibu rumah tangga adalah satu

khalayak yang merupakan sasaran media televisi dan merupakan target acara seperti berita, sinetron, iklan dan acara lainnya. Dikarenakan ibu rumah tangga dianggap sebagai khalayak yang memiliki waktu luang yang banyak, terutama ibu rumah tangga yang murni bekerja.

c. Penyebab Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Greenhaus membedakan tiga hal untuk menjelaskan faktor-faktor terjadinya *work-family conflict* dalam lingkup pekerjaan dan keluarga,³⁴ yaitu:

1) Lingkungan Pekerjaan

Tekanan-tekanan tersebut adalah waktu kerja yang padat, tidak teratur dan tidak fleksibel, jadwal kerja yang padat, beban pekerjaan yang berlebihan, bentuk-bentuk lain dari stres kerja, adanya konflik interpersonal di tempat kerja, *career transition*, serta *supervisor* atau organisasi yang tidak mendukung.

2) Lingkungan Keluarga

Tekanan-tekanan tersebut adalah kehadiran anak, masih mempunyai tanggungjawab utama pada anak usia balita dan remaja, mempunyai konflik dengan anggota keluarga dan keberadaan anggota keluarga yang tidak mendukung.

3) Peran *Gender*

Gender memberi kontribusi pada terjadinya *work-family conflict*. Oleh karena itu wanita lebih sering mengalami konflik yang berhubungan dengan

³⁴ Greenhaus dalam Tri Prasetyowati, "Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Ketakutan Meraih Sukses pada Karyawan Wanita yang Telah Menikah di Bank BUMN Cabang Malang." (Skripsi (tidak diterbitkan) Malang: Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya, 2012).

domain keluarga, sedangkan pria mengalami konflik yang berhubungan dengan domain kerja. Hall menegaskan wanita lebih mungkin untuk mengalami konflik peran sebagai hasil dari peran ganda yang dijalannya. Terkadang domain keluarga memberi tekanan seperti efek dari kehadiran anak, waktu bagi suami dan istri yang dihabiskan untuk bekerja. Sedangkan tekanan yang berasal dari pekerjaan adalah jumlah jam kerja dalam satu minggu, hal ini juga berpengaruh pada terjadinya *work-family conflict*.

d. Aspek Konflik Peran Ganda

Menurut Greenhouse dan Beutell konflik peran ganda itu bersifat *Bi-directional* dan multidimensi. *Bi-directional* terdiri dari :³⁵

- 1) *Work-Family Conflict*, yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga. Netemeyer et al. mendeskripsikan *work-family conflict* sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana secara umum permintaan, waktu dan ketegangan yang diakibatkan oleh pekerjaan mengganggu tanggungjawab terhadap keluarga. Jadi dapat disimpulkan *work-family conflict* sebagai konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab keluarga dimana secara umum permintaan waktu dan ketegangan yang diakibatkan oleh pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab keluarga.
- 2) *Family-Work Conflict*, yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab terhadap keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan. Netemeyer et al. mendeskripsikan *family-work conflict* sebagai suatu bentuk

³⁵ Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. 1985.

konflik antar peran dimana secara umum permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga mengganggu tanggung jawab pekerjaan. Jadi dapat disimpulkan *Family-Work Conflict* adalah konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab terhadap keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan dimana secara umum permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga mengganggu tanggung jawab pekerjaan.

Menurut Greenhouse dan Beutell multidimensi dari konflik peran ganda muncul dari masing-masing direction dimana antara keduanya baik itu *work-family conflict* maupun *family-work conflict* masing-masing memiliki 3 dimensi yaitu: *Time-Based Conflict*, *Strain-Based Conflict*, *Behavior-Based Conflict*.

Greenhaus dan Beutell mendefinisikan tiga dimensi dari konflik peran ganda, yaitu:

- 1) *Time-Based Conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya artinya pada saat yang bersamaan seorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan bisa melakukan dua atau lebih peran sekaligus.
- 2) *Strain-Based Conflict*, yaitu ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh, seorang ibu yang seharian bekerja, ia akan merasa lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya. Ketegangan peran

ini bisa termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, cepat marah dan sakit kepala.

