

**MANAJEMEN KONFLIK PADA PEREMPUAN DENGAN PERAN GANDA**

**(Studi Pada Ibu Bekerja di Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang Dengan  
Minat Utama Komunikasi Bisnis**

**Oleh:**

**FIFI OKTARIYANTI**

**NIM. 0811220087**



**JURUSAN KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

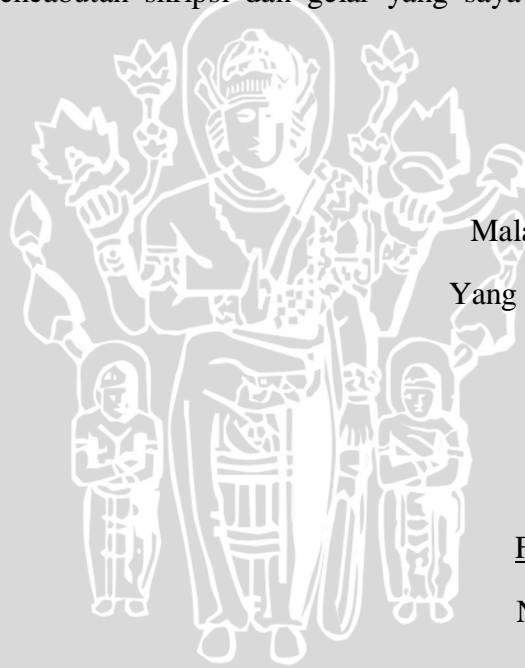
**2014**

**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI****PERNYATAAN**

Nama: Fifi Oktariyanti

NIM: 0811220087

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul MANAJEMEN KONFLIK PADA PEREMPUAN DENGAN PERAN GANDA (STUDI PADA IBU BEKERJA DI KOTA MALANG) adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.



Malang, 19 Agustus 2014

Yang membuat pernyataan,

Fifi Oktariyanti

NIM. 0811220087

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya yang telah dikaruniakan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Konflik Pada Perempuan Dengan Peran Ganda (Studi Pada Ibu Bekerja di Kota Malang)” ini. Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga penulis yang telah memberikan perhatian dan motivasi yang tak pernah berhenti, Bapak, Ibu, Kak Ira, Mas Arya, Dek Nia, dan keponakan lucu saya Karan, serta saudara-saudara lainnya,
2. Prof. Dr. Ir. Darsono Wisadirana, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya
4. Ibu Yuyun Agus Riani S.Pd., M.Sc dan Ibu Fitri H. Oktaviani, S.S, S.E., M.Commun. selaku dosen pembimbing atas waktu, bimbingan, arahan, perhatian, dan kesabaran yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Sri Handayani S.Pd., M.I.Kom dan Ibu Dyan Rahmiati, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji untuk saran-saran dan koreksinya yang sangat berharga bagi perbaikan laporan skripsi ini



6. Hendra Septianus, atas dukungan, semangat, motivasinya yang begitu besar dan kesabaran dalam menghadapi penulis selama ini
7. Teman-teman seperjuangan, Jeje, Indha, Ayu, Nana, Dyah, Indhi, Grace, Denny, Adhe, Kempit, Pendi, Juned, Juri, Pato, Ozon, Mas Rama dan seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2008 yang selalu bersama-sama dalam suka dan duka, terima kasih atas kebersamaan kalian.
8. Seluruh informan, terima kasih atas partisipasi, bantuan, dan kerjasamanya dalam penyelesaian skripsi ini
9. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca, ilmu pengetahuan sosial khususnya Ilmu Komunikasi.

Malang, 19 Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI**

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>

**BAB I PENDAHULUAN**..... 1

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**..... 11

2.1 Peran Perempuan Sebagai Perempuan Bekerja dan Ibu Rumah Tangga.....	11
2.2 Konflik Yang Dialami Perempuan Dengan Peran Ganda.....	13
2.2.1 Konflik Peran Ganda.....	13
2.2.2 Hubungan Interpersonal dengan pasangan, Komunikasi, dan Konflik Interpersonal interpersonal dengan pasangan.....	19
2.3 Manajemen Konflik Pada Perempuan Dengan Peran Ganda.....	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	33
2.5 Kerangka Pemikiran.....	36

**BAB III METODE PENELITIAN**..... 38

3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Fokus Penelitian.....	39
3.3 Sumber dan Jenis Penelitian.....	39
3.4 Subjek Penelitian dan Teknik Pemilihan Informan.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.7 Keabsahan Data.....	43
3.8 Etika Penelitian.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
4.1.2 Profil Informan Penelitian.....	46
4.1.2.1 Informan 1: EH.....	47
4.1.2.2 Informan 2: PM.....	48
4.1.2.3 Informan 3: ENR.....	49
4.1.2.4 Informan 4: SB.....	50
4.1.2.5 Informan 5: CS.....	51
4.1.2.6 Informan 6: AT.....	51
4.2 Penyajian Data.....	53
4.2.1 Pandangan Perempuan Berperan Ganda Terhadap Konflik.....	53
4.2.2 Permasalahan-Permasalahan Peran Ganda Pada Perempuan.....	55
4.2.2.1 Konflik Peran Ganda Pada Perempuan.....	55
4.2.2.1.1 Penyebab Konflik Peran Ganda Pada Perempuan.....	58
4.2.2.2 Pengaruh Peran Ganda Terhadap Hubungan Interpersonal dengan Pasangan.....	62
4.2.3 Komunikasi Dalam Hubungan Perempuan Berperan Ganda dengan Pasangan....	67
4.2.3.1 Strategi Perempuan Berperan Ganda dalam Menghindari Konflik.....	67
4.2.3.2 Peran Komunikasi dalam Konflik.....	70
4.2.4 Manajemen Konflik Pada Perempuan Dengan Peran Ganda.....	73
4.2.5 Hasil Penyelesaian Konflik.....	80
4.3 Pembahasan.....	82
4.3.1 Pandangan Perempuan Berperan Ganda Terhadap Konflik.....	82
4.3.2 Konflik dan Penyebabnya Pada Perempuan Dengan Peran Ganda.....	83
4.3.3 Manajemen Konflik Pada Perempuan Dengan Peran Ganda.....	86
4.3.4 Hasil Penyelesaian Konflik.....	87



<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	93

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gaya Penyelesaian Konflik Model Thomas dan Kilman.....	27
Gambar 2.2 Alur Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Teknik Analisis Interaktif Miles and Huberman.....	42





## ABSTRAKSI

Fifi Oktariyanti. 2014. Jurusan Ilmu Komunikasi, Peminatan Komunikasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang. Skripsi, "Manajemen Konflik Pada Perempuan Dengan Peran Ganda (Studi Pada Ibu Bekerja di Kota Malang)". Dibimbing oleh Yuyun Agus Riani, S.Pd., M.Sc dan Fitri H. Oktaviani, S.S, S.E., M.Comm

---

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa konflik pada perempuan dengan peran ganda yaitu sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga memiliki pengaruh pada hubungan mereka dengan pasangannya. Oleh karena itu, upaya perempuan dengan peran gandanya dalam mengelola konflik atau melakukan manajemen konflik menjadi menarik untuk diteliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen konflik pada perempuan dengan peran ganda yang dijalannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subyek dalam penelitian ini adalah perempuan yang menjalani peran ganda sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga dimana mereka minimal memiliki seorang anak, memiliki jenjang karir dan bekerja minimal 20jam/minggu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang pernah dialami informan penelitian ini adalah konflik peran ganda itu sendiri seperti *time-based conflict* dan *strain-based conflict*, kemudian konflik dengan pasangannya seperti berkurangnya intensitas komunikasi, konflik timbul karena adanya peran yang harus dijalani, terakhir kurangnya kerjasama yang ditunjukkan oleh pasangan. Faktor-faktor penyebab konflik itu adalah kehadiran anak, stress dan kelelahan, banyaknya waktu yang dihabiskan untuk bekerja mengurangi waktu untuk keluarga, terutama berkurangnya waktu komunikasi, semakin banyak anggota keluarga berarti semakin banyak tekanan, terlambat pulang ke rumah setelah bekerja, kurangnya pengertian dari pasangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dalam manajemen konflik para informan melakukan beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah : (1) mendefinisikan konflik dan penyebabnya, (2) merencanakan tindakan dengan mencoba membicarakan konflik secara langsung dan berkomunikasi secara terbuka. (3) Mengorganisasikan tindakan dengan melihat situasi dan kondisi pada saat konflik. (4) Menyelesaikan konflik dengan komunikasi yang baik, berkolaborasi atau berkompromi. Hasil dari penyelesaian konflik informan adalah semua informan dapat memelihara atau menjalankan peran gandanya dengan baik dan seimbang

Kata kunci: Perempuan, Peran ganda, Ibu Bekerja, Konflik, Manajemen Konflik

## ABSTRACT

Fifi Oktariyanti. 2014. Department of Communication Study. Business Communication. Faculty of Social and Political Science, University of Brawijaya. **Conflict Management of Woman With Dual-Role** (Study of women career in Malang) Supervised by Yuyun Agus Riani, S.Pd., M.Sc and Fitri Hariana Oktaviani, S.S., S.E., M.Commun

---

Various previous researchs have shown that conflict in women with dual-role as woman career and housewife has influence on their intimate relationship. Therefore, it is unique and challenging to observe how women with dual-role manage their conflict. Purpose of this research is to find out of conflict management applied by women dual-role. Research used a descriptive qualitative approach. Subject of research are women with dual-role as women career and housewives, at least have a child, career, and work minimal 20hours/week. Data were collected through in-depth interviews during 3-4 hours/informants. To ensure validity of data in this research, researchers used authenticity.

