

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Coping* Stres

2.1.1 Definisi *Coping*

Lazarus mengemukakan bahwa stres mengandung tiga tahapan proses, yaitu *primary appraisal*, yakni merupakan proses mempersepsi tantangan atau *stressor*, *secondary appraisal*, yakni proses memikirkan respons yang potensial untuk menghadapi tantangan atau *stressor* dan proses terakhir adalah *coping*, yakni proses eksekusi dari respons yang telah dipikirkan sebelumnya (Lazarus, 1966; Carver, Weintraub & Scheier, 1989). Selanjutnya Folkman dan Lazarus (1984) mendefinisikan *coping* sebagai usaha kognitif dan perilaku yang secara konstan berubah untuk menangani tuntutan eksternal ataupun internal yang dianggap membebani atau melampaui sumber daya yang dimiliki seseorang. Tindakan ini bersifat *action-oriented* maupun intrapsikis, keduanya berusaha untuk mengatur, menguasai, menoleransi, ataupun mengurangi tuntutan lingkungan yang mengakibatkan stres (Lazarus & Launier, 1978 dalam Taylor & Stanton, 2007).

Lazarus dan Folkman (1984) juga memberikan batasan mengenai *coping*, yaitu yang pertama bahwa *coping* dilihat bukan sebagai *trait*, melainkan sebuah proses. Kemudian ditekankan pula adanya perbedaan antara *coping* dengan tingkah laku adaptif yang otomatis dengan membatasi *coping* pada tuntutan yang dinilai membebani ataupun melebihi sumber daya seseorang, maka segala bentuk tingkah laku maupun pemikiran yang tidak membutuhkan usaha tidak dapat digolongkan sebagai *coping*. Segala tindakan dan pemikiran seseorang dalam menghadapi situasi yang dinilai melebihi sumber dayanya merupakan *coping*, sebaik atau seburuk apapun

hasilnya. *Coping* juga dapat mengandung arti mengurangi, menghindari, menoleransi dan menerima kondisi yang mengakibatkan stres serta menguasai lingkungannya.

Sesuai dengan definisi di atas, Folkman dan Moskowitz (2004, dalam Taylor & Stanson, 2007, 2012) mengatakan bahwa *coping* merupakan pikiran dan perilaku yang digunakan untuk mengatur dorongan internal dan eksternal dari situasi yang menekan.

Sedangkan Sarafino (1994) mendefinisikan *coping* sebagai usaha untuk menghadapi ketidaksesuaian antara kemampuannya untuk menghadapi stres dengan tuntutan situasi yang menimbulkan stres. *Coping* tidak pernah lepas dari stres karena *coping* sendiri merupakan bentuk reaksi yang dimunculkan seseorang terhadap stres yang dialaminya.

Secara umum *coping* adalah suatu bentuk penyesuaian diri individu yang bertujuan untuk mengatasi situasi yang sulit atau situasi yang dianggap menantang, menekan, dan mengancam serta menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan.

Hubungan antara *coping* dengan kejadian yang mengakibatkan stres merupakan sebuah proses yang dinamis (Taylor, 2012). Folkman dan Moskowitz (2004, dalam Taylor & Stanson, 20012) melihat *coping* sebagai sebuah kesatuan dari transaksi antara seorang individu yang memiliki sumber daya, nilai dan komitmen dengan lingkungan beserta sumber daya, tuntutan dan paksaannya. Untuk itu *coping* bukanlah merupakan suatu tindakan yang dilakukan satu kali, melainkan sebuah susunan respons yang muncul dalam suatu waktu di mana lingkungan dan individu saling mempengaruhi (Taylor, 2012).

2.1.2 Jenis-jenis *Coping*

Pada dasarnya cara setiap individu melakukan *coping* sangatlah bervariasi. Menurut Folkman & Lazarus (1980 dalam Rice, 1999) setiap individu dapat mencoba untuk mengubah hubungan diri dengan lingkungan ketika melakukan *coping*. Lazarus dan Folkman (dalam Sarafino, 1994) mengemukakan dua jenis *coping*, yaitu *coping*

terpusat masalah (*problem-focused coping*) dan *coping* terpusat emosi (*emotion-focused coping*).

Coping terpusat masalah adalah *coping* yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah dengan cara mengurangi tuntutan situasi yang menekan. Usaha yang dilakukan individu adalah melakukan perubahan pada sumber stres atau menggunakan kemampuannya untuk menghadapi masalah. Menurut Lazarus dan Folkman (dalam Sarafino, 1994) seseorang biasanya menggunakan *coping* jenis ini jika ia merasa memiliki sumber-sumber yang cukup serta mempunyai kemungkinan untuk mengubah sumber masalah. Misalnya seseorang yang mengalami masalah dengan berbagai kegiatan di kantor dan di rumah akan merencanakan sebuah jadwal baru yang sesuai dengan dirinya.

Coping terpusat emosi adalah *coping* yang bertujuan untuk mengurangi ketegangan emosional yang muncul karena situasi yang mengakibatkan stres. Lazarus dan Folkman (dalam Sarafino, 1994) menambahkan bahwa seseorang biasanya memilih *coping* terpusat emosi apabila ia merasa tidak bisa berbuat sesuatu untuk mengubah situasi yang mengakibatkan stres. Salah satu contoh *coping* jenis ini adalah meminta nasehat pada orang tua ketika seseorang mempunyai masalah pribadi.

Menurut Carver, Weintraub & Scheier (1989) strategi *coping* terpusat masalah, yaitu:

1. *Coping* Aktif (*Active Coping*)

Suatu proses pengambilan langkah aktif untuk menghilangkan, mencegah, atau melakukan perubahan terhadap dampak negatif stresor. *Coping* ini prosesnya meliputi langkah awal pengambilan tindakan langsung, peningkatan usaha individu, dan upaya yang dilakukan secara bertahap untuk melaksanakan *Coping* dengan bijaksana.