- 3) *Behavior-Based Conflict*, yaitu konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya. Sebagai contoh, seorang wanita yang merupakan manajer eksekutif dari suatu perusahaan mungkin diharapkan untuk agresif dan objektif terhadap pekerjaan, tetapi keluarganya mempunyai pengharapan lain terhadapnya. Dia berperilaku sesuai dengan yang diharapkan ketika berada di kantor dan ketika berinteraksi di rumah dengan keluarganya dia juga harus berperilaku sesuai dengan yang diharapkan juga.

Berbeda dengan pendapat lain yaitu Sekaran dkk. Ada 6 aspek konflik peran ganda yang dikemukakan menurut Sekaran dkk,³⁶ yaitu :

- 1) Masalah pengasuhan anak

Pada umumnya mereka mencemaskan kesehatan jasmani dan emosi anak-anaknya ini berarti menuntut perhatian, tenaga dan pikiran mereka dirumah sewaktu mereka dikantor.

- 2) Bantuan pekerjaan rumah tangga

Wanita yang berperan ganda membutuhkan bantuan dari berbagai pihak baik dari suami, anak maupun seorang pembantu untuk turut serta dalam urusan pekerjaan rumah tangga.

- 3) Komunikasi dan interaksi

³⁶ Sekaran dalam Meilina Puspita Dewi, "Hubungan antara Dukungan Sosial dan Konflik Peran Ganda pada Pegawai Wanita di Kantor Bupati Pasuruan". (Skripsi (tidak diterbitkan), Malang: Fakultas Pendidikan Universitas Negeri Malang, 2010).

Dengan komunikasi kita dapat mengutarakan kebutuhan, keinginan bahkan keluhan pada seseorang. Wanita berperan ganda merasa kurang komunikasi dengan keluarga terutama dengan anak dan suami. Komunikasi merupakan sarana untuk kita.

4) Waktu untuk keluarga (anak-anak dan suami)

Ibu yang bekerja sering merasa kekurangan waktu untuk suami, anak-anak bahkan untuk dirinya sendiri.

5) Penentuan prioritas

Prioritas itu disusun tergantung pada kepentingan individu yang bersangkutan agar tidak menimbulkan pertentangan antara kepentingan yang satu dengan kepentingan yang lain. Apabila wanita yang bekerja mengalami kesulitan dalam prioritas anatara keluarga dan pekerjaan maka dia mengalami konflik peran ganda.

6) Tekanan karir dan tekanan keluarga

Dalam bekerja, akan terdapat banyak masalah yang menuntut si pekerja untuk menyelesaikannya. begitu juga dirumah, akan terdapat banyak pekerjaan rumah yang menuntut untuk diselesaikan. tuntutan tersebut dapat menjadi sebuah tekanan bagi seseorang yang kemudian akan menjadi konflik dalam dirinya.

e. Cara Mengatasi Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Konflik peran ganda yaitu dimana seorang wanita tidak dapat menyeimbangkan peran antara tuntutan keluarga dan pekerjaan, hal ini harus segera diatasi agar tidak timbul stres pada wanita pekerja, beberapa cara untuk mengatasi hal tersebut yaitu :

1) Dukungan Sosial

Taylor menunjukkan suatu penelitian tentang manfaat dukungan sosial yang secara efektif menurunkan keadaan yang membahayakan secara psikologis pada saat-saat yang penuh ketegangan.³⁷ Telah ditemukan juga bahwa dukungan bisa berasal dari pekerjaan dan bukan pekerjaan, serta dukungan ini bisa secara emosional (misalnya mendengarkan dan berempati) atau instrumental seperti bantuan nyata untuk membantu menyelesaikan masalah.³⁸

(a) Dukungan dari lingkungan kerja

Dukungan di lingkungan kerja dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif bagi para pekerja, dan ini mungkin saja berasal dari beberapa sumber yang berbeda, seperti teman kerja atau supervisor. Thomas dan Gangster membedakan antara tiga komponen utama dari lingkungan kerja yang mendukung keluarga,³⁹ yaitu :

Pertama, lingkungan kerja bisa mendukung keluarga dengan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang mendukung keluarga. Kebijakan ini bertujuan untuk membuat pengaturan harian dari tanggungjawab keluarga menjadi lebih mudah bagi individu untuk menghadapinya, dan termasuk latihan-latihan seperti jadwal kerja yang fleksibel, perawatan anak, pembagian tugas dan sebagainya.