Research shows result that conflicts experienced by informants are their own work-family conflict: time-based conflict and strain-based conflict. Then, conflict with their spouse such as reduced intensity of communication, conflict surface because of the role that must be followed, and then cooperation less by spouse. Factors causing these conflicts are children presence, stress and exhaust, time-based conflict which is work time is more than family time especially communication less, family size and support, too late for come home after work, abandon of their homework and lack of understanding. Conflict management of informants includes the act of defining conflict and identifying the causes, planning a follow-up by trying to talk about conflict directly and according to communicating openly with their spouse. In other words, they organize their action by evaluating the situation and condition where conflict occurs and resolve it through communication, collaboration or compromise. The result of conflict management all of informants are able to nurture and maintain their intimate relationship.

*Key words: Woman, Dual-role, Conflict, Conflict Management*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perempuan selalu menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan, khususnya dalam kaitannya dengan peran antara karier dan ibu rumah tangga. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2004) ibu rumah tangga dapat diartikan sebagai, “seorang perempuan yang mengatur berbagai macam penyelenggaraan pekerjaan rumah tangga”. Kenyataannya pada zaman sekarang ini, peningkatan beban ekonomi, tuntutan karir, pembuktian aktualitas diri membuat perempuan harus menjalankan peran ganda. Peran perempuan telah bergeser dari peran tradisional menjadi modern. Dari hanya memiliki peran untuk melahirkan anak, mengurus suami dan keluarga, saat ini perempuan dapat memperluas perannya, dimana sebagai tenaga kerja, anggota masyarakat, dan manusia pembangunan. Fenomena perempuan bekerja bukan merupakan hal yang aneh lagi bagi masyarakat kita. Menurut data statistik yang dikumpulkan oleh BPS tahun 2011 juga menunjukkan jumlah yang tinggi pada Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) perempuan di Provinsi Jawa Timur yang mencapai 53 % (Yulianti, 2013).

Meningkatnya jumlah perempuan bekerja yang telah menikah berarti semakin banyak pula perempuan yang menjalankan peran ganda. Menurut Anoraga (2002) perempuan berperan ganda adalah mereka yang memiliki peran sebagai perempuan pekerja secara fisik dan psikis, baik di sektor pemerintahan maupun swasta dengan tujuan mendatangkan suatu kemajuan dalam kariernya, sekaligus berperan juga sebagai ibu dan istri yang bertanggung jawab mengurus rumah tangga. Dan perempuan bekerja adalah perempuan yang dalam



pekerjaannya mendapat atau mengalami perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan, jabatan, dan karier. Dapat dicontohkan pekerjaan yang dimaksud yaitu pekerjaan yang menerapkan disiplin kerja dan waktu, seperti: guru, dosen, karyawan perusahaan, karyawan bank, PNS, dan perawat (Anoraga, 2002).

Selain itu, perempuan yang berkarir di dunia kerja tidak selalu mendapat dukungan dari lingkungan terdekat seperti keluarga ataupun organisasi tempat bekerja (Anoraga, 2002).

Keberhasilan seseorang dalam bekerja berawal dari keluarganya. Jika keluarganya harmonis, maka seseorang tidak dipusingkan oleh berbagai masalah yang terjadi dalam rumah tangganya akan tetapi kecenderungan perempuan untuk berkarir menimbulkan banyak implikasi, antara lain merenggangnya ikatan keluarga. Kondisi seperti ini potensial memunculkan konflik, terutama pada perempuan pekerja yang sudah menikah. Dia akan berperan ganda sebagai ibu rumah tangga (isteri dan ibu dari anaknya) dan juga sebagai pekerja.

Peran ganda sebagai pekerja maupun ibu rumah tangga mengakibatkan tuntutan yang lebih dari biasanya terhadap perempuan, karena terkadang perempuan menghabiskan waktu tiga kali lipat dalam mengurus rumah tangga dibandingkan pasangannya yang bekerja juga (Triaryati, 2003). Menurut hasil penelitian Triaryati (2003), penyeimbangan tanggung jawab ini cenderung lebih memberikan tekanan hidup bagi perempuan bekerja karena selain menghabiskan banyak waktu dan energi, tanggung jawab ini memerlukan tingkat kesulitan pengelolaan yang tinggi.

Selain penyeimbangan tanggung jawab, masalah-masalah lain yang muncul pada perempuan bekerja yang menjalankan peran ganda adalah konflik peran dan kurangnya komunikasi antara suami-istri yang dapat menyebabkan konflik interpersonal. Konflik peran yang menurut Betz dan Fitzgerald (dalam Frone 2003) tidak dapat dielakkan bagi perempuan berkarir khususnya yang sudah memiliki anak. Banyak perempuan telah mencoba untuk

mengkombinasikan antara karier profesional dan kehidupan keluarga, di dalam prosesnya, mereka harus dapat mengatasi konflik dalam perjuangannya untuk menyeimbangkan antara keluarga, perkawinan, anak-anak dan kerja (Gutek dan Larwood, 2005).

Konflik peran adalah situasi dimana seseorang menjalani dua peran atau lebih secara bersamaan dan apabila peran yang satu bertentangan dengan harapan peran yang lain (Ching dalam Kussudyarsana & Soepartini, 2008). Konflik peran ganda sendiri merupakan konflik peran yang muncul antara harapan dari dua peran yang berbeda yang dimiliki oleh seseorang (Greenhaus, 2002). Di pekerjaan, seorang perempuan yang profesional diharapkan untuk agresif, kompetitif, dan dapat menjalankan komitmennya pada pekerjaan. Di rumah, perempuan sering kali diharapkan untuk merawat anak, menyayangi dan menjaga suaminya (Paden dan Buchler dalam Simon, 2002). Faktor terjadinya konflik peran ganda yaitu waktu yang terbatas dalam melaksanakan peran tersebut, stress, kecemasan ataupun kelelahan terhadap satu peran sehingga mempersulit peran satunya, dan perilaku yang efektif pada satu peran tetapi menjadi tidak efektif saat dipindahkan pada peran lainnya (Greenhaus & Beutell dalam Frone, 2003).

Kegagalan pemenuhan tuntutan dari salah satu peran baik sebagai ibu rumah tangga, individu, istri, warga masyarakat serta sebagai karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja dapat menimbulkan konflik, konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut sebagai konflik peran ganda perempuan antara keluarga dan pekerjaan (Rantika, 2011).

Situasi yang dialami perempuan berperan ganda membangkitkan adanya pertentangan emosional yang menjadi sifat terjadinya konflik antara keluarga dan pekerjaan. Konflik peran ganda yang dialami perempuan mempunyai kesulitan – kesulitan dalam pemenuhan tuntutan peran dari salah satu perannya yaitu sebagai ibu rumah tangga, individu, istri, perempuan



bekerja dan warga masyarakat (Triaryati, 2003). Salah satu contoh rentannya perempuan berperan ganda terhadap konflik peran ganda adalah pada profesi perawat. Survey yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) mendapati hasil 50,9 % perawat stress kerja, pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, gaji rendah tanpa insentif memadai, belum lagi ketika mereka kembali ke rumah dituntut tanggung jawab sebagai ibu rumah tangga, dimana mereka harus mengurus anak (Rachmawati, dalam Arfidianingrum, 2013).