2. Perencanaan (*Planning*)

Individu memikirkan cara-cara untuk mengatasi stresor. Usaha-usaha yang dilakukan antara lain mencari langkah-langkah apa saja yang akan diambil dan bagaimana langkah yang paling tepat untuk mengatasi stresor. *Planning*

dilaksanakan selama tahap *secondary appraisal*, di mana belum dihasilkan tindakan yang konkret, sedangkan *active coping* terjadi pada fase “pelaksanaan *coping*”.

3. Mengurangi Kegiatan Lain (*Supression of Competing Activities*)
Individu mengurangi aktivitas lain yang tidak berkaitan dengan situasi yang sedang dihadapinya saat ini. Tujuan dari *coping* ini adalah agar individu dapat memberikan perhatian secara penuh terhadap situasi, tuntutan, atau sumber stres yang sedang dihadapinya.
4. *Coping* Menunda (*Restraint Coping*)
Individu menunggu kesempatan yang tepat untuk melakukan suatu tindakan dan tidak bertindak tanpa perencanaan yang matang. *Coping* ini tergolong *active coping* karena perilaku individu difokuskan kepada usaha untuk menangani stresor secara efektif, tetapi juga dapat dianggap pasif sebab adanya penahanan diri individu, yang berarti belum dilaksanakannya tindakan konkret.
5. Mencari Dukungan Sosial (*Seeking Support For Instrumental Reason*)
Mencari dukungan sosial yang dapat berupa nasehat, bantuan ataupun informasi yang membantu individu untuk mengatasi masalahnya.
6. Perilaku Menyerah (*Behavior Disengagement*)
Penurunan usaha individu dalam mengatasi stresor, bahkan menyerah atau menghentikan usaha untuk mengatasi sumber stres. Biasanya terjadi pada orang yang mempunyai harapan rendah terhadap keberhasilan *coping* dalam menyelesaikan masalahnya. Hal ini menggambarkan gejala yang disebut ketidakberdayaan (*helplessness*).
7. Menumbuhkan dan Menginterpretasi secara Positif (*Positive Reinterpretation and Growth*)
Individu melihat masalah yang sedang dihadapinya dari sudut pandang yang positif, misalnya dengan mengambil hikmah yang berguna bagi dirinya. Dengan *coping* ini individu dapat mengendalikan emosi-emosi yang tidak

Menurut Carver, Weintraub & Scheier (1989) strategi *coping* terpusat emosi, yaitu:

1. Mencari Dukungan Emosional (*Seeking Support For Emotional Reason*)

Individu berusaha mendapatkan dukungan moral, simpati, dan pengertian dari orang lain. Ada dua konsekuensi yang bisa didapatkan individu jika ia memilih strategi *coping* jenis ini. Yang pertama adalah berkurangnya perasaan tidak nyaman pada seseorang saat ia memperoleh dukungan emosional. Yang kedua ialah respon yang dihasilkan tidak selalu adaptif jika sumber-sumber yang dapat memberikan rasa simpati menjadi satu-satunya usaha yang dilakukan individu. nyaman sebelum ia mengambil tindakan langsung terhadap sumber stres

2. Menyerah secara Mental (*Mental Disengagement*)

Individu melakukan beberapa aktivitas yang bertujuan mengalihkan perhatian individu dari pemikiran terhadap usaha-usaha mengatasi stresor atau pencapaian tujuan yang telah terganggu oleh stresor. Bentuk perilaku *mental disengagement* misalnya melamun atau berkhayal, tidur, dan terpaksa menonton televisi sebagai cara melarikan diri dari masalah.

3. Penolakan (*Denial*)

Penolakan individu terhadap adanya suatu masalah biasanya terjadi pada tahap awal dalam menghadapi masalah. Penolakan sebagai *coping* menghasilkan beberapa pandangan yang bertolak belakang. Pandangan yang pertama menyatakan bahwa penolakan berguna dalam menurunkan derajat stres sehingga mempermudah pelaksanaan *coping*. Pandangan yang kedua menyatakan bahwa dengan mengingkari situasi yang dihadapinya, maka hal tersebut akan menambah permasalahan yang sudah ada, kecuali stresor atau situasi tersebut memang menguntungkan jika diabaikan. Stresor juga dapat menjadi lebih serius lagi sifatnya sehingga bisa mempersulit pelaksanaan *coping*. Pandangan yang terakhir menyatakan bahwa penolakan hanya berguna pada tahap awal stresor ini muncul tetapi akan melemahkan usaha *coping* selanjutnya.