³⁷ Taylor dalam Widyarini, "Konflik Peran Ganda pada Wanita Bekerja dalam Manajemen." (Tesis (tidak diterbitkan), Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1998).

³⁸ Kaufmann & Beer dalam Tri Prasetyowati, "Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Ketakutan Meraih Sukses pada Karyawan Wanita yang Telah Menikah di Bank BUMN Cabang Malang." (Skripsi (tidak diterbitkan) Malang: Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya, 2012).

³⁹ Thomas dan Gangster dalam Tri Prasetyowati, "Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Ketakutan Meraih Sukses pada Karyawan Wanita yang Telah Menikah di Bank BUMN Cabang Malang." (Skripsi (tidak diterbitkan) Malang: Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya, 2012).

Kedua, lingkungan kerja yang mendukung keluarga jika ada supervisor yang mampu berperan sebagai rekan kerja yang selalu mendukung setiap kegiatan karyawan. Seorang rekan kerja yang mendukung adalah seseorang yang bersedia berempati dengan karyawan yang berusaha untuk mengatasi kesulitan dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan keluarganya.

Ketiga, adanya hubungan spiritualitas dengan konflik peran ganda, menegaskan bahwa karyawan saat ini tidak lagi bersedia untuk bekerja pada lingkungan yang otoriter dan tidak manusiawi yang kemudian rawan terjadi konflik. Penelitian telah menunjukkan bahwa karyawan menemukan kesulitan untuk memisahkan kehidupan spiritual dari kehidupan pekerjaan mereka. Mereka percaya bahwa mengintegrasikan spiritualitas di tempat kerja akan memungkinkan mereka untuk lebih memaknai tujuan mereka. Tidak hanya mereka menjadi pribadi yang secara penuh, tetapi organisasi juga menuai manfaat, seperti adanya semangat tinggi, tingkat absen berkurang, dan yang lebih penting konflik peran ganda berkurang.

(b) Dukungan dari lingkungan keluarga

Sikap pasangan yang saling memberi motivasi satu sama lain, baik dalam hal pekerjaan maupun dalam keluarga, hal ini dapat mengurangi ketegangan dan tekanan yang mereka alami karena menjalankan dua peran dalam kehidupan sehari-hari. Dukungan secara langsung mungkin akan mengurangi konflik peran ganda, sebagaimana hal ini mengurangi perasaan stres dalam suatu peran dan

tuntutan waktu, menemukan bahwa dukungan keluarga akan melemahkan konflik peran dalam keluarga, tuntutan waktu dan ambiguitas peran.⁴⁰

2) Manajemen Waktu

Manajemen waktu adalah strategi penting yang perlu diterapkan oleh para ibu agar dapat mengoptimalkan perannya sebagai ibu rumah tangga, istri sekaligus wanita yang bekerja.⁴¹ Ada beberapa anjuran yang bisa dipraktikkan antara lain :

- (a) Tentukan dan tetapkan tujuan dalam bekerja.
- (b) Tetapkan prioritas.
- (c) Delegasikan beberapa tugas (baik tugas kantor maupun tugas rumah) kepada orang lain.

f. Komponen Konflik Peran Ganda

Menurut Gutek, Searle, Klepa konflik peran ganda mempunyai dua komponen,⁴² yaitu :

1) Keluarga mengganggu pekerjaan (*Family Interference With Work*)

Adalah konflik peran yang disebabkan kepentingan keluarga mengganggu atau menghambat jalannya pekerjaan di kantor. Konflik timbul sebagai akibat pekerjaan rumah tangga beserta seluruh konsekuensinya mengganggu kinerja fungsi pekerjaan ibu di tempat kerja. indikatornya yaitu :

- (a) Tekanan sebagai orang tua

⁴⁰ Carlson dan Perrew dalam Tri Prasetyowati, "Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap Ketakutan Meraih Sukses pada Karyawan Wanita yang Telah Menikah di Bank BUMN Cabang Malang." (skripsi (tidak diterbitkan) Malang: Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya, 2012).