Pada intinya, konflik peran ganda terjadi karena adanya berbagai tuntutan yang harus dipenuhi dari masing-masing peran. Di satu sisi perempuan dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus dan membina keluarga secara baik, namun disisi lain, sebagai seorang karyawan yang baik mereka dituntut pula untuk bekerja sesuai dengan standar perusahaan dengan menunjukkan performa kerja yang baik. Dalam konteks pekerjaan, perempuan harus membagi perannya sebagai ibu rumah tangga sehingga terkadang dapat mengganggu kegiatan dan konstrentasi didalam pekerjaannya. Sebagai contoh perusahaan merasa sulit menuntut lembur ataupun menugaskan karyawan perempuan yang telah menikah dan punya anak untuk pergi keluar kota. Masalah ini merupakan salah satu contoh kecil bahwa urusan keluarga dapat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan karyawan dalam bekerja.

Selanjutnya masalah lain yang muncul adalah kurangnya komunikasi antara suami-istri. Kurangnya komunikasi dapat menimbulkan prasangka negatif yang dapat menghambat efektifitas komunikasi. Bermula dari sebuah komunikasi segala masalah dapat diselesaikan, akan tetapi dari komunikasi pula kehancuran dalam keluarga dapat terjadi. Seperti halnya komunikasi yang tidak efektif karena kurangnya waktu yang disebabkan kesibukan dari masing-masing pekerjaan memicu timbulnya konflik interpersonal. Gordon (dalam



Istimewani, 2011) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai konflik yang terjadi ketika terdapat dua atau lebih individu yang tidak sependapat mengenai suatu persoalan, tindakan atau tujuan.

Konflik interpersonal di dalam keluarga pada perempuan yang menjalani peran ganda dapat menyebabkan perceraian. Berdasarkan penelitian Woro (dalam Istimewani, 2011) menyebutkan bahwa masalah hubungan suami istri lebih banyak ditemukan pada keluarga ibu bekerja dibandingkan dengan ibu yang tidak bekerja dengan hasil perbandingan 54,1% untuk golongan ibu bekerja dan 38,2% pada ibu tidak bekerja. Jacinta (dalam Istimewani, 2011) menambahkan hal itu disebabkan karena perempuan lebih banyak menghadapi permasalahan, baik permasalahan yang berasal dari faktor internal, baik yang timbul dari dalam diri pribadinya, terutama berkaitan dengan peran gandanya dan faktor eksternal yang berkaitan dengan keluarga, suami, anak, serta masalah pekerjaan.

Bagaimanapun juga, perempuan pekerja adalah seorang ibu rumah tangga yang tidak lepas dari lingkungan keluarga. Sehingga dalam meniti karier, perempuan pekerja mempunyai beban dan hambatan lebih berat. Walaupun demikian sebagai perempuan, mereka harus mendahulukan mengatasi urusan keluarga, suami, anak dan hal-hal yang menyangkut rumah tangga. Hal ini disebabkan oleh sistem patriarki dan penilaian masyarakat yang masih tertanam di benak laki-laki dan perempuan bahwa tugas domestik adalah tugas perempuan, meskipun perempuan bekerja untuk beraktualisasi diri. Sehingga pada akhirnya sebagai perempuan pekerja, mereka diharapkan mampu menjalankan tugas perkembangannya dengan seimbang, baik dalam lingkungan keluarga maupun pekerjaan. Kesuksesan dalam memainkan peran-peranannya baik dalam bekerja serta sebagai ibu, istri, dan makhluk sosial yang berpartisipasi aktif dalam lingkungan sosial, maka akan memberikan tingkat kepuasan dan kestabilan jiwa dalam hidup seorang perempuan

(Anoraga, 2002). Kesuksesan tersebut tidak hanya dilihat dari keahlian mereka memenuhi tanggung jawab dari masing-masing peran, tetapi juga dari komunikasi yang dibangun antara perempuan berperan ganda dengan pasangannya.

Di dalam ruang lingkup komunikasi, terdapat beberapa tataran seperti; komunikasi kelompok, komunikasi massa, maupun komunikasi antarpribadi seperti yang terjadi antara perempuan berperan ganda dengan orang lain, baik itu dalam lingkungan keluarga, masyarakat, maupun dalam lingkungan kerja. Dalam proses komunikasi antarpribadi, tentunya tidak dapat terhindar dari konflik. Konflik ini tidak dapat didiamkan dan harus diselesaikan. Oleh sebab itu dalam mengelola konflik perempuan berperan ganda membutuhkan manajemen sendiri yang dinamakan manajemen konflik. Manajemen konflik adalah cara yang digunakan individu untuk menghadapi pertentangan atau perselisihan antara dirinya dengan orang lain (pasangannya) yang terjadi di dalam kehidupan (Fisher, 2001). Lebih lanjutnya, dengan memiliki manajemen konflik yang benar, setiap individu dapat meningkatkan pembinaan hubungan yang baik antara perempuan berperan ganda dengan lingkungan sekitarnya. Karena sebagai seorang pekerja, mereka dituntut untuk memiliki hubungan baik secara individu maupun secara professional di lingkungan kerja. Sementara itu, dengan adanya manajemen konflik di dalam lingkungan keluarga khususnya antara perempuan berperan ganda dengan pasangannya, dapat mengurangi hambatan-hambatan komunikasi yang timbul dan mengurangi kesalahpahaman agar terciptanya komunikasi yang efektif dan mampu meminimalisir konflik di masa mendatang. Serta masing-masing informan dapat mengetahui adanya perbedaan atau tidak antara ia dan pasangannya dalam manajemen konflik tersebut agar dapat terus meningkatkan kualitas dalam dirinya.



Beberapa penelitian mengenai manajemen konflik sudah pernah dilakukan seperti penelitian Laditta (2012) dengan judul Manajemen Konflik Rumah Tangga Pada Pasangan Yang Menikah di Usia Muda, pada penelitian ini membahas tentang alasan informan menikah di usia muda dan bagaimana cara pasangan yang menikah di usia muda pada saat duduk di bangku perkuliahaan dalam memanajemen konflik yang terjadi pada perjalanan rumah tangga mereka didukung oleh kematangan emosi pria dan wanita yang menikah di usia muda. Di dalam penelitian ini, subjek penelitian tidak hanya informan laki-laki, tetapi juga terdapat perempuan berperan ganda dimana mereka sebagai seorang mahasiswi sekaligus ibu rumah tangga. Relevansi penelitian Ladita dengan peneliti adalah peneliti dapat mengembangkan penelitian tentang manajemen konflik pada kaum perempuan, khususnya perempuan berperan ganda lainnya (sebagai pekerja professional dan ibu rumah tangga).

Selanjutnya, penelitian Sandra Dewi (2013) dengan judul Manajemen Konflik Pasangan Laki-laki dan Perempuan Berstatus Pacaran, penelitian disini membahas tentang bagaimana manajemen konflik interpersonal pada laki-laki dan perempuan dalam pasangan berstatus pacaran termasuk didalamnya perbedaan cara penyelesaian konflik antara laki-laki dan perempuan berstatus pacaran. Relevansi penelitian Sandra Dewi dengan peneliti adalah peneliti dapat mengetahui perbedaan gaya penyelesaian konflik antara laki-laki dan perempuan saat berkompetisi dan berkonflik. Dengan demikian dapat membantu peneliti mengembangkan gaya penyelesaian konflik pada perempuan berperan ganda dengan pasangannya.

Dan yang ketiga, penelitian Rita Amalia (2008) dengan judul Manajemen Konflik Pada Perkawinan *Dual Career*, pada penelitian ini ditemukan bahwa gaya penyelesaian konflik tergantung pada pada besar kecilnya penghasilan seorang istri. Relevansi penelitian Rita Amalia dengan peneliti adalah peneliti mengetahui gaya penyelesaian konflik pada pasangan dual-career family. Serta peneliti dapat mengembangkan tidak hanya pada gaya



penyelesaian konflik saja, tetapi juga hasil penyelesaiannya dalam hubungan perempuan berperan ganda dengan pasangannya.

Beberapa penelitian mengenai peran ganda juga pernah dilakukan, namun penelitian mengenai konflik peran ganda ini sebagian besar dilakukan dalam konteks pekerjaan. Sebagai contoh Triaryati (2004) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Adaptasi Kebijakan Mengenai *Work Family Issue* Terhadap Absen dan *Turnover*. Hasil menunjukkan bahwa ketidakmampuan perusahaan untuk mengadaptasi kebijakan yang diperlukan oleh karyawannya, dalam hal ini *Work Family Conflict* dapat mengakibatkan stres dan ketidakpuasan, yang kemudian berpengaruh pada keputusan ketidakhadiran karyawan dan dalam waktu tertentu dapat meningkatkan *turnover* karyawan atau melatarbelakangi keputusan berhenti bekerja bagi karyawan. *Turnover* mengakibatkan beberapa kerugian bagi perusahaan, seperti biaya yang harus ditanggung dan waktu yang dihabiskan untuk melakukan *recruitment*, *selection* dan *training* agar mendapatkan karyawan yang memiliki kualitas yang sama dengan yang keluar dari perusahaan.