4. **Penerimaan (*Acceptance*)**
Penerimaan terjadi ketika individu memandang bahwa masalah adalah suatu hal yang harus diterima adanya dan tidak dapat diubah. Penerimaan terjadi pada dua tahap. Tahap pertama adalah tahap penilaian primer, yaitu menerima bahwa stresor adalah sesuatu yang ada dan sedang dihadapi. Tahap kedua adalah tahap penilaian sekunder di mana terjadi penerimaan bahwa individu belum menemukan strategi *active coping*.
5. **Kembali kepada Agama (*Turning to Religion*)**
Individu memusatkan diri kepada ajaran agama ketika ia mengalami masalah, hal ini dikarenakan agama adalah sumber dukungan emosional, sarana membuat *positive reinterpretation and growth*, dan sebagai taktik untuk melakukan *active coping*.
6. **Memusatkan dan Melepaskan Emosi (*Focus on and Venting of Emotion*)**
Individu mempunyai kecenderungan untuk memusatkan diri pada pengalaman-pengalaman yang menimbulkan stres atau kekesalan pada diri individu dan melepaskan perasaan yang dialaminya. Pada situasi tertentu respon seperti ini menjadi berguna, contohnya seseorang yang baru saja kehilangan orang yang dicintainya karena meninggal dunia, akan berkabung untuk mengakomodasi perasaan tersebut dan dapat menjalankan kehidupannya. Tetapi *coping* jenis ini dinilai dapat menurunkan derajat penyesuaian seseorang dalam jangka waktu yang lama karena bisa meningkatkan ketegangan dan menjauhkan individu dari usaha *coping* yang aktif.
7. **Humor**
Individu yang memiliki masalah cenderung meluapkan emosinya dengan membuat lelucon mengenai masalah yang dimilikinya.
8. **Penggunaan Alkohol dan Obat-obatan Terlarang (*Substance Use*)**
Individu melarikan diri dari masalah dengan cara minum minuman keras dan memakai obat-obatan terlarang. Hal ini dilakukan agar ia tidak lagi memikirkan masalah yang sedang ia alami.

Carver (1997) mengubah beberapa subskala yang diuraikan di atas sesuai dengan perkembangan penemuan penelitian. Subskala *Restraint Coping* dan *Suppression of Competing Activities* dieliminasi karena tidak dinilai menunjukkan hasil yang berguna. Kemudian terdapat subskala yang diubah agar tidak menimbulkan ambiguitas, yaitu *Positive Reinterpretation and Growth* menjadi *Positive Reframing*, *Focus on and Venting Emotions* menjadi *Venting*, *Mental Disengagement* menjadi *Self-Distraction*. Selanjutnya terdapat satu subskala tambahan, yaitu *Self-Blame*. Keseluruhan dimensi ini diwujudkan Carver (1997) dalam sebuah alat ukur yang dinamakan *The Brief COPE*.

2.1.3 Faktor yang mempengaruhi pemilihan Coping

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), pemilihan *coping* ditentukan oleh *cognitive appraisal* yang terbagi menjadi dua tahap, yakni *primary appraisal* atau proses mempersepsi tantangan atau stresor dan *secondary appraisal*, yakni proses memikirkan respons yang potensial untuk menghadapi tantangan atau stresor. Adapun faktor yang mempengaruhi *primary appraisal* terbagi menjadi dua, yaitu:

2.1.3.1 Faktor individu

Terdapat dua bagian penting dalam faktor individu yang mempengaruhi *primary appraisal*, yaitu komitmen dan keyakinan. Komitmen mengekspresikan apa yang penting dan berarti bagi individu. Komitmen juga yang menentukan langkah apa yang harus diambil ketika menghadapi situasi yang mengakibatkan stres. Selain itu komitmen juga menentukan tingkat kerapuhan seseorang terhadap stres, semakin tinggi komitmen yang dimiliki, semakin rapuh juga seseorang dalam mengalami stres.

Sementara itu keyakinan atau *belief* merupakan pembentukan pribadi atau konfigurasi kognitif dari budaya (Wrubel et al., 1981 dalam Lazarus & Folkman, 1984). Keyakinan ini yang menentukan fakta yang diyakini, serta bagaimana seorang individu memaknai kondisinya. Adapun dua jenis keyakinan yang mempengaruhi *cognitive appraisal* dalam proses pemilihan *coping* adalah keyakinan akan kontrol

pribadi (*belief about personal control*) dan keyakinan eksistensial (*existensial belief*). Keyakinan akan kontrol pribadi mencerminkan keyakinan seseorang mengenai kemampuan dirinya dalam menghadapi hambatan, sementara keyakinan eksistensial adalah seperti iman kepada Tuhan, takdir, dan pengaturan alam dari dunia yang memungkinkan seseorang untuk memaknai hidupnya, serta tetap memiliki harapan di situasi yang sulit.

2.1.3.2 Faktor lingkungan

Faktor lingkungan terdiri dari tiga hal, yaitu: kebaruan (*novelty*), kemungkinan memprediksi masalah (*predictability*), dan ketidakpastian kejadian (*event uncertainty*). Dalam menghadapi sesuatu yang benar-benar baru dan belum memiliki pengalaman mengenai hal tersebut, individu cenderung tidak mempersiapkan *coping* yang harus digunakan. Selanjutnya, kemungkinan untuk memprediksi atau tidaknya suatu masalah menunjukkan bahwa terdapat karakteristik atau tanda-tanda yang terdapat di lingkungan yang dapat dibedakan, ditemukan ataupun dipelajari. Setelah mengenali tanda-tanda tersebut, individu dapat mempersiapkan *Coping* yang akan digunakan. Selanjutnya adalah ketidakpastian yang menggambarkan kemungkinan terjadinya sebuah kejadian. Selain itu terdapat faktor lain, yaitu faktor sementara (*temporary factor*) seperti kesegaran, durasi, dan ketidakpastian sementara. Faktor sementara ini akan menjadi pertimbangan setelah individu menilai dari faktor lingkungan yang utama.

