

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam masyarakat modern, wanita semakin diharapkan memiliki karir dan mempunyai penghasilan tetap untuk menghidupi keluarganya (Werner, 2016). Kepatuhan terhadap peran gender telah menurun seiring dengan peningkatan partisipasi angkatan kerja perempuan (Powell, 2011). Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tercatat pada tahun 2018 sebanyak 38,20% merupakan pekerja wanita di Indonesia. Bekerja bagi wanita merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan akan peningkatan kesejahteraan pribadi secara ekonomis, memanfaatkan kesempatan, berinteraksi, menyumbangkan sesuatu yang kreatif bagi masyarakat, atau sekadar mencari pengalaman (Lewis dalam Nainggolan, 1996; Twinarti, 2016).

Seorang profesional wanita yang sudah menikah akan menjalankan peran ganda antara pekerjaan dan sebagai ibu rumah tangga (Eddleston dan Powell, 2012). Karyawan wanita yang melanjutkan pekerjaan setelah menikah memiliki tanggung jawab yang lebih besar dari pada pria dikarenakan harus datang tepat waktu untuk bekerja, memasak dan mengurus keluarga, sehingga memiliki tuntutan yang lebih tinggi untuk memenuhi kebutuhan tersebut (Shiva, 2013). Disisi lain wanita juga dituntut dengan target kinerja dan komitmen pada perusahaan (Julka dan Mathur, 2017). Oleh karena wanita yang bekerja memiliki tuntutan yang lebih tinggi sebagai anggota keluarga dan tuntutan kerja yang sama dengan pria, perlu diketahui hal yang dapat meningkatkan kualitas diri dalam memenuhi tanggung

jawab dan tuntutan sebagai seorang anggota keluarga dengan tetap bekerja agar tercapai keseimbangan dalam pekerjaan dan keluarga.

Pada beberapa literatur, untuk meningkatkan kualitas hidup individu dalam memenuhi tuntutan peran sebagai anggota keluarga dapat ditingkatkan oleh pengalaman individu menjalankan peran pekerjaan mereka dengan mentransfer pengetahuan, keterampilan, sumber daya material dan *social capital* yang diperoleh saat menjalankan peran sebagai karyawan (Zhang *et al.*, 2018). Tingkat sejauh mana pengalaman dalam satu peran sebagai karyawan dapat meningkatkan kualitas hidup pada peran sebagai anggota keluarga dikenal sebagai *work family enrichment* (Greenhaus dan Powell, 2006). Aycan dan Eskin (2005) berpendapat bahwa peran dalam pekerjaan akan mempengaruhi kehidupan keluarga dan sebaliknya peran dalam keluarga akan mempengaruhi pekerjaan. *Enrichment* yang dilakukan karyawan dapat dilakukan secara dua arah yakni memperkaya kualitas diri dalam menjalankan peran sebagai karyawan (*family work enrichment*) atau memperkaya kualitas diri dalam menjalankan peran sebagai anggota keluarga (*Work family enrichment*). Greenhaus dan Powell (2006) memberikan ilustrasi pencapaian *work family enrichment* dengan beberapa sumberdaya yang dihasilkan dari bekerja seperti pengalaman, pemikiran, psikologis, status dan materi dapat meningkatkan performa seorang individu dalam menjalankan peran sebagai orang tua.

Baral dan Bhargava (2009) menemukan bahwa peningkatan kualitas diri karyawan dalam menjalankan peran sebagai anggota keluarga (*work family enrichment*) dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal tersebut selaras dengan konsep *social exchange theory* dimana karyawan yang

merasa mendapatkan kebaikan dari organisasi dan lingkungan sosialnya akan merasa memiliki kewajiban untuk membalas kebaikan mereka dengan melakukan OCB (Lambert, 2000). Hasil penelitian Bragger *et al.* (2005) menemukan bahwa karyawan yang merasa tidak mampu memenuhi tanggung jawabnya sebagai anggota keluarga karena tuntutan pekerjaan, memiliki tingkat OCB yang rendah. Fenomena interaksi antara *work family enrichment* dengan OCB ini relatif kurang dieksplorasi dalam konteks negara berkembang.