Selanjutnya penelitian Carly S. Bruck, Tammy D. Allen, Paul E. Spector. (2002), dengan judul *The Relation between Work-Family Conflict and Job Satisfaction*, juga berbicara tentang WFC (*work family conflict*) berhubungan dengan kepuasan kerja dan secara langsung dipengaruhi oleh *behavior-based*. Terakhir, penelitian Ken Widyawati (2003) menunjukkan bahwa hampir seluruh suami responden (95%) mendukung istrinya bekerja dengan berbagai alasan, sedangkan wanita yang menjadi responden sebanyak 75% memilih keluarga dibandingkan karir.

Dari beberapa penelitian di atas dapat dilihat bahwa belum ada yang meneliti mengenai bagaimana perempuan dengan peran gandanya dalam mengelola konflik, terutama untuk ruang lingkup di Indonesia. Untuk mengisi gap dalam literatur, peneliti menetapkan

judul penelitian “Manajemen Konflik Pada Perempuan Dengan Peran Ganda (Studi Pada Ibu Bekerja di Kota Malang). Subjek penelitian ini adalah perempuan berkerja yang telah menikah dan memiliki anak. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan fokus penelitian disini ada empat, yaitu: pertama, pandangan informan terhadap konflik. Kedua, mendeskripsikan faktor – faktor penyebab konflik yang dihadapi perempuan dengan peran gandanya. Ketiga, strategi konflik diterapkan informan untuk mengelola konflik yang dihadapinya terkait peran ganda. Keempat, hasil dari penyelesaian konflik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan, maka masalah penelitian yang diajukan adalah: Bagaimanakah manajemen konflik pada perempuan terkait dengan peran ganda yang dijalannya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen konflik yang diterapkan perempuan terkait dengan peran ganda yang dijalannya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapat dalam penelitian ini adalah :

1. Secara ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat mengisi gap dalam literatur mengenai manajemen konflik pada perempuan dengan peran ganda untuk konteks Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat mampu memberikan pandangan tentang peran komunikasi dalam konflik.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan atau referensi khususnya bagi perempuan bekerja yang telah menikah, bagaimana ia mengelola konflik yang ada agar peran ganda yang dijalankan tidak bertentangan dengan tujuan yang ingin dicapai.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti membutuhkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang bertujuan untuk memberi batasan-batasan terhadap pokok bahasan yang diteliti agar tidak keluar jalur dari kajian penelitian yang tengah dilakukan, serta digunakan peneliti sebagai landasan dalam mengolah hasil penelitian. Tinjauan pustaka yang peneliti gunakan diantaranya, peran perempuan sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga, konflik peran ganda yang di dalamnya terdapat jenis-jenis, dimensi, dan faktor-faktor penyebab konflik peran ganda. Peneliti juga membahas manajemen konflik pada perempuan dengan peran gandanya dimana terdapat konflik interpersonal dengan pasangannya, peran emosi, serta hubungan interpersonal pada pasangan suami istri, berikut masing-masing penjelasannya:

#### **2.1 Peran Perempuan Sebagai Perempuan Bekerja dan Ibu Rumah Tangga**

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa peran perempuan saat ini telah berubah, tidak hanya memiliki satu peran sebagai ibu rumah tangga saja, akan tetapi juga dapat memperluas perannya sebagai perempuan yang memiliki pekerjaan. Menurut Lerner (dalam Sumarni 2013) perempuan bekerja yang telah menikah dan mempunyai anak adalah seorang ibu yang bekerja di luar rumah untuk mendapatkan penghasilan disamping membesarkan ataupun mengurus anak dirumah. Selanjutnya Anoraga (2002) juga mengatakan bahwa perempuan bekerja adalah perempuan yang dalam pekerjaannya mendapat atau mengalami perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan, jabatan, dan karier. Dapat dicontohkan pekerjaan yang dimaksud yaitu pekerjaan yang menerapkan disiplin kerja dan waktu, seperti: guru, dosen, karyawan perusahaan, karyawan bank, PNS, dan perawat.

Pada umumnya, terdapat dua motivasi yang mendasari perempuan bekerja, yaitu untuk mencari tambahan nafkah guna membantu meringankan beban keluarga dan sebagai cara beraktualisasi diri dengan meniti serta mengembangkan karir. Karir sangat erat hubungannya dengan perolehan imbalan berupa pendapatan atau sebaliknya karena ada keinginan untuk memperoleh imbalan yang lebih tinggi sebagai dasar untuk mengejar karir.

Karir bagi perempuan bekerja dapat memberikan dampak positif dan negatif. Dampak positifnya, dengan berkarir perempuan berperan ganda akan lebih mandiri dalam hal penghasilan dan juga penghasilan tersebut dapat menambah pendapatan rumah tangga. Essortment (dalam Sumarni, 2013) juga mengatakan bahwa dengan pendapatan rumah tangga yang ganda (suami dan istri bekerja), banyak perempuan lebih mampu menentukan banyak pilihan untuk keluarga mereka di dalam hal membeli makanan berkualitas tinggi dan pendidikan anak. Selain itu, dengan meniti karir perempuan bekerja dapat mengajarkan tanggung jawab kepada anaknya dalam hal membantu pekerjaan rumah tangga. Dampak negatif karir bagi perempuan bekerja adalah sulitnya pembagian waktu antara memenuhi peran sebagai pekerja, istri, dan ibu.

Dengan mengejar karir perempuan bekerja akan lebih fokus menjalankan perannya sebagai pekerja yang profesional. Tuntutan pemenuhan peran tersebut akan menimbulkan stres dan perasaan bersalah (Greenhaus dan Beutell, dalam David 2003). Perempuan bekerja yang memiliki anak akan menimbulkan dilema, mereka harus membagi waktu untuk urusan rumah tangga, karir dan anak. Disamping itu, dengan berkarir waktu untuk keluarga akan semakin berkurang termasuk kurangnya waktu untuk berkomunikasi. Hal-hal seperti inilah yang dapat memicu timbulnya konflik peran ganda pada perempuan yang memilih untuk bekerja sekaligus menjadi ibu rumah tangga.



## 2.2 Konflik Yang Dialami Perempuan Dengan Peran Ganda

### 2.2.1 Konflik Peran Ganda

Dalam menjalankan peran gandanya, perempuan seringkali dihadapkan pada permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan dan kehidupan rumah tangganya. Kesulitan dalam penyeimbangan tanggung jawab akan memberikan tekanan bagi perempuan yang berperan ganda karena selain menghabiskan banyak waktu dan energi, tanggung jawab ini memerlukan tingkat kesulitan pengelolaan yang tinggi. Perempuan bekerja yang telah menikah memiliki tekanan yang lebih besar dibandingkan perempuan bekerja yang belum menikah, adanya penyeimbangan tanggung jawab sebagai seorang ibu dan istri membuat perempuan bekerja dituntut membagi perannya sebaik mungkin (Triaryati, 2003).

Adanya tuntutan untuk mendukung ekonomi rumah tangga, sebagai bentuk aktualisasi diri, dan kemandirian secara ekonomi menjadi alasan bagi perempuan untuk bekerja (Anoraga, 2002). Keputusan untuk mengambil dua peran berbeda yaitu di rumah tangga dan di tempat kerja tentu diikuti dengan tuntutan dari dalam diri sendiri dan masyarakat. Tuntutan dari diri sendiri dan sosial ini menentukan hal yang sama yaitu keberhasilan dalam dua peranan tersebut. Idealnya memang setiap perempuan bisa menjalani semua peran dengan baik dan sempurna, namun ini bukanlah hal mudah.

Peran ganda yang tidak mudah dijalankan oleh perempuan bekerja yang telah menikah ini dapat menimbulkan konflik. Konflik adalah perselisihan paham antara dua orang atau lebih karena adanya ketidakcocokan tujuan, nilai, atau kebutuhan (Shapiro, 2004). Konflik dipahami berdasarkan dua sudut pandang, yaitu tradisional dan kontemporer (Myers, dalam Laditta, 2012). Dalam pandangan tradisional konflik dianggap sebagai sesuatu yang buruk yang harus dihindari. Bahkan sering kali konflik dikaitkan dengan kemarahan,



agrisivitas, pertentangan baik secara fisik maupun kata-kata yang kasar. Sebaliknya, pandangan kontemporer mengenai konflik didasarkan pada anggapan bahwa konflik adalah sesuatu yang tidak bisa dielakkan sebagai konsekuensi logis interaksi manusia. Konflik pun tidak hanya diungkapkan secara verbal tapi juga diungkapkan secara nonverbal seperti dalam bentuk raut muka, gesture, yang mengekspresikan pertentangan.