Meskipun terdapat faktor-faktor di atas, pemilihan *coping* pada akhirnya akan sangat ditentukan oleh sumber daya yang dapat digunakan individu dan hambatan yang dirasakan untuk menggunakan sumber daya tersebut. Sumber *coping* yang dimiliki individu ini disebut oleh Lazarus dan Folkman (1984), Taylor (2012), sebagai hal yang mempengaruhi proses *secondary appraisal*, antara lain:

2.1.3.3 Sumber *Coping* internal

a. Sumber *coping* jasmani

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), individu yang rapuh, sakit, lelah, ataupun lemah memiliki kekuatan yang lebih rendah dalam melakukan *coping* terhadap

hambatan. *Physical well-being* diyakini memiliki peran penting dalam menghadapi masalah atau kondisi yang mengakibatkan stres. Individu yang rapuh, sakit, lelah, ataupun lemah masih dapat melakukan *coping*, namun akan lebih mudah untuk melakukannya ketika individu merasa sehat dan dalam kondisi *fit*, karena energi yang dimiliki dapat memfasilitasi usaha untuk melakukan *coping*.

b. Sumber *coping* psikologis

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), memiliki pandangan positif mengenai suatu situasi yang tidak menyebabkan stres merupakan suatu sumber *coping* yang penting. Pandangan positif dalam hal ini juga mencakup harapan yang mendorong usaha yang konstan untuk melakukan *coping* dalam menghadapi tantangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Taylor (1991, 2012) bahwa keyakinan untuk dapat mengatasi kejadian yang mengakibatkan stres tersebut dapat membantu seseorang untuk mengatasi stresnya. Selain itu keyakinan juga berpengaruh pada *emotional well-being*, pemilihan *coping* yang efektif, perilaku hidup sehat, performa yang baik pada tugas-tugas kognitif, serta kondisi kesehatan yang prima. Kemudian optimisme juga dapat meningkatkan kemampuan *coping*, sehingga dapat meningkatkan penyesuaian psikologis serta kesehatan (Segerstorm, Castaneda & Spencer, 2003 dalam Taylor, 2012). Individu yang optimis cenderung menggunakan *Coping* terpusat masalah (*problem-focused coping*), mencari dukungan sosial, serta menemukan hal positif dari kondisi yang penuh tekanan (Scheier, Weintraub & Carver, 1984) . Taylor (2012) kemudian menambahkan bahwa terdapat beberapa sumber *coping* tambahan, yaitu *self-esteem*. Individu dengan *self-esteem* yang tinggi cenderung tidak mudah marah ketika menghadapi stres.

c. Sumber *coping* kompetensi

Sumber *coping* kompetensi merupakan keterampilan menyelesaikan masalah (*problem-solving skill*) dan keterampilan sosial (*social skill*). Keterampilan menyelesaikan masalah meliputi kemampuan untuk mencari informasi, menganalisa situasi untuk mengidentifikasi masalah guna menentukan alternatif

langkah yang dapat diambil, menentukan pilihan untuk mengantisipasi hasil yang dapat muncul, dan memiliki serta mengimplementasikan rencana tindakan yang dilakukan yang dapat mempengaruhi *coping* (Janis, 1974 dalam Lazarus & Folkman, 1984). Sementara itu kemampuan sosial meliputi kemampuan untuk berkomunikasi serta berperilaku secara tepat dan efektif dalam lingkungan. Keterampilan sosial ini dinilai dapat memfasilitasi kemampuan individu dalam menghadapi masalah.

2.1.3.4 Sumber *Coping* eksternal

a. Kondisi sosial ekonomi

Kondisi sosial ekonomi disebut sebagai salah satu faktor eksternal yang paling berpengaruh pada *coping*. Individu yang memiliki uang, terutama apabila ia memiliki kemampuan untuk menggunakannya secara efektif akan dapat melakukan *coping* dengan lebih baik karena sumber daya tersebut membuka banyak pilihan menghadapi hambatan (Lazarus & Folkman, 1984). Kondisi keuangan yang berkecukupan juga dinilai memudahkan individu untuk mendapat akses kesehatan, hukum, dan bantuan profesional lainnya dalam melakukan *coping*. Penelitian Dunkel-Schetter, Feinstein, Taylor dan Falke (1992) menemukan bahwa individu dengan tingkat sosial ekonomi yang tinggi lebih konsisten dalam menggunakan salah satu strategi *coping*. Mereka yang memiliki tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan yang tinggi, serta teman yang banyak juga ditemukan cenderung mengalami stres yang lebih rendah (Booth & Amato, 1991 dalam Taylor, 2012).

Menurut Folkman dan Lazarus (1984), memiliki keluarga atau teman yang memberikan dukungan, baik itu emosional, informasi, maupun wujud dukungan lain telah dilihat sebagai faktor yang berpengaruh pada *coping*.

2.2 Konflik Peran Ganda

2.2.1 Peran

2.2.1.1 Pengertian peran

Istilah peran berasal dari teater yang berarti pemain skenario atau cerita. Dalam teater, artis mempelajari skenario yang berisi peran-peran yang akan mereka mainkan. Istilah peran selanjutnya tidak hanya dipakai dalam dunia teater saja, tetapi juga dalam dunia ilmu pengetahuan. Shaw & Constanzo (1982) mendefinisikan peran sebagai fungsi yang ditampilkan seseorang ketika terlibat dalam karakteristik tertentu atau posisi tertentu dalam suatu konteks sosial. Berdasarkan pengertian tersebut maka peran dapat diartikan sebagai harapan-harapan (fungsi) yang harus dilaksanakan oleh individu sesuai dengan posisi yang dimilikinya di dalam masyarakat.

2.2.1.2 Peran ganda

Wanita yang memiliki peran ganda dikatakan oleh Lewis (dalam Frieze, 1978) sebagai wanita yang bekerja dan menjalankan perannya sebagai isteri, ibu, ibu rumah tangga, dan pekerja.

Menurut Sarbin dan Allen (dalam Nieke, 1997) terdapat dua tipe peran ganda. Pertama adalah peran ganda yang dijalankan secara berurutan, yaitu peran yang dijalankan dalam periode waktu tertentu, misalnya hari, minggu, bulan, tahun bahkan seumur hidup. Jadi individu tidak hanya menjalankan suatu peran saja selama masa hidupnya, tetapi beberapa peran secara bergantian dan dalam jangka waktu tertentu. Misalnya peran seorang wanita yang bermula dari masa kanak-kanak ke masa remaja, dewasa sampai menjadi ibu rumah tangga.