⁴¹ Ibid.

⁴² Gutek, Searle, Klepa dalam A.Mirra Octaviani, "Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Konflik Peran Ganda pada Karyawan Wanita BRI (Bank Rakyat Indonesia) Yogyakarta." (Skripsi (tidak diterbitkan), Salatiga: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2011).

- (b) Tekanan perkawinan
- (c) Kurangnya keterlibatan sebagai istri
- (d) Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua
- (e) Campur tangan pekerjaan

2) Bekerja mengganggu keluarga (*Work Interference With Family*)

Adalah konflik peran yang timbul karena kepentingan pekerjaan mengganggu atau menghambat kepentingan keluarga. Konflik pekerjaan keluarga dapat timbul dikarenakan urusan pekerjaan mencampuri urusan keluarga.

Indikator-indikatornya adalah :

- (a) Tekanan kerja
- (b) Banyaknya tuntutan tugas
- (c) Kurangnya kebersamaan keluarga
- (d) Sibuk dengan pekerjaan
- (e) Konflik komitmen dan tanggungjawab terhadap keluarga.

g. Jenis Konflik Peran Ganda

Bagi seseorang yang mengetahui dengan pasti apa yang diharapkan oleh lingkungan untuk diperankannya, dapat mengadakan penyesuaian-penyesuaian dengan cepat dan mudah. Ibu rumah tangga yang bekerja seringkali berhadapan dengan dua persoalan yang sama beratnya, apakah condong pada pekerjaan ataukah pada tanggungjawab rumah tangga. Dengan bekerjanya seseorang ibu tentunya tidak terlepas dari konflik, karena ibu yang bekerja akan mempunyai dua dunia serta dua beban yang harus ditanggungnya.

Adapun macam-macam konflik wanita bekerja adalah sebagai berikut :

1) Konflik dengan keluarga

Seorang ibu atau ibu rumah tangga, memainkan beberapa fungsi, diantaranya adalah mendampingi suami dalam berbagai situasi dan setia kepadanya, mengurus rumah tangga, serta mendidik anak-anak dengan kasih sayang. Dengan bekerjanya seorang ibu maka mereka akan merasa bersalah dan makin merasa berdosa jika ia terpaksa mengabaikan pemeliharaan dan pendidikan anak-anak, karena mereka merasa bertanggungjawab penuh.

2) Konflik dengan dunia kerja

Ibu yang bekerja mengalami pula rintangan dalam meningkatkan diri pada pekerjaan mereka, karena kurangnya pengakuan kemampuan wanita jika dibandingkan kemampuan laki-laki. Wanita merasa dirintangi oleh laki-laki, laki-laki lebih leluasa dan mempunyai banyak kesempatan untuk mendapatkan posisi yang baik dan mendapatkan gaji yang lebih tinggi dengan tanggungjawab yang lebih besar pula.⁴³ Akibat dari semua hal tadi menimbulkan perasaan tidak puas dalam pekerjaan bagi wanita yang bersangkutan.

h. Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*) dalam Perspektif Islam

Dalam islam tidak ada perbedaan antara perempuan dan laki-laki, islam mengajarkan bahwa pria dan wanita mempunyai hak dan kewajiban yang sama dan tidak ada yang lebih dimuliakan kecuali yang lebih bertaqwa. Tema pengangkatan harkat dan martabat kaum wanita ini dikembangkan oleh Rasulullah SAW, berdasarkan ajaran yang beliau terima dari Allah SWT. Banyak

⁴³ Mappiare, *Psikologi Orang Dewasa*. (Surabaya: Usaha Nasional). 51

ayat al-Qur'an dan Hadits Nabi yang memberi penekanan akan peran wanita dan kaum laki-laki yang harus seimbang. Tidak ada dominasi yang satu dengan yang lainnya. Kedua-duanya mempunyai kedudukan yang sama.