Konflik yang dialami perempuan bekerja yang telah menikah lebih dikenal dengan nama konflik peran ganda. Greenhaus dan Beutell (dalam David 2003) 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.

Paden dan Buchler (dalam Simon, 2002) mendefinisikan konflik peran ganda sebagai konflik peran yang muncul antara harapan dari dua peran yang berbeda yang dimiliki oleh seseorang. Di pekerjaan, seorang perempuan yang profesional diharapkan untuk lebih agresif, bersaing, dan dapat menjalankan komitmennya pada pekerjaan. Sementara itu, saat di rumah perempuan sering diharapkan untuk merawat anak, menyayangi dan menjaga suaminya. Selanjutnya konflik peran ganda merupakan konflik yang muncul akibat tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan mengganggu permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga, atau lebih singkatnya konflik terjadi dari hasil kewajiban pekerjaan yang mengganggu kehidupan rumah tangga (Hennessy, 2007).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan konflik peran ganda antara pekerjaan dan keluarga atau (*Work-Family Conflict*) adalah suatu kondisi di mana terjadi pertentangan pada seorang individu yang diharuskan memilih dua peran secara bersamaan,

kewajiban pekerjaan yang mengganggu kehidupan rumah tangga, permintaan, waktu, dan ketegangan dalam keluarga dan juga sebaliknya yang disebabkan harapan dari dua peran berbeda.

Greenhaus dan Beutell (dalam Triaryati, 2003) mengidentifikasi tiga jenis *work-family conflict*, yaitu: *Time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict*. *Time-based conflict* adalah waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). *Strain-based conflict*, terjadi pada saat tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya. *Behavior-based conflict*, berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

Sementara itu, David (2003) menjelaskan dua dimensi konflik peran ganda, yaitu: pertama adalah keluarga mengganggu pekerjaan (*Family interference with work*), yang dimaksud disini adalah konflik peran yang disebabkan kepentingan keluarga mengganggu atau menghambat jalannya pekerjaan di kantor. Konflik timbul sebagai akibat dari pekerjaan rumah tangga beserta seluruh konsekuensinya mengganggu kinerja fungsi pekerjaan ibu di tempat kerja. Contohnya adalah tekanan keluarga seperti: hadirnya anak-anak yang masih kecil, merasa bahwa tanggung jawab utama adalah bagi anak-anak, bertanggung jawab merawat orang tua, konflik interpersonal dalam keluarga, serta kurangnya dukungan dari anggota keluarga.

Dimensi konflik yang kedua adalah bekerja mengganggu keluarga (*Work interference with family*) yaitu konflik peran yang timbul karena kepentingan pekerjaan mengganggu atau menghambat kepentingan keluarga. Konflik pekerjaan-keluarga dapat timbul dikarenakan urusan pekerjaan mencampuri urusan keluarga. Contohnya adalah tekanan dalam lingkungan



kerja seperti: jam kerja yang panjang, tidak teratur, dan tidak fleksibel, tugas perjalanan yang jauh, beban kerja yang berlebih, stress kerja, konflik interpersonal di lingkungan kerja, serta organisasi atau atasan yang kurang mendukung.

Greenhaus (2002) juga menjelaskan sumber-sumber penyebab konflik peran ganda diantaranya: yang pertama, semakin banyak waktu untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga termasuk waktu untuk berkomunikasi. Kedua adalah stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.

Selanjutnya sumber penyebab konflik peran ganda yang ketiga adalah kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya. Sebagaimana didukung oleh Greenhaus dan Beutell (dalam David, 2003) menyatakan bahwa seseorang yang mengalami konflik peran ganda akan merasakan ketegangan dalam bekerja dan dalam menjalankan aktifitasnya sebagai ibu rumah tangga. Konflik peran ini bersifat psikologis, gejala yang terlihat pada individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah dan kegelisahan. Yang keempat yaitu *Family size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, tetapi semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik, dan terakhir yang kelima ialah perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

Hal yang sama juga disebutkan oleh Jacinta (2002), ada tiga faktor yang biasanya menjadi sumber persoalan bagi perempuan bekerja yaitu: faktor internal, faktor eksternal, dan faktor relasional.

Faktor internal di sini adalah persoalan yang timbul dalam diri pribadi individu. Ada beberapa perempuan yang lebih senang jika dirinya benar-benar hanya menjadi ibu rumah tangga, yang sehari-hari berkutat di rumah dan mengatur rumah tangga. Namun keadaan



menuntutnya untuk bekerja, untuk menyokong keuangan keluarga. Kondisi tersebut mudah menimbulkan stres, karena bekerja bukanlah timbul dari keinginan diri sendiri namun seperti tidak punya pilihan lain demi membantu ekonomi rumah tangga.

Sumber persoalan bagi perempuan berperan ganda yang kedua disebabkan oleh faktor eksternal, faktor eksternal disini seperti dukungan suami, kehadiran anak, dan masalah pekerjaan. Dukungan suami dapat diartikan seperti sikap penuh pengertian yang ditunjukkan dalam bentuk kerja sama yang positif, suami ikut membantu menyelesaikan pekerjaan rumah tangga, membantu mengurus anak – anak serta memberikan dukungan moral dan emosi terhadap karir atau pekerjaan istrinya. Kurangnya dukungan suami membuat peran perempuan di rumah pun tidak optimal karena terlalu banyak yang masih harus dikerjakan sementara dirinya juga merasa lelah sesudah bekerja, yang akibatnya menimbulkan rasa bersalah karena merasa dirinya bukan ibu dan istri yang baik.

Selanjutnya adalah kehadiran Anak, Masalah pengasuhan anak biasanya dialami oleh para perempuan bekerja yang mempunyai anak kecil atau balita. Semakin kecil usia anak, maka semakin besar tingkat stress yang dirasakan. Rasa bersalah karena meninggalkan anak untuk seharian bekerja merupakan persoalan yang sering dipendam oleh para perempuan yang bekerja. Yang ketiga adalah masalah pekerjaan, pekerjaan bisa menjadi sumber ketegangan dan stress yang besar bagi para perempuan bekerja yang berperan ganda. Mulai dari peraturan kerja yang kaku, bos yang tidak bijaksana, beban kerja yang berat, ketidakadilan yang dirasakan di tempat kerja, rekan-rekan yang sulit bekerja sama, waktu kerja yang sangat panjang, serta ketidaknyamanan psikologis yang dialami akibat dari problem sosial-politis di tempat kerja. Situasi demikian akan membuat sang ibu menjadi sangat lelah, sementara kehadirannya masih sangat dinantikan oleh keluarga di rumah. Kelelahan psikis dan fisik itulah yang sering menimbulkan rasa sensitif dan emosional, baik terhadap anak maupun suami.

Yang terakhir sumber persoalan perempuan bekerja datang dari faktor relasional, dengan bekerjanya suami dan istri, maka waktu untuk keluarga menjadi terbagi. Walaupun penanganan terhadap pekerjaan rumah tangga bisa diselesaikan dengan disediakannya pengasuh serta pembantu rumah tangga. Namun ada hal-hal yang sulit dicari pemecahannya, seperti masalah kebersamaan dengan suami dan anak-anak. Padahal kebersamaan dengan suami dan anak-anak merupakan kegiatan penting yang tidak bisa diabaikan, yaitu untuk membina, mempertahankan dan menjaga kedekatan relasi serta keterbukaan komunikasi satu dengan yang lain.

Kehadiran salah satu peran (pekerjaan) akan menyebabkan kesulitan dalam memenuhi tuntutan peran lainnya (keluarga), dimana harapan orang lain terhadap berbagai peran yang harus dijalani seseorang dapat menimbulkan konflik. Salah satu penyebabnya yaitu apabila seseorang sulit membagi waktu dalam melaksanakan salah satu peran karena hadirnya peran lainnya, misalnya tuntutan yang harus dipenuhi dalam pekerjaan mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan dalam keluarga. Tuntutan dari dua peran tersebut akan memberikan tekanan bagi perempuan yang menjalani peran ganda yaitu sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga, sehingga mengakibatkan seseorang rentan mengalami konflik peran ganda. Oleh karena itu, diperlukannya manajemen konflik untuk mengelola permasalahan-permasalahan yang dihadapi perempuan berperan ganda.