OCB didefinisikan oleh Smith *et al.* (1983) sebagai tindakan sukarela yang dilakukan karyawan tanpa paksaan dan tidak secara formal berada dalam *job description*. Smith *et al.* (1983) menjelaskan OCB terdiri dari dua aktivitas utama yakni *altruism* dan *compliance*. Dimana *altruism* merupakan tindakan sukarela karyawan yang ditujukan untuk menolong rekan kerja, atasan atau bawahan untuk menyelesaikan tugas dan permasalahan, sedangkan *compliance* mengacu pada tindakan sukarela yang dilakukan organisasi untuk organisasi secara keseluruhan (Bragger *et al.*, 2005).

Beberapa penelitian menunjukkan manfaat OCB yang dilakukan karyawan untuk peningkatan kinerja organisasi dan karyawan. Park (2016) menemukan bahwa OCB yang dilakukan karyawan secara bersamaan dan konsisten dapat meningkatkan produktivitas kerja, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Podsakoff *et al.* (2000) menemukan tindakan OCB dapat memfasilitasi kolaborasi dalam kelompok kerja dengan saling membantu satu sama lain dalam lingkungan kerja yang penuh dengan perubahan sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan lain dan manager. Jung dan Hong (2008) juga menemukan bahwa OCB

yang dilakukan karyawan secara bersama sama dan konsisten dapat meningkatkan performa organisasi melalui penerapan *total quality management* yang efektif dan konsisten.

Pentingnya *work family enrichment* dalam meningkatkan OCB dan pentingnya OCB dalam peningkatan performa organisasi mendorong penelitian ini untuk meneliti faktor yang dapat meningkatkan *work family enrichment*. Berdasarkan literatur sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian *work family enrichment*. Greenhause dan Powell (2006) menjelaskan bahwa salah satu sumberdaya yang dapat ditransfer dari salah satu domain (pekerjaan) kepada domain lain (keluarga) adalah *social capital*. *Social capital* merupakan sesuatu yang berharga bagi individu yang dibentuk dari hubungan sosial individu dan dapat berdampak pada tindakan individu tersebut (Adler dan Kwon, 2002). *Social support* merupakan salah satu bagian dari *social capital* yang dapat ditransfer dari domain kerja ke dalam domain keluarga karyawan. *Social support* merupakan persepsi individu bahwa dirinya diperhatikan, dicintai, dihargai, dinilai dan menjadi bagian dari jaringan yang memiliki kewajiban dan tujuan bersama (Nicklin dan McNall, 2013). *Social support* yang menjadi *social capital* dalam dunia kerja berasal dari organisasi, supervisor langsung dan rekan kerja (Tang *et al.*, 2012).

Allen (2001) berpendapat bahwa *social support* pada dunia kerja yang mendukung *work family culture* dari organisasi, supervisor dan rekan kerja dapat membuat tempat kerja menjadi lebih menyenangkan dan dapat mempengaruhi kesejahteraan kehidupan pribadi karyawan. Nicklin dan McNall (2013)

menjelaskan peran *supervisor support* dalam pencapaian *work family enrichment* didasari dengan konsep *conservation of resources theory*. Menurut Hobfoll (2002), *conservation of resources theory* menjelaskan tingkah laku individu ditujukan untuk memperoleh, menggunakan, mempertahankan dan melindungi sumber daya. *Social support* menjadi salah satu sumberdaya penting dalam lingkungan sosial yang dapat digunakan individu untuk menghadapi kondisi stress dalam hidup termasuk bagi individu yang menjalankan peran ganda sebagai karyawan dan anggota keluarga (Nicklin dan McNall, 2013). Selain itu, seseorang dengan *social support* yang kuat dalam lingkungan kerjanya tidak akan merasa kehabisan sumberdaya, sehingga individu tersebut tidak merasa kesulitan dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai seorang anggota keluarga saat menjadi karyawan suatu perusahaan (Sieger dan Wiese, 2009). Tang *et al.* (2012) menemukan bahwa *social support* pada dunia kerja yang berasal dari organisasi, supervisor dan rekan kerja dapat meningkatkan *work family enrichment* karyawan yang memiliki peran ganda.

Organizational support mengacu pada keyakinan karyawan bahwa organisasi peduli dengan kebutuhan dan kesejahteraan karyawan (Rhoades dan Eisenberger, 2002). *Organizational support* dapat berupa berafiliasi dalam organisasi dan dukungan emosional yang dapat berkontribusi dalam kesejahteraan karyawan (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Karyawan yang menilai perusahaannya peduli pada kesejahteraannya akan merasa kebutuhan emosionalnya terpenuhi saat menjalankan peran kerjanya, perasaan terpenuhi tersebut akan menyediakan pengalaman psikologis yang baik dan akan terbawa saat karyawan menjalankan peran sebagai anggota keluarga (McNall *et al.*, 2011). McNall *et al.*, (2011)

menemukan bahwa *organizational support* dapat berpengaruh signifikan positif terhadap *work family enrichment*.