Al-Qur'an menegaskan bahwa antara laki-laki dengan perempuan terdapat kesetaraan. Tidak ada perbedaan antara keduanya dalam perbuatan. Siapa saja melakukan amal (perbuatan) akan mendapat ganjaran yang setimpal dengan apa yang mereka perbuat. Inilah yang ditegaskan oleh Allah SWT dalam al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 35:

إِنَّ الْمُسْلِمِينَ وَالْمُسْلِمَاتِ وَالْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ وَالْقَانِتِينَ
 وَالْقَانِتَاتِ وَالصَّادِقِينَ وَالصَّادِقَاتِ وَالصَّابِرِينَ وَالصَّابِرَاتِ وَالْخَشِيعِينَ
 وَالْخَشِيعَاتِ وَالْمُتَصَدِّقِينَ وَالْمُتَصَدِّقَاتِ وَالصَّائِمِينَ وَالصَّائِمَاتِ
 وَالْحَافِظِينَ فُرُوجَهُمْ وَالْحَافِظَاتِ وَالذَّاكِرِينَ اللَّهَ كَثِيرًا
 وَالذَّاكِرَاتِ أَعَدَّ اللَّهُ لَهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا ﴿٣٥﴾

Artinya : Sesungguhnya laki-laki dan perempuan yang muslim, laki-laki dan perempuan yang mukmin, laki-laki dan perempuan yang tetap dalam ketaatannya, laki-laki dan perempuan yang benar, laki-laki dan perempuan yang sabar, laki-laki dan perempuan yang khusyuk, laki-laki dan perempuan yang bersedekah, laki-laki dan perempuan yang berpuasa, laki-laki dan perempuan yang memelihara kehormatannya, laki-laki dan perempuan yang banyak menyebut (nama) Allah, Allah telah menyediakan untuk mereka ampunan dan pahala yang besar.

Jelas sekali dalam kandungan ayat diatas dijelaskan bahwa tidak adanya perbedaan antara laki-laki dan perempuan kecuali dilihat dari ketaqwaannya dan Allah menjanjikan pahala yang besar bagi yang berbuat baik. Bahkan di dalam Al-Quran ditegaskan bahwa keduanya harus terjalin kerja sama dan saling membantu, seperti yang tersirat dalam surat At-Taubah ayat 71 :

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
 وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ
 اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٦١﴾

Artinya : dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

Sebagai agama yang *kaffah*, Islam tidak hanya melingkupi dan mengatur perbuatan manusia dalam hubungannya dengan Tuhan, tetapi juga dalam hubungannya dengan dirinya sendiri, sesama manusia dan alam, termasuk di dalamnya tentang bekerja yang tampaknya bersifat duniawi. Bekerja adalah segala usaha maksimal yang dilakukan manusia, baik lewat gerak anggota tubuh ataupun akal untuk menambah kekayaan, baik dilakukan secara perseorangan atau secara kolektif, baik untuk pribadi ataupun untuk orang lain (dengan menerima gaji).

Dalam dunia ekonomi, bekerja merupakan sendi utama produksi selain alam dan modal. Hanya dengan bekerja secara disiplin dan etos yang tinggi, produktivitas suatu masyarakat menjadi tinggi. Semakin tinggi produktivitas, semakin besar kemungkinannya bagi masyarakat itu untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran.

Manusia diciptakan Allah SWT, sebagai makhluk yang mempunyai kebutuhan berupa makan, minum, pakaian, tempat tinggal, dan keturunan. Sementara itu Allah SWT, tidak menyediakan kebutuhan-kebutuhan itu dalam bentuknya yang siap makan, siap minum atau siap pakai. Allah SWT

menyediakan semua kebutuhan itu, tetapi manusia harus bekerja untuk mendapatkannya, tak terkecuali para nabi.

Hadis juga menjelaskan bahwa terdapat kondisi dimana seorang wanita juga harus mempunyai aktivitas di luar rumah. Hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Jabir bin Abdillah,⁴⁴ ia berkata:

“Bibiku ditolak suaminya. Ia bermaksud menanam kormanya di waktu iddah, maka ia dilarang oleh seorang laki-laki keluar dari rumah. Ia datang kepada Nabi Muhammad. Beliau bersabda: Betul, petiklah kormamu sebab barangkali kamu dapat bersedekah dengannya atau berbuat kebaikan .”