## **2.2.2 Hubungan Interpersonal dengan Pasangan, Komunikasi dan Konflik Interpersonal dengan Pasangan**

Selain konflik peran ganda yang dialami perempuan bekerja yang telah menikah, peneliti juga membahas mengenai hubungan interpersonal didalam hubungan antara istri dan suami. Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Karena pentingnya hubungan interpersonal ini, kita akan membicarakan beberapa



teori tentang hubungan interpersonal, teori-teori ini memberikan perspektif untuk memandang proses hubungan interpersonal dan memberikan penjelasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan interpersonal (Rakhmat, 2007).

Dalam teori hubungan interpersonal, peneliti melihat teori model peranan (*role model*) sangat cocok dengan penelitian ini karena di dalam penelitian ini membahas tentang peran yaitu peran ganda yang dijalankan oleh perempuan bekerja. Hubungan interpersonal berkembang baik bila setiap individu bertindak sesuai dengan ekspektasi peranan dan tuntutan peranan, memiliki keterampilan peranan, dan terhindar dari konflik peranan. Ekspektasi peranan mengacu pada kewajiban dan hal yang berkaitan dengan posisi tertentu di dalam kelompok. Sebagai seorang yang menjalankan peran ganda diharapkan dapat membagi perannya sebagai seorang perempuan bekerja dan ibu rumah tangga serta dituntut untuk dapat memenuhi kewajiban dari kedua peran tersebut. Kemampuan perempuan berperan ganda dalam memenuhi harapan-harapan dari tuntutannya dianggap sebagai keterampilan ia dalam memainkan berbagai perannya. Akan tetapi, dalam memenuhi harapan-harapan tersebut, tidak bisa dianggap mudah, mengingat harus memainkan berbagai peran dengan baik, ini berarti akan memberikan tekanan bagi perempuan dengan peran gandanya karena jika ia tidak bisa memenuhi tuntutan-tuntutan peran tersebut akan memberikan dampak buruk bagi psikisnya seperti stress dan perasaan bersalah karena tidak dapat memenuhi peranan yang telah dibebankan padanya. Hal seperti ini dapat memicu timbulnya konflik peran.

Selain teori model peranan, peneliti juga menggunakan teori pengungkapan diri (*self disclosure theory*). Seiring dengan semakin akrabnya sebuah hubungan maka pengungkapan diri akan semakin sering dan mendalam. *Self disclosure* menandai kedekatan atau keintiman hubungan yang ada. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan dalam *social penetration theory* bahwa bila sebuah hubungan berkembang ke tingkat yang lebih akrab, maka pengungkapan diri, baik keluasan maupun kedalamannya akan meningkat dan



peningkatan ini akan dirasakan oleh individu yang bersangkutan secara nyaman. (Altman dan Taylor, dalam LittleJohn, 2008).

Pada umumnya, pengungkapan diri bersifat lebih berbalas (*reciprocal*). Namun, bila hubungan sudah semakin mapan dan akrab, maka *reciprocal* dalam pengungkapan diri akan semakin berkurang dan mereka lebih menginginkan adanya perhatian, dukungan, dan dipahami oleh pasangannya (Laurenceau et al, dalam Miller, 2007). *Self disclosure* berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap hubungan. Pada pasangan yang saling membuka diri, maka tingkat kepuasan terhadap hubungan mereka cenderung tinggi (Meeks dan Hendrick, dalam Miller, 2007). Dalam sebuah hubungan sudah pasti memiliki keterbukaan maupun ketertutupan. Ini sesuai dengan dasar teori *social penetration* bahwa pasangan yang bahagia akan lebih sering membuka diri dibandingkan pasangan yang kurang bahagia (LittleJohn, 2008).

Dengan adanya faktor-faktor dalam menumbuhkan hubungan interpersonal seperti: faktor percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka akan meminimalisir terjadinya konflik peran yang dapat mengakibatkan konflik interpersonal. Misalnya: ketika seorang istri percaya pada suaminya karena selama ia meniti karir, suami bersikap suportif dengan terus mendukung karir istrinya, istri akan lebih membuka diri menceritakan berbagai pengalaman yang ia rasakan ketika ia menjadi seorang pekerja ataupun sebagai ibu rumah tangga. Dengan sikap terbuka akan memberikan pengaruh besar dalam menumbuhkan komunikasi interpersonalnya yang efektif, sehingga akan kecil kemungkinan timbulnya konflik interpersonal.

Selain adanya faktor-faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal di dalam hubungan antara istri dan suami, juga diperlukannya komunikasi. Komunikasi interpersonal dan hubungan interpersonal memiliki hubungan timbal balik. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Sedangkan komunikasi interpersonal yang baik, akan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif (Miller,

repository.ub.ac.id

dalam Rakhmat, 2007). Komunikasi yang baik dalam hubungan pasangan suami istri dapat kita lakukan dengan cara mengetahui situasi dan kondisi serta karakteristik dari pasangan kita. Manusia bisa menjadi sangat sensitif pada bahasa tubuh, ekspresi wajah, postur, gerakan, intonasi suara dan masih banyak lagi. Dinamika komunikasi interpersonal harus senada dengan perkataan kita agar komunikasi kita dengan pasangan menjadi efektif. Oleh karena itu, komunikasi dalam hal ini memainkan peranan penting dalam tumbuhnya dan berubahnya sifat hubungan tersebut.

Namun komunikasi juga dapat menjadi penyebab utama timbulnya konflik. Orang sering menganggap konflik bersumber dari tindakan dan inti persoalan, tetapi sebenarnya konflik sering disebabkan oleh komunikasi yang buruk. Komunikasi dapat menjadi masalah besar meskipun banyak persoalan juga yang dapat diselesaikan jika komunikasi berjalan lancar. Komunikasi yang buruk akan memperparah persoalan karena setiap orang yang terlibat dalam konflik secara tidak sadar mereka memberikan motivasi buruk kepada pihak yang lainnya. Komunikasi yang buruk terjadi ketika dua orang tidak menyampaikan kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan, tidak dapat menyatakan masalah dan tidak bisa menyatakan argumentasi yang baik pada saat berkomunikasi (Eggert dan Falzon, 2008).

Montgomery (dalam Kuantaraf, 2003) menyatakan ada 87 % responden survei nasional yang diadakan oleh Perhimpunan Pelayanan Keluarga di Amerika bahwa komunikasi yang buruk menjadi penyebab utama konflik pada pasangan suami istri. Oleh karena itu diperlukan strategi khusus, yaitu dengan cara menjaga pola komunikasi yang baik.

Untuk melanggengkan hubungan pasangan suami istri dibutuhkan komunikasi yang cocok yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal berfungsi untuk mengurangi atau mencegah timbulnya suatu konflik. Komunikasi interpersonal antara suami dan istri merupakan hubungan diadik yakni relasi antara pribadi dengan pribadi (Gamble, 2005). Dalam hal ini, hubungan diadik antara suami dan istri adalah hubungan yang tidak

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



terpisahkan sehingga komunikasi interpersonal merupakan sesuatu yang harus dipertahankan. Permasalahan kecil yang timbul dalam kehidupan rumah tangga dapat ditekan dengan adanya komunikasi interpersonal yang efektif. Kita perlu meningkatkan kualitas komunikasi untuk menumbuhkan dan meningkatkan hubungan interpersonal.

Hal ini juga didukung oleh Rakhmat (2007), ketika seseorang memiliki hubungan interpersonal yang baik, maka semakin orang tersebut terbuka untuk mengungkapkan dirinya. Selanjutnya, ketika orang tersebut semakin terbuka, maka semakin cermat pula persepsi tentang dirinya dan orang lain yang nantinya akan berujung pada efektifitas komunikasi interpersonal diantara para komunikan.

Hubungan interpersonal mungkin tumbuh dan maju, menjadi kuat dan bermakna, tetapi hubungan tersebut juga mungkin mundur dan menyusut, menjadi lemah dan tidak bermakna. Ini dapat terjadi pada semua hubungan interpersonal termasuk juga di dalam hubungan istri dan suami. Setiap hubungan interpersonal mengandung unsur perbedaan yang dapat menyebabkan terjadinya konflik. Konflik merupakan suatu jalinan hubungan yang tidak dapat dihindari, dan selalu ada.