Kedua adalah peran ganda yang dijalankan secara bersamaan. Seseorang akan melaksanakan beberapa peran dalam waktu yang sama. Sebagai contoh seorang ibu rumah tangga yang bekerja mempunyai beberapa peran pada waktu yang sama, yaitu sebagai istri dari suami serta ibu dari anak-anaknya.

2.2.1.3 Peran ganda wanita bekerja

Setiap orang bisa memiliki lebih dari satu peran. Seperti halnya seorang ibu rumah tangga yang bekerja di suatu kantor pemerintah. Selain memainkan perannya

untuk melakukan tugas-tugas rumah tangga, juga dituntut melakukan tugas-tugas di kantor.

Lewis (dalam Frieze, 1978) secara lebih rinci menjelaskan peran-peran utama wanita yang bekerja. Peran-peran ini merupakan peran-peran utama yang umum melekat pada ibu bekerja. Seorang ibu bekerja bisa saja mempunyai peran yang lain, misalnya sebagai anggota perkumpulan wanita atau organisasi sosial tertentu. Peran-peran utama menurut Lewis, sebagai berikut:

1. Wanita sebagai istri

Wanita sebagai istri bersama suaminya bertanggung jawab mengatasi masalah keluarga, mengatur keuangan dan lain-lain.

2. Wanita sebagai ibu

Wanita sebagai ibu bagi anak adalah model tingkah laku yang mudah diamati dan ditiru, orang yang memberi pengarahan, memberi nasehat dan pertimbangan, serta menjadi sumber informasi bagi anak (Gunarsa & Gunarsa, 2000). Dengan kata lain seorang ibu bertanggung jawab memberikan perhatian terhadap perkembangan fisik dan psikis anak-anaknya.

3. Wanita sebagai ibu rumah tangga

Wanita menjadi ibu rumah tangga yang bertugas mengatur kehidupan rumah tangga serta membuat suasana rumah yang nyaman bagi seluruh anggota keluarganya.

4. Wanita sebagai pekerja

Wanita bisa menunjukkan kemampuannya untuk bekerja. Ada wanita yang merasa perlu bekerja di luar rumah untuk meringankan kebutuhan keluarga, mengamalkan ilmu dan kemampuannya dan menambah penghasilan keluarga.

2.2.2 Konflik

2.2.2.1 Pengertian konflik

Pada hakekatnya konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih. Konflik organisasi adalah ketidaksetujuan

antara dua pihak atau lebih anggota organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama dan karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda (Nelson & Quick, 2010).

Konflik sebenarnya menjadi fungsional dan dapat pula menjadi disfungsional. Konflik pada batas-batas tertentu bisa memperbaiki prestasi/kinerja dari karyawan namun pada tingkatan yang tinggi juga dapat memperburuk prestasi individu maupun organisasi dan dampak yang dihasilkan dari adanya konflik juga bergantung dari pengelolaan konflik tersebut.

James A. F. Stoner dan Charles Wankel mengkategorikan lima macam jenis konflik yang mungkin muncul dalam kehidupan organisasi tertentu, yaitu: konflik intrapersonal, konflik interpersonal, konflik antar individu dan kelompok, konflik antar kelompok dan konflik organisasi (Nelson & Quick, 2010).

- a. Konflik Intrapersonal (konflik di dalam diri individu) adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik tersebut terjadi bila pada waktu yang sama seseorang memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus.
- b. Konflik Interpersonal (konflik antara individu-individu di dalam organisasi yang sama), adalah pertentangan antar seseorang dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain.
- c. Konflik antar individu dan kelompok. Konflik ini berhubungan dengan cara para individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka.
- d. Konflik antar kelompok. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi, karena tiap kelompok dalam organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan yang berbeda dan antar kelompok sendiri menginginkan segala kepentingan dan tujuannya dapat tercapai dengan baik walaupun harus berbenturan dengan kelompok lainnya.

- e. Konflik antar organisasi. Pada konflik ini, terjadi sebuah pertentangan/persaingan yang dapat menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk baru, teknologi, dan jasa, harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

Wanita bekerja pada umumnya mengalami konflik peran yang diakibatkan oleh adanya dua peran yang secara bersamaan menuntut adanya sebuah usaha maksimal atau totalitas dalam menjalankannya. Konflik peran yang dialami oleh wanita pekerja bila dikaitkan oleh perannya sebagai karyawan dan sebagai ibu rumah tangga akan membawa individu tersebut dalam sebuah kondisi yang dilematis di mana wanita tersebut dituntut untuk dapat menjalankan dengan baik dua peran sekaligus atau dikenal dengan istilah peran ganda. Peran ganda inilah yang dapat menjadi sebuah faktor yang dapat menyebabkan terjadinya stres pada PNS wanita yang telah menikah.

2.2.2.2 Konflik peran ganda

Konflik peran ganda menurut Kahn (Cooper & Dewe, 2004) adalah adanya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran di mana dalam kondisi yang cukup ekstrim, kehadiran dua atau lebih harapan peran atau tekanan akan sangat bertolak belakang sehingga peran yang lain tidak dapat dijalankan.

Kahn et al. mendefinisikan konflik peran ganda merupakan konflik peran yang muncul antara harapan dari dua peran yang berbeda yang dimiliki oleh seseorang (Greenhaus & Beutell, 1985). Di pekerjaan, seorang wanita yang profesional diharapkan untuk agresif, kompetitif, dan dapat menjalankan komitmennya pada pekerjaan. Di rumah, wanita sering kali diharapkan untuk merawat anak, menyayangi dan menjaga suaminya.