Diriwayatkan oleh Al Rabi binti Mua’awwidz,⁴⁵ ia berkata:

“Kami ikut berperang bersama Rasulullah SAW. Kami menyediakan minuman bagi para prajurit yang terbunuh dan yang terluka ke Madinah”.

Juga hadits yang diriwayatkan oleh Imam Muslim bahwa Ummu Athiyyah Al-Anshory berkata:

“Saya ikut berperang bersama Rasulullah sebanyak tujuh kali, saya berada di belakang mereka, mengobati yang terluka dan merawat yang sakit.”

Hadits-hadits tersebut memberikan gambaran yang sangat jelas, betapa kaum perempuan semenjak Nabi telah memegang peran publik mereka di tengah masyarakat. Posisi yang setara dan seimbang antara laki-laki dan perempuan dipelihara dan dibangun secara terus menerus oleh Rasulullah SAW.

Sebagaimana telah diuraikan, bahwa wanita mempunyai hak, kewajiban yang sama dengan pria, wanita juga mempunyai peluang berkarier sebagaimana pria. Cukup banyak ayat Al-Qur’an maupun hadis Nabi yang memberikan

⁴⁴ Agung Suparjono, “Wanita Karir Dalam Bingkai Islam”
<http://WANITA KARIER DALAM BINGKAI ISLAM- Oetjoep's Blog.html> (6 Maret 2013)

⁴⁵ Ibid

pemahaman esensial: bahwa Islam mendorong wanita maupun pria untuk berkarier. Dalam surat An-Nisa : 32, Allah SWT berfirman :

وَلَا تَتَمَنَّوْا مَا فَضَّلَ اللَّهُ بِهِ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ لِّلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا
 أَكْتَسَبُوا وَلِلنِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَسَبْنَ وَسَأَلُوا اللَّهَ مِنْ فَضْلِهِ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمًا ﴿٣٢﴾

Artinya : dan janganlah kamu iri hati terhadap apa yang dikaruniakan Allah kepada sebahagian kamu lebih banyak dari sebahagian yang lain. (karena) bagi orang laki-laki ada bahagian dari pada apa yang mereka usahakan, dan bagi Para wanita (pun) ada bahagian dari apa yang mereka usahakan, dan mohonlah kepada Allah sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu.

Dari ayat ini dapat dipahami bahwa dalam beribadah maupun berkarya, wanita memperoleh imbalan dan pahala yang tidak berbeda dengan pria. Islam tidak membedakan pengakuan dan apresiasi terhadap kinerja atas dasar jenis kelamin. Bahkan ditegaskan bahwa prestasi akan dicapai jika usaha dilakukan secara maksimal disertai do'a. Dengan demikian, jelaslah kiranya bahwa wanita bisa berkarier dan dapat mencapai prestasi sama dengan pria atau bahkan melebihinya, bergantung pada usaha dan doanya.

Penegasan Allah SWT bahwa wanita dan pria diberi hak dan peluang yang sama baik dalam hal beramal, bekerja maupun berprestasi dapat disimak pula dalam Q.S. An-Nisa : 124 berikut ini:

وَمَنْ يَعْمَلْ مِنَ الصَّالِحَاتِ مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ
 يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ وَلَا يُظْلَمُونَ نَقِيرًا ﴿١٧٤﴾

Artinya : Barangsiapa yang mengerjakan amal-amal saleh, baik laki-laki maupun wanita sedang ia orang yang beriman, Maka mereka itu masuk ke dalam surga dan mereka tidak dianiaya walau sedikitpun.

Beberapa ayat Al-Qur'an tersebut cukup menjadi bukti bahwa ajaran Islam menjunjung tinggi hak-hak wanita. Islam memberikan motivasi yang kuat agar para muslimah mampu berkarier di segala bidang sesuai dengan kodrat martabatnya. Begitu besar rahmat Allah SWT, yang menjanjikan surga jika siapa pun mengerjakan amal soleh dan beriman kepadaNya.