Peran ganda yang dijalankan oleh perempuan, baik sebagai ibu rumah tangga dan perempuan yang memiliki pekerjaan dapat menimbulkan konflik, khususnya konflik interpersonal. Gordon (dalam Istimewani, 2011) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai konflik yang terjadi ketika terdapat dua atau lebih individu yang tidak sependapat mengenai suatu persoalan, tindakan atau tujuan.

Konflik interpersonal juga terjadi antara perempuan berperan ganda dengan pasangannya, layaknya pasangan-pasangan lain yang menjalin hubungan dekat (*intimate relationship*). Konflik ini terjadi karena ketika mereka tinggal bersama, banyak perbedaan pandangan mengenai kebutuhan yang harus dipenuhi, misalnya perbedaan mengenai keuangan, pendapat, hubungan intim, kecemburuan, kesalahpahaman, sikap yang tidak



disukai oleh pasangan lainnya, dan hadirnya orang ketiga, dimana semua itu dapat menciptakan konflik di dalam hubungan yang dekat (Dwyer, 2000). Dalam hubungan dekat, ada 3 hal yang berpotensi menimbulkan konflik interpersonal menurut Braiker and Kelley (dalam Dwyer, 2000), yaitu: konflik timbul dari perilaku-perilaku tertentu, contohnya: salah satu individu sering terlambat. Kedua konflik ditimbulkan karena adanya peran-peran yang harus dijalani, contohnya: masing-masing individu (istri/suami) tidak saling mendukung dalam perkembangan karir, yang terakhir karena pembawaan dari masing-masing pribadi, contohnya: salah satu pasangan sangat malas ataupun salah satunya (istri/suami) terlalu mengkhawatirkan sesuatu yang tidak penting.

Penelitian yang dilakukan oleh Bradbury and Fincham (dalam Dwyer, 2000) menjelaskan sifat-sifat di dalam perilaku *intimate relationship*. Ia menjelaskan ada perbedaan signifikan antara pasangan yang bahagia dan pasangan yang tidak bahagia. Pada pasangan yang tidak bahagia, ia akan selalu melihat perilaku partnernya dalam pandangan yang buruk, meskipun sifat-sifat itu dianggap wajar seperti memanggil nama (istri/suami) seperti biasa. Pada pasangan yang bahagia, ia akan melihat perilaku partnernya dengan pandangan yang positif atau baik, meskipun mereka tidak melakukan hal-hal yang istimewa atau luar biasa. Penelitian ini menerangkan untuk memecahkan masalah secara hati-hati tidak hanya melihat dari segi bagaimana masing-masing individu melihat situasi tersebut tetapi juga melihat dari bagaimana sifat kita apakah tetap mempertahankan konflik atau memperbaiki kualitas hubungan.

### **2.3 Manajemen Konflik Pada Perempuan dengan Peran Ganda**

Hubungan antarpribadi merupakan bagian yang sangat penting dalam kehidupan kita. Termasuk didalamnya adalah hubungan pada pasangan suami istri. Di dalam hubungan tersebut, konflik merupakan suatu jalinan hubungan yang tidak dapat dihindari, dan selalu ada. Jika konflik dapat diatasi dengan baik, maka akan menguntungkan hubungan tersebut.

Namun sayangnya seringkali terdapat kesalahan yang biasa dilakukan orang ketika mereka menghadapi konflik. Selama konflik antarpribadi seringkali kita sulit menahan diri sejenak dan menganalisis situasi, karena kesulitan ini, dibutuhkannya manajemen konflik dalam suatu hubungan agar dapat mengatasi konflik tersebut dengan baik.

French dkk (dalam Laditta, 2012) mengatakan bahwa manajemen konflik atau mengelola konflik adalah usaha untuk memaksimalkan hasil-hasil yang fungsional. Pendekatan atau cara yang digunakan pada intinya mencoba untuk memodifikasi faktor-faktor yang menjadi sumber dari terjadinya konflik atau situasi yang menimbulkan konflik. Dan menurut Ross (1993) manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan hal positif, kreatif, bermufakat, atau negatif.

Berdasarkan definisi di atas, maka orientasi perilaku mengatasi konflik interpersonal dapat diartikan sebagai perilaku yang bertujuan untuk mengurangi hasil-hasil negatif dan meningkatkan hasil fungsional antar dua individu yang memiliki persepsi berbeda bahwa ada ketidaksesuaian atau hal yang bertentangan dengan pihak lainnya dengan melihat faktor dari penyebab konflik tersebut.

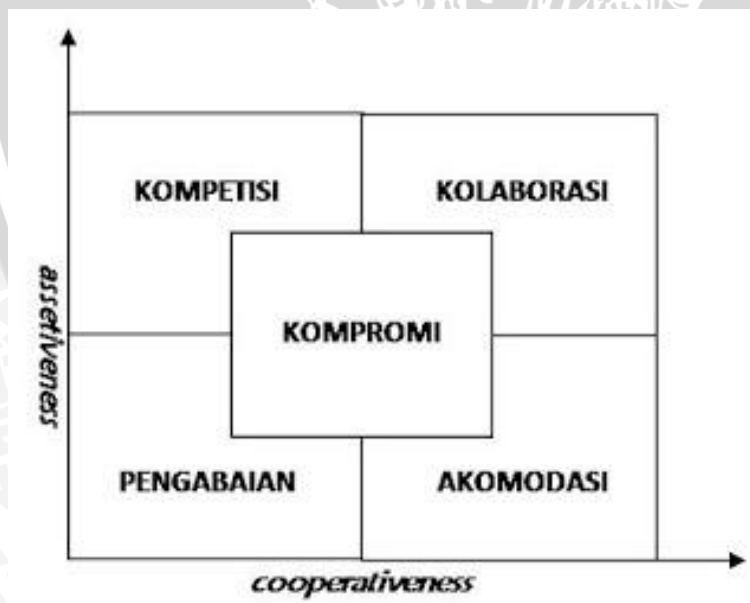
Namun, sebelum kita mengelola konflik, kita harus memahami sifat dari konflik yang sedang terjadi. Pondy (dalam Miller, 2009) menggambarkan episode konflik terjadi dalam lima tahap: (1) Konflik yang terpendam (2) Konflik yang terpersepsi (3) konflik yang terasa (4). Aksi (5). Hasil.

Harus ada beberapa penyebab atau kondisi (konflik yang terpendam) agar kedua pihak bisa menyadari kondisi yang mendasari konflik (konflik yang terpersepsi). Selanjutnya, pihak yang terlibat menanggapi kondisi tersebut dengan perasaan ketegangan atau marah (konflik yang terasa). Tahap keempat mencerminkan tindakan atau kontra-kebijakan yang diambil oleh pihak yang terlibat sebagai akibat dari episode konflik. Tahap kelima



mendefinisikan hasil dari episode konflik. Apakah isu-isu dalam konflik atau kondisi yang mendasarinya dapat terselesaikan, apakah resolusi permasalahan tersebut memuaskan atau tidak dalam pandangan pihak yang terlibat. Ketika solusi tidak memuaskan dan kondisi yang mendasarinya tidak berubah, maka episode konflik akan terulang kembali. Agar konflik dapat diselesaikan dengan memuaskan, hal tersebut harus ditangani dengan benar. Sebuah strategi yang tidak tepat akan menghasilkan kemungkinan hasil yang tidak memuaskan. Strategi ini dapat menjadi tujuan yang diarahkan (manfaat apa yang dapat diterima oleh kedua belah pihak) atau hasil langsung (siapa mendapat apa).

Selanjutnya setelah mengetahui sifat dari konflik, ada lima gaya penyelesaian konflik model Thomas dan Kilman (Haris dan Hartman, 2002) yang dipengaruhi oleh faktor cooperativeness (derajat upaya satu pihak untuk memuaskan kepentingan pihak lain) dan assertiveness (derajat upaya satu pihak untuk memuaskan kepentingannya sendiri). Berikut lima gaya penyelesaian konflik:



Gambar 2.1 gaya penyelesaian konflik model Thomas dan Kilman

- 1. Pengabaian (Penghindaran).** Suatu tindakan untuk menghindari konflik yang dinilai akan menindas atau menciptakan konflik yang berkepanjangan. Cara mengatasi konflik dengan menghindari konflik dan mengabaikan masalah yang timbul. Taktik penghindaran cocok

digunakan untuk menyelesaikan masalah yang sepele atau remeh. Gaya ini tidak cocok untuk menyelesaikan masalah yang sulit. Kekuatan dari strategi penghindaran adalah jika menghadapi situasi yang membingungkan atau mendua (ambigu). Kelemahannya, penyelesaian masalah hanya bersifat sementara dan tidak menyelesaikan pokok masalah

**2. Akomodasi.** Suatu tindakan untuk meredakan tekanan pihak lain dengan cara menempatkan kepentingan orang lain di atas kepentingannya sendiri. Tindakan ini lazim diambil oleh pihak yang lebih lemah dalam situasi konflik. Dengan kata lain pihak yang bersangkutan kalah sedangkan pihak lain menang. Ini berarti pihak yang bersangkutan berada dalam posisi mengalah atau mengakomodasi kepentingan pihak lain. Gaya ini digunakan untuk menghindari kesulitan atau masalah yang lebih besar. Gaya ini juga merupakan upaya untuk mengurangi tingkat ketegangan akibat dari konflik tersebut atau menciptakan perdamaian yang diinginkan. Mengalah dalam hal ini bukan berarti kalah, tetapi demi menciptakan suasana yang memungkinkan penyelesaian yang paripurna terhadap konflik yang timbul antara kedua pihak. Mengalah memiliki esensi kebesaran jiwa dan memberi kesempatan kepada pihak lain untuk juga mau mengakomodasi kepentingan pihak lain sehingga selanjutnya pihak-pihak yang berkonflik dapat bersama bisa menuju ke arah kolaborasi.

**3. Kompetisi (Menang/Kalah).** Tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memuaskan kepentingannya tanpa mempertimbangkan pengaruhnya terhadap kepentingan pihak lain, dengan kata lain satu pihak memastikan bahwa dia yang memenangkan konflik dan pihak lain kalah. Keputusan berkompetisi ini lazimnya muncul jika: (a) pihak yang bersangkutan menilai bahwa dirinya memiliki kekuatan yang cukup untuk melakukan kompetisi. (b) pihak yang bersangkutan menilai bahwa pihak lain akan bersikap sama dengan dirinya. Pihak yang bersangkutan menggunakan kekuasaan atau pengaruhnya untuk memastikan bahwa dalam konflik tersebut ia yang keluar sebagai pemenang. Gaya penyelesaian konflik seperti ini sangat tidak menyenangkan bagi pihak yang merasa terpaksa harus berada dalam posisi kalah,



sehingga sebaiknya hanya digunakan dalam keadaan terpaksa yang membutuhkan penyelesaian yang cepat dan tegas.

4. **Kompromi.** Tindakan bersama yang bersifat mencari jalan tengah yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang berkonflik. Dalam tindakan ini, tidak jelas siapa yang menang dan siapa yang kalah. Dalam tindakan kompromi kepuasan yang sejati biasanya tidak tercapai.
5. **Kolaborasi.** Memunculkan integrasi dimana pihak-pihak yang berkepentingan secara bersama-sama mengidentifikasi masalah yang dihadapi, kemudian mencari, mempertimbangkan, dan memilih solusi alternatif pemecahan masalah. Gaya ini cocok untuk memecahkan isu-isu kompleks yang disebabkan oleh kesalahpahaman, tetapi tidak sesuai untuk memecahkan masalah yang disebabkan sistem nilai yang berbeda. Kelemahan utamanya adalah memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaian masalah.

Selain lima gaya penyelesaian tersebut, juga terdapat tiga strategi dalam mengatasi konflik interpersonal menurut Liliwari (2005) yaitu: Pertama, strategi kalah-kalah (*Lose-Lose Strategy*). Berorientasi pada dua individu yang sama-sama kalah. Biasanya individu yang bertikai mengambil jalan tengah (berkompromi) atau menggunakan jasa orang ketiga sebagai penengah. Penyelesaian konflik yang menggunakan strategi kalah-kalah bisa diselesaikan dengan cara melibatkan pihak ketiga bila perundingan mengalami jalan buntu. Pihak ketiga diundang untuk campur tangan oleh pihak-pihak yang berselisih atau barangkali bertindak atas kemauannya sendiri. Ada dua tipe utama dalam campur tangan pihak ketiga yaitu: a. Arbitrasi (*Arbitration*) merupakan prosedur di mana pihak ketiga mendengarkan kedua belah pihak yang berselisih, pihak ketiga bertindak sebagai hakim dan penengah dalam menentukan penyelesaian konflik melalui suatu perjanjian yang mengikat. b. Mediasi (*Mediation*) dipergunakan oleh mediator untuk menyelesaikan konflik tidak seperti yang diselesaikan oleh

abriator, karena seorang mediator tidak mempunyai wewenang secara langsung terhadap pihak-pihak yang bertikai dan rekomendasi yang diberikan tidak mengikat.

Kedua, strategi menang-kalah (*Win-Lose Strategy*). Strategi saya menang anda kalah (*win lose strategy*), menekankan adanya salah satu pihak yang sedang konflik mengalami kekalahan tetapi yang lain memperoleh kemenangan. Beberapa cara yang digunakan untuk menyelesaikan konflik dengan *win-lose strategy* (Liliweri, 2005), dapat melalui: pertama, penarikan diri. Yaitu proses penyelesaian konflik antara dua atau lebih pihak yang kurang puas sebagai akibat dari ketergantungan tugas (*task independence*). Yang kedua, taktik-taktik penghalusan dan damai, yaitu dengan melakukan tindakan perdamaian dengan pihak lawan untuk menghindari terjadinya konfrontasi terhadap perbedaan dan kekaburan dalam batas-batas bidang kerja (*jurisdictional ambiguity*).

Berikutnya yang ketiga, bujukan, yaitu dengan membujuk pihak lain untuk mengubah posisinya untuk mempertimbangkan informasi-informasi faktual yang relevan dengan konflik, karena adanya rintangan komunikasi (*communication barriers*). Keempat, taktik paksaan dan penekanan, yaitu menggunakan kekuasaan formal dengan menunjukkan kekuatan (*power*) melalui sikap otoriter karena dipengaruhi oleh sifat-sifat individu (*individual traits*). Yang terakhir, taktik-taktik yang berorientasi pada tawar-menawar dan pertukaran persetujuan, sehingga tercapai suatu kompromi yang dapat diterima oleh dua belah pihak, untuk menyelesaikan konflik yang berkaitan dengan persaingan terhadap sumber-sumber (*competition for resources*) secara optimal bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Ketiga, strategi menang-menang (*Win-Win Strategy*). Strategi menang-menang (*win-win strategy*) merupakan strategi yang tidak merugikan salah satu pihak. Penyelesaian yang dipandang manusiawi, karena menggunakan segala pengetahuan, sikap dan keterampilan menciptakan relasi komunikasi, serta interaksi yang dapat membuat pihak-pihak yang terlibat



saling merasa aman dari ancaman, merasa dihargai, menciptakan suasana kondusif dan memperoleh kesempatan untuk mengembangkan potensi masing-masing dalam upaya penyelesaian konflik. Strategi ini menolong dalam memecahkan masalah pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, bukan hanya sekedar memojokkan orang.

Terdapat dua cara di dalam strategi ini yang dapat dipergunakan sebagai alternatif pemecahan konflik interpersonal, yaitu: pertama, pemecahan masalah terpadu yaitu usaha untuk menyelesaikan secara mufakat atau memadukan kebutuhan-kebutuhan kedua belah pihak. Kedua, konsultasi proses antar pihak. Penyelesaian melalui konsultasi proses, biasanya ditangani oleh konsultan proses, dimana keduanya tidak mempunyai kewenangan dalam menyelesaikan konflik dengan kekuasaan atau menghakimi salah satu atau kedua belah pihak yang terlibat konflik.

Joseph A. Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication* (2007) menerangkan strategi penanganan (manajemen) konflik dalam konteks komunikasi antar personal sebagai berikut:

1. Strategi Konflik Efektif. Pertama, berkelahi secara sportif. Pada kebanyakan hubungan antarpribadi, kita tahu dimana garis batas yang harus ditarik, khususnya dalam hubungan yang berlangsung lama, jagalah agar anda hanya menyerang “daerah” yang tidak menyakiti pihak lawan dan tidak akan menyebabkan semakin parahnya permusuhan dan kemarahan. Kedua, bertengkar secara aktif. Rencanakanlah peran aktif dalam konflik antarpribadi anda, jangan tutup telinga dan pikiran anda selama pertengkaran (jangan mencoba untuk menghindar). Ini tidaklah berarti bahwa periode pendinginan tidak bermanfaat. Jika konflik ingin diselesaikan, maka ia harus dihadapi secara aktif oleh kedua belah pihak. Ketiga, tanggung jawab (pikiran dan perasaan). Bila anda tidak sependapat dengan pasangan