Netemeyer et al. mendefinisikan konflik peran ganda sebagai konflik yang muncul akibat tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan mengganggu permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga. Hennessy (2005) selanjutnya mendefinisikan konflik peran ganda ketika konflik yang terjadi sebagai hasil dari

kewajiban pekerjaan yang mengganggu kehidupan rumah tangga (Kelloway & Frone, 2005).

Konflik peran akan menghadapkan wanita yang bekerja pada sebuah pilihan yang cukup sulit. Mereka akan dihadapkan pada situasi dimana bila ingin pekerjaan atau kariernya baik dan sukses, maka keberadaannya di tengah keluarga akan lebih sedikit dan secara otomatis perannya di dalam keluarga akan tidak berfungsi maksimal. Begitu pula dengan kondisi yang sebaliknya, di mana bila mereka berperan secara maksimal di dalam keluarga, maka keberadaannya di tengah keluarga akan lebih banyak dan hal tersebut dapat menyebabkan kariernya terganggu (Andreas Soeroso M, 2008).

Secara umum, bila disesuaikan dengan keadaan sosial budaya yang tumbuh dan berkembang di Indonesia selama ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga tugas utama wanita dalam rumah tangga, yaitu (Yasin, 2003) :

1. Sebagai istri, dituntut untuk dapat mendampingi suami untuk bersama-sama membimbing keluarga dalam segala kondisi agar tercipta sebuah keluarga yang bahagia.
2. Sebagai pendidik, dituntut untuk dapat membina anak-anak yang dimiliki dengan pembekalan kekuatan rohani serta jasmani agar tercipta generasi berkualitas.
3. Sebagai ibu rumah tangga, dituntut untuk dapat mengelola keluarga agar mempunyai tempat yang nyaman dan teratur bagi seluruh anggota keluarga.

Dalam perjuangan menuju keseimbangan kerja dan keluarga inilah maka muncul berbagai macam konflik dan masalah yang harus dihadapi dan dicari jalan keluarnya jika ingin tetap menjalani kedua peran tersebut. Bekerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan penghasilan dalam bentuk uang atau barang, mengeluarkan energi dan mempunyai banyak kegiatan di luar rumah, kegiatan di mana memungkinkan mereka memperoleh penghasilan bagi keluarganya sebenarnya bukanlah gejala yang baru di masyarakat kita (Ihromi, 1990). Dalam pengertian ini termasuk istri sendiri atau

bersama suami berusaha memperoleh penghasilan, dengan demikian wanita yang bekerja dapat dianggap berperan ganda.

2.2.2.3 Dimensi konflik peran ganda

Terjadinya perubahan demografi tenaga kerja seperti peningkatan jumlah wanita bekerja dan pasangan yang keduanya bekerja telah mendorong terjadinya konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Konflik peran ganda bersifat *bi-directional* dan multidimensi, di mana masing-masing bagian atau dimensi berpengaruh satu sama lainnya (Greenhaus & Beutell, 1985).

Sifat dari konflik peran ganda *Bi-directional* terdiri dari 2 aspek yang saling terkait, yaitu pekerjaan mengganggu keluarga (*Work Interfering Family*) dan keluarga mengganggu pekerjaan (*Family Interfering Work*) dan dalam berdasarkan dimensi *time, strain, dan behavior*, antara lain: (Greenhaus & Beutell, 1985)

- a. *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 seseorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan bisa melakukan dua atau lebih peran sekaligus.

Indikator dalam mengidentifikasi *time-based conflict* adalah kurangnya atau tidak adanya waktu untuk menjalankan salah satu peran dikarenakan peran lainnya yang dalam hal ini adalah peran keluarga dan peran dalam pekerjaan (Carlson, Kacmar, & Williams, 2000).

- b. *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 akan merasa lelah dan hal tersebut membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya.

Indikator dalam mengidentifikasi *strain-based conflict* adalah adanya ketidaksesuaian yang menyebabkan ketegangan dalam menjalankan salah satu peran yang diakibatkan dengan dijalankannya peran yang lain (Greenhaus & Beutell, 1985).

- c. *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. Ia berperilaku sesuai dengan yang diharapkan ketika berada di kantor dan ketika berinteraksi dengan keluarganya di rumah, ia harus berperilaku sesuai dengan yang diharapkan juga.

Indikator dalam mengidentifikasi *behavior-based conflict* adalah adanya ketidaksesuaian dengan pengharapan atas perilaku yang dilakukan pada sebuah peran dengan pengharapan yang ada pada peran lainnya (Greenhaus & Beutell, 1985).

2.2.2.4 Sumber konflik peran ganda

Konflik peran ganda yang dialami oleh wanita pekerja bersumber dari beberapa hal yang dapat menyebabkan serta memicu terjadinya konflik peran tersebut. Greenhaus dan Beutell (1985) mengatakan bahwa seseorang yang mengalami konflik peran ganda akan merasakan ketegangan dalam bekerja. Konflik peran ini bersifat psikologis, gejala yang terlihat pada individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah, kegelisahan, kelelahan, dan lainnya.

Faktor-faktor penyebab konflik peran ganda, diantaranya adalah :

1. Permintaan waktu akan peran yang bercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain dan tidak dapat mengakomodasi kebutuhan masing-masing peran.
2. Stres yang dimulai dalam satu peran yang memberikan dampak ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dari peran itu.
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan oleh ketegangan dari satu peran dapat mempersulit dan menghambat peran yang lainnya.
4. Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran, tetapi tidak dapat berjalan baik dan efektif serta tidak tepat saat dipindahkan untuk peran lainnya.

Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline, sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak. Tuntutan keluarga ini ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain (Greenhaus & Beutell, 1985).

Faktor pemicu munculnya konflik peran ganda (*work-family conflict*) dapat bersumber dari domain tempat kerja dan keluarga. Tekanan-tekanan tersebut berhubungan positif dengan konflik pekerjaan-keluarga. Tekanan pekerjaan meliputi beban pekerjaan, kurang diberi otonomi dan kerancuan peran (Frone, Russel, & Cooper, 1992), sedangkan tekanan dari domain keluarga menggambarkan individu yang berperan sebagai orang tua dan pasangan suami isteri. Kedua peran tersebut mengarah pada kualitas peran masing-masing, yaitu hubungan antar orang tua-anak dan hubungan suami-isteri.

Menurut Patrice L. Esson (2004), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran ganda, yaitu :

- a. *Time Pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja, maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
- b. *Family Size and Support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin besar kemungkinan terjadinya konflik, namun di sisi lain akan semakin banyak dukungan dari keluarga yang dapat meminimalkan terjadinya konflik.
- c. *Job Satisfaction*, semakin tinggi kepuasan kerja, maka konflik yang dirasakan akan semakin sedikit.
- d. *Marital & Life*, semakin tinggi tuntutan akan perkawinan maka akan dapat memicu konsekuensi negatif akan karier, begitu pula sebaliknya.
- e. *Size of Firm*, besarnya organisasi dan banyaknya pekerja dalam organisasi tersebut dapat mempengaruhi konflik peran ganda seseorang.

2.2.2.5 Strategi Menangani Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda dalam kehidupan dapat dicegah dan ditangani sehingga dampaknya tidak menjadi negatif. Penanganan konflik peran ganda perlu dilakukan dengan baik dari pihak individu maupun perusahaan tempat individu tersebut bekerja. Strategi yang dapat diterapkan untuk menangani konflik peran ganda adalah :

a. Strategi individu

Terdapat beberapa strategi untuk menangani konflik peran ganda yang dapat dilakukan oleh individu atau karyawan itu sendiri, salah satunya yaitu manajemen waktu. Manajemen waktu adalah strategi penting yang perlu diterapkan oleh para ibu pekerja untuk dapat mengoptimalkan perannya sebagai ibu rumah tangga, istri dan sekaligus pekerja.

b. Strategi organisasi

Terdapat beberapa strategi untuk perusahaan dalam menghadapi masalah konflik peran ganda, yaitu (Nelson & Quick, 2010) :

- a. Waktu kerja yang fleksibel
- b. Terdapat jadwal kerja alternatif
- c. Terdapat fasilitas tempat penitipan anak
- d. Kebijakan ijin keluarga
- e. *Job sharing*

Organisasi perlu menyertakan pegawai dalam proses pelaksanaan strategi guna mengatasi konflik peran ganda tersebut, sehingga kebijakan yang diambil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh karyawan yang bersangkutan. Perusahaan juga harus menunjukkan keseriusannya dalam menangani masalah konflik pekerjaan-keluarga dan keluarga-pekerjaan yang dialami oleh pegawainya, karena selain penting bagi pegawai, ketidakseriusan organisasi dalam menangani masalah ini dapat berdampak buruk terhadap kinerja organisasi dan akan berujung pada kerugian yang akan ditanggung oleh pihak organisasi, baik yang berbentuk materi maupun immateri.

2.3 Hubungan Konflik Peran Ganda dengan *Coping*

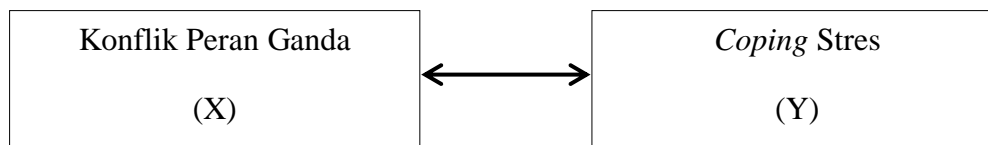
Konflik peran individu terjadi ketika pengharapan dalam hal kinerja salah satu peran menimbulkan kesulitan dalam peran lain (Judge et al, 1994). Konflik pekerjaan-keluarga cenderung mengarah pada stres kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, tekanan sering kali terjadi pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga. Sama halnya dengan konflik keluarga-pekerjaan dapat mengarah pada stres kerja dikarenakan banyaknya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan ini merupakan sumber potensial terjadinya stres kerja (Judge et al, 1994).

Coping tidak pernah lepas dari stres karena *coping* sendiri merupakan bentuk reaksi yang dimunculkan seseorang terhadap stres yang dialaminya. *Coping* adalah suatu bentuk penyesuaian diri individu yang bertujuan untuk mengatasi situasi yang sulit untuk situasi yang dianggap menantang, menekan, dan mengancam serta menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan.

Individu yang mengalami konflik peran ganda akan berusaha mencari cara untuk mengatasi konflik peran ganda yang dimilikinya. Usaha yang dilakukan individu dalam menangani konflik peran ganda yang dimiliki dapat disebut sebagai usaha *coping* sebagai strategi menyelesaikan masalah.

2.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model analisis dengan dua variabel, yaitu variabel bebas/independen dan variabel terikat/dependen. Variabel bebas/independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Pada penelitian ini, konflik peran ganda berperan sebagai variabel bebas/independen. Variabel terikat/dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas/independen dan yang berperan sebagai variabel terikat/dependen adalah *Coping* stres.



Keterangan:

X : Konflik Peran Ganda (Variabel Bebas/Independent) pada PNS wanita di Rindam Jaya

Y : *Coping Stres* (Variabel Terikat/Dependent) pada PNS wanita di Rindam Jaya

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2005), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Dalam penelitian ini rumusan masalahnya berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel, yaitu variabel konflik peran ganda sebagai variabel bebas (X) dan variabel *coping stres* PNS wanita sebagai variabel terikat (Y).