B. Perspektif Teori

Hubungan interpersonal merupakan salah satu ciri khas kehidupan manusia karena sudah menjadi sifat kodrat manusia adalah makhluk sosial. Dalam banyak hal individu memerlukan keberadaan orang lain untuk saling memberi perhatian, membantu, mendukung, dan bekerja sama dalam menghadapi tantangan kehidupan.

Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu membutuhkan kehadiran orang lain di kehidupannya dalam berbagai hal apapun termasuk menjalankan perannya dalam sebuah kelompok dan menghadapi semua permasalahan dalam kelompok tersebut. Oleh karena itu, individu membutuhkan individu lain yang dapat memberi dukungan sosial. Dukungan yang diberikan dimaksudkan agar individu dapat menyesuaikan diri dengan permasalahan-

permasalahan dalam kelompok sosial dan semaksimal mungkin menjalankan perannya dalam kelompok tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Gottlieb dalam menjelaskan dukungan sosial dan menggunakan teori dari Greenhouse dan Beutell dalam menjelaskan tentang konflik peran ganda.

Dukungan sosial (*social support*) didefinisikan oleh Gottlieb adalah sebagai informasi verbal atau non-verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek di dalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkah laku penerimanya.⁴⁶ Dalam hal ini orang yang merasa memperoleh dukungan sosial, secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya.

Gottlieb juga menjelaskan sumber bantuan dari seseorang yang ada disekitarnya merupakan interaksi pokok dalam suatu kelompok, sumber bantuan itu berasal dari keluarga, sahabat, empati dari kelompok sosial, penegasan. Hal tersebut akan memberikan hubungan dan kesejahteraan dalam kehidupan seseorang.⁴⁷ Dalam penelitian ini menekankan dukungan sosial yang berasal dari keluarga, karena dukungan sosial keluarga bekerja sebagai pelindung untuk melawan perubahan peristiwa kehidupan yang penuh stres. Melalui dukungan sosial keluarga, kesejahteraan psikologis akan meningkat karena adanya perhatian dan pengertian.

⁴⁶ Benjamin H. Gottlieb. *Social Support Strategies*. (California: Sage Publication, 1983)28

⁴⁷ Ibid.

Cobb menekankan tentang dukungan sosial sebagaimana dikutip oleh Gottlib dalam bukunya Smet, orientasi subyektif yang memperlihatkan bahwa dukungan sosial itu terdiri atas informasi yang menuntun orang meyakini bahwa orang ia diurus dan disayangi. Setiap informasi apapun dari lingkungan sosial yang mempersiapkan persepsi subyek bahwa si penerima efek positif, penegasan atau bantuan, menandakan ungkapan dukungan sosial.

Dukungan sosial keluarga mencakup empat aspek yaitu:

- 1) Dukungan emosional (ungkapan kasih sayang, kenyamanan, dan kepercayaan pada orang lain, empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu).
- 2) Dukungan penghargaan (hormat positif untuk orang tersebut, dorongan untuk maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan positif orang tersebut dengan orang lain).
- 3) Dukungan instrumental (bantuan langsung, berupa barang atau jasa).
- 4) Dukungan informatif (pemberian nasehat, petunjuk, saran atau umpan balik yang diperoleh dari orang lain).

Dukungan sosial yang diterima seseorang dalam lingkungannya baik berupa dorongan semangat, perhatian, penghargaan, informasi, bantuan maupun kasih sayang membuatnya akan memiliki pandangan positif terhadap diri dan lingkungannya. Dengan adanya pandangan positif terhadap diri dan lingkungannya, seseorang akan mampu menerima kehidupan yang dihadapi serta mempunyai sikap pendirian dan pandangan hidup yang jelas, sehingga mampu hidup ditengah-tengah masyarakat luas secara harmonis. Jika individu merasa

didukung oleh lingkungannya (keluarga), segala sesuatu dapat menjadi lebih mudah pada saat mengalami kejadian-kejadian yang menegangkan.⁴⁸

Selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini adalah konflik peran ganda. Dalam penelitian ini, teori konflik peran ganda menggunakan teori Greenhouse dan Beutell. Konflik peran ganda merupakan konflik yang terjadi karena adanya dua peran yang sekaligus dijalankan oleh seorang wanita sebagai ibu rumah tangga dan pekerja dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Adanya tekanan antara keduanya, membuat wanita bimbang dan sulit mencari keseimbangan.

Greenhouse dan Beutell mendefinisikan konflik peran ganda sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain. Seseorang akan menghabiskan waktu yang lebih untuk digunakan dalam memenuhi peran yang penting bagi mereka, oleh karena itu mereka bisa kekurangan waktu untuk peran yang lainnya. Hal ini bisa meningkatkan kesempatan seseorang untuk mengalami konflik peran. Menurut Greenhouse dan Beutell konflik peran ganda itu bersifat *Bi-directional* dan multidimensi. *Bi-directional* terdiri dari:

- 1) *Work-Family Conflict*, yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga

⁴⁸ Bart Smet. *Psikologi Kesehatan*. (jakarta : PT Grasindo,1994)136

dimana secara umum permintaan waktu dan ketegangan yang diakibatkan oleh pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab keluarga.

- 2) *Family-Work Conflict*, yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab terhadap keluarga mengganggu tanggung jawab terhadap pekerjaan dimana secara umum permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga mengganggu tanggung jawab pekerjaan.

Greenhaus dan Beutell mendefinisikan tiga dimensi dari konflik peran ganda, yaitu:

- 1) *Time-Based Conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya artinya pada saat yang bersamaan seorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan bisa melakukan dua atau lebih peran sekaligus.
- 2) *Strain-Based Conflict*, yaitu ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh, seorang ibu yang seharian bekerja, ia akan merasa lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya.
- 3) *Behavior-Based Conflict*, yaitu konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya. Sebagai contoh, seorang wanita yang merupakan manajer eksekutif dari suatu perusahaan mungkin diharapkan untuk agresif dan objektif terhadap pekerjaan, tetapi keluarganya mempunyai pengharapan lain terhadapnya.

Menurut Greenhouse, ketika wanita merasa tidak bisa menyeimbangkan antara permintaan dan tekanan yang timbul, baik dari keluarga maupun yang berasal dari pekerjaannya, hal tersebut disebut konflik peran ganda atau *work-family conflict*.⁴⁹

Seseorang individu yang mengalami suatu masalah atau dalam keadaan tertekan, dan mengalami beberapa beban, dimana ia tidak mampu untuk memecahkannya sendiri maka ia akan membutuhkan dukungan dari orang lain untuk memecahkan masalahnya tersebut. Sejalan dengan itu, Cohen dan Syme mengemukakan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kesehatan, mengurangi stres dan meredakan konflik kerja-keluarga.⁵⁰

Hal itu diperkuat oleh Gottlieb yang menyatakan bahwa kebersamaan seseorang menunjukkan bahwa individu mempunyai kesempatan yang baik untuk mengerti masalah baik secara pribadi maupun bersama individu lain, dengan dukungan sosial individu tidak merasa sendiri dalam menghadapi permasalahannya dan merasa dihargai serta dicintai. Jelaslah bahwa saat wanita bekerja mendapatkan hal tersebut, maka akan mengurangi konflik terutama konflik antara pekerjaan dan keluarga.⁵¹

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa dukungan sosial keluarga merupakan suatu hal yang memberikan kontribusi yang cukup besar bagi wanita

⁴⁹ Greenhaus dan Beutell dalam A.Mirra Octaviani, " Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Konflik Peran Ganda pada Karyawan Wanita BRI (Bank Rakyat Indonesia) Yogyakarta. " (Skripsi (tidak diterbitkan), Salatiga: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2011).

⁵⁰ Dalam Marcinkus, "The Relationship Of Social Support To The Work-Family Balance And Work Outcomes Of Midlife Woman, *Woman In Management Review*, Bradford, Vol.22, Edisi. 2, Pa. 86, 2007.

⁵¹ Dalam Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. Sources Of Conflict Between Work And Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. 1985)

yang bekerja dalam hal ini pegawai wanita dalam mengatasi konflik peran ganda yang dialaminya.

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada hubungan yang signifikan negatif antara dukungan sosial keluarga dengan konflik peran ganda pada pegawai wanita di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