Supervisor support merujuk pada persepsi karyawan pada supervisornya bahwa supervisornya menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraannya (Shannock dan Eisenberger, 2006). Dalam konteks *work life balance*, dukungan supervisor dapat diberikan kepada karyawan untuk memenuhi kebutuhan dirinya dalam menjalankan peran sebagai anggota keluarga. *Supervisor support* yang mendukung *work family enrichment* diindikasikan dengan empati supervisor yang mendalam pada karyawan yang mencari keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga mereka (Carlson *et al.*, 2011). Hasil penelitian Tang *et al.* (2012) menemukan bahwa *supervisor support* dapat berpengaruh positif signifikan pada *work family enrichment* pada perusahaan di China. Nicklin dan McNall (2013) juga menemukan bahwa *perceived supervisor support* berpengaruh signifikan positif pada pencapaian *work family enrichment* karyawan. Beutell dan Wittig-Berman (2008) juga menemukan bahwa *supervisor support* dapat menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan *work family enrichment*. *Supervisor* yang menjadi atasan langsung karyawan dapat mengurangi beban kerja dan tingkat stress yang dialami karyawan (Becker *et al.*, 2005), Hal tersebut dapat memberikan energi dan kepercayaan diri yang tinggi kepada karyawan untuk memenuhi tanggung jawab sebagai anggota keluarga (Baral dan Bhargava, 2009). Selain itu, Carlson *et al.* (2011) berpendapat bahwa *supervisor* yang suportif pada karyawannya akan berusaha menyediakan cara dan dukungan agar karyawannya dapat merasakan *work family enrichment*. Hal tersebut mendorong karyawan untuk menggunakan

kebijakan dan benefit yang disediakan organisasi untuk mencapai *work family enrichment* (Hammer *et al.*, 2007).

Coworker support mengacu pada persepsi karyawan pada kepedulian secara emosional dan instrumental rekan kerja pada kesejahteraan karyawan (Beehr *et al.*, 2000). Thompson dan Prottas (2006) berpendapat bahwa dukungan rekan kerja yang dapat membantu karyawan memenuhi tuntutan kerja dan permasalahan keluarga dapat mengurangi beban kerja yang dihadapi karyawan dan meningkatkan pengalaman psikologis saat bekerja sehingga hal tersebut dapat membantu karyawan menjalankan peran sebagai anggota keluarga dengan baik. Lu *et al.* (2009) menemukan bahwa *coworker support* dapat berpengaruh signifikan positif terhadap *work family enrichment*. Siu *et al.* (2010) juga menemukan dukungan emosional dan instrumental yang kuat dari rekan kerja dapat meningkatkan *work family enrichment* karyawan.

Beberapa peneliti melakukan penelitian terkait peran *work family enrichment* dalam memediasi *Social support* dengan OCB. Baral dan Bhargava (2010) menemukan bahwa *work family enrichment* dapat memediasi hubungan antara *supervisor support* dengan OCB. *Supervisor support* menambah sumber daya psikologis karyawan seperti kepercayaan diri dan energi yang dapat meningkatkan kepuasan dan performa karyawan saat menjalankan peran sebagai anggota keluarga, sehingga karyawan merasa memiliki kewajiban untuk membalas kebaikan tersebut dengan melakukan OCB (Baral dan Bhargava, 2010). Hal tersebut juga didukung oleh konsep *affective event theory* (AET) dimana supervisor menjadi arsitek yang membentuk perasaan karyawan melalui pemberian *feedback*

atas performa karyawan dan pemberian tugas atau arahan kepada karyawan (Dasborough dan Ashkanasy, 2002). Perasaan yang positif saat bekerja dapat membuat karyawan merasa tidak tertekan dalam menjalankan peran sebagai anggota keluarga, sehingga mampu untuk melakukan OCB dengan sukarela (Chen dan Chiu, 2009).

Dengan demikian, penelitian ini ingin menguji pengaruh *social support* yang terdiri dari *organizational support*, *supervisor support* dan *coworker support* pada *work family enrichment* sehingga dapat meningkatkan OCB yang dilakukan karyawan. Serta peran *work family enrichment* dalam memediasi hubungan antara *supervisor support* dengan OCB.

Penelitian ini akan dilakukan pada salah satu perusahaan BUMN, yaitu PT. Industri Kereta Api (PT. INKA). PT. INKA merupakan industri yang bergerak di bidang pembuatan kereta api baru dan juga reparasi kereta api. Dalam menjalankan bisnisnya, PT. INKA menerapkan strategi *customize* untuk proses produksi dan reparasi, dimana perusahaan memproduksi dan mereparasi sesuai dengan kebutuhan pembeli dan pengguna secara spesifik dan khusus, dengan kata lain PT. INKA tidak memproduksi produknya secara massal. Kemudian pertumbuhan laba bersih PT INKA di tahun 2018 sebesar 23%. (<https://www.inka.co.id/>)

Pertumbuhan INKA tersebut dicapai dengan kontribusi karyawan wanita dimana terdapat 202 karyawan perempuan dari total karyawan 1711 orang. Berdasarkan survei awal, 11 dari 21 karyawan wanita PT. INKA merasa memiliki suasana hati yang kurang baik setelah melakukan pekerjaan di kantor, sehingga mereka tidak dapat menjalankan peran sebagai anggota keluarga dengan baik. Hal

tersebut mengindikasikan terjadi *work family enrichment* karyawan wanita di PT INKA relatif rendah. Selain itu, hasil wawancara dengan *staff* divisi *human resources department* menjelaskan bahwa sebagian besar karyawan wanita yang sudah berkeluarga dan memiliki anak tidak menghadiri aktivitas bersama di luar *job description* seperti menghadiri kegiatan perusahaan diluar pekerjaan inti. Beberapa responden pada survei pendahuluan menyatakan bahwa hal ini disebabkan oleh kurangnya dukungan organisasi terkait kebijakan dan aturan yang dapat mengakomodasi kebutuhan keluarga.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan organisasi terhadap OCB karyawan wanita di PT INKA, dengan menambahkan *Work-Family Enrichment* sebagai variabel mediasi. Sehingga judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh *Social Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan wanita di PT. INKA, dengan *Work Family Enrichment* sebagai variabel mediasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Social Support* dapat berpengaruh terhadap *Work Family Enrichment* pada karyawan perempuan PT. INKA?

2. Apakah *Work Family Enrichment* dapat berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perempuan PT. INKA?
3. Apakah *Work Family Enrichment* dapat memediasi hubungan antara *Social Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan perempuan PT. INKA?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui pengaruh *Social Support* terhadap *Work Family Enrichment* pada karyawan perempuan PT. INKA,
- 2 Untuk mengetahui pengaruh *Work Family Enrichment* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan perempuan PT. INKA,
- 3 Untuk mengetahui peran *Work Family Enrichment* dalam memediasi hubungan antara *Social Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan perempuan PT. INKA.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat pada sebuah pihak, antara lain:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait proses pengumpulan data dan mengolah data serta mengkolaborasikan dengan teori sehingga dapat menginterpretasi data temuan untuk

mempelajari lebih mendalam konsep *work life balance* khususnya *work family enrichment*.

2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam upaya meningkatkan kualitas hidup karyawan khususnya yang menjalankan peran ganda sehingga dapat menciptakan *Work family enrichment* perusahaan sehingga *organizational citizenship behavior* di PT. INKA.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini disusun dengan urutan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Bagian ini juga menjelaskan bagaimana korelasi antara konsep yang digunakan yakni OCB, *work family enrichment* dan *social support*, data penelitian terkait objek penelitian, rumusan permasalahan dengan tujuan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori yang terkait mengenai *work family enrichment*, OCB, *social support* dan perbandingan dengan penelitian sebelumnya serta kajian lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan berisikan mengenai metode yang digunakan seperti, pendekatan penelitian, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data

yang digunakan, dan teknis analisis yang akan digunakan. Pada bagian ini dapat diketahui secara jelas bagaimana proses yang berlangsung pada penelitian ini. Pada penelitian, teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)* dengan menggunakan *software SmartPLS 3*.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan berisikan mengenai gambaran umum obyek dan subyek penelitian yang meliputi sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi. Berisi hasil dan analisa data dengan menggunakan SmartPLS 3 yang akan menguraikan hubungan antar variabel *social support*, *work family enrichment* dan OCB. perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan implikasi dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya untuk akademik, manajerial dan penelitian selanjutnya.