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada dan tinjauan pustaka mengenai hubungan *coping stres* yang ada di Rindam Jaya atas konflik peran ganda yang dialami oleh para PNS wanita yang telah menikah di organisasi tersebut, maka hipotesis penelitian yang dapat diajukan adalah :

Ho : Tidak ada hubungan antara Konflik Peran Ganda dengan *Coping Stres* PNS

Ha : Ada hubungan antara Konflik Peran Ganda dengan *Coping Stres* PNS

2.6 Hasil Penelitian Yang Relevan

- Judul : *Work Family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mothers, Work-Family Stressor and Support*
- Nama Peneliti : E. Jeffrey Hill
- Tahun Penelitian : 2005
- Hasil Penelitian : *Work-to-Family Facilitation* secara positif berhubungan dengan kepuasan kerja dan kepuasan hidup dan tidak memiliki hubungan dengan stres individu. *Family-to-Work*

Facilitation secara positif berhubungan dengan kepuasan pernikahan, kepuasan keluarga, kepuasan hidup dan tidak memiliki hubungan dengan komitmen organisasi. *Work-Family Conflict* pada ayah pekerja dilaporkan lebih sedikit daripada ibu pekerja. Ayah pekerja dilaporkan memiliki lebih sedikit stres individu dan lebih banyak kepuasan keluarga, kepuasan pernikahan, dan kepuasan hidup daripada ibu pekerja. Hasil penelitian ini membantu penelitian mengenai *work-family* di masa yang akan datang.

- Judul : *The Role of Work Family Conflict as a Mediator between Work-thought Interference and Job Stress*
- Nama Peneliti : Aiswarya Ramasundaram dan Ramasundaram G.
- Tahun Penelitian : 2011
- Hasil Penelitian : *Work Family Conflict* merupakan sebuah variabel independen yang terdiri atas 3 sub variabel, yaitu *Work Family Conflict Time Base*, *Work Family Strain Base*, dan *Work Family Behavior Base*. Berdasarkan data penelitian diperoleh hasil bahwa ketiga sub variabel tersebut berpengaruh cukup signifikan dalam menginterferensi terjadinya stres kerja dan *Work Family Conflict Time Base* merupakan sub variabel yang paling besar memiliki interferensi pada pekerjaan.

- Judul : *The Impact of Work-Family Conflict and Facilitation on Women's Perceptions of Role Balance.*
- Nama Peneliti : NaYeo Lee, Anisa M. Zvonkovic, Duane W. Crawford.
- Tahun Penelitian : 2014

Hasil Penelitian : Penelitian ini menginvestigasi perasaan wanita yang sudah menikah mengenai keseimbangan antara pekerjaan mereka dengan peran dalam keluarga. Peneliti mempertimbangkan kepuasan wanita dengan pengalaman mereka pada saat bekerja dan pada saat di rumah, waktu yang mereka habiskan pada lingkup masing-masing, dan dukungan sosial yang mereka terima dari orang lain dalam setiap domain. Kepuasan perempuan dengan tempat kerja dan pengalaman keluarga mereka, terutama dukungan pasangan, secara positif terkait dengan perasaan keseimbangan peran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dengan pengalaman dalam satu lingkup lebih kuat dan lebih penting daripada waktu-waktu yang dihabiskan untuk melakukan kegiatan dalam lingkup tersebut dengan memperhitungkan keseimbangan peran perempuan yang telah menikah.

• Judul : *Relationship between Job Stress Level and Coping Strategies Used by Hong Kong Nurses Working in an Acute Surgical Unit.*

Nama Peneliti : Wenru Wang, Amelia Wai Man Kong, & Sek Ying Chair.

Tahun Penelitian : 2009

Hasil Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplor hubungan antara stres kerja dan strategi *coping* pada perawat Hong Kong yang bekerja pada unit bedah akut. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa mengenali dampak dari stres terkait pekerjaan dan menggunakan metode *coping* yang efektif memainkan peran yang sangat penting dalam

mengurangi stres pada perawat. Perubahan gaya kepemimpinan dari level manajerial dan realokasi tenaga kerja dapat membantu mengurangi stres kerja. Penggunaan strategi *coping* konfrontasi dan optimistis dalam mengurangi stress terkait pekerjaan untuk perawat bedah sebaiknya dianjurkan dan ditingkatkan dalam pekerjaan sehari-hari.

- Judul : *Coping with Work-Family Conflict: The Reciprocal and Additive Contributions of Personal Coping and Organizational Family-Friendly Support.*
- Nama Peneliti : Anit Somech & Anat Drach-Zahavy
- Tahun Penelitian : 2012
- Hasil Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk menguji tiga model alternatif – additive, interaktif dan resiprokal- mengenai hubungan antara strategi personal *coping* dan dukungan keluarga-teman pada organisasi formal yang meringankan konflik peran ganda. Model additive dihubungkan dengan menurunnya konflik peran ganda dengan menerima dukungan. Model resiprokal juga memiliki hubungan dengan penurunan konflik peran ganda ketika individu mempersepsikan bahwa investasi antara usaha mereka dalam melakukan strategi personal *coping* dan usaha organisasi dalam melakukan dukungan setara. Pada interaktif model, personal *coping* dan dukungan organisasi saling mengimbangi satu sama lain dalam menurunkan konflik peran ganda. Meskipun demikian, strategi personal *coping* dibuktikan sebagai pendekatan

yang lebih baik dalam menurunkan konflik peran ganda daripada dukungan keluarga-teman pada setiap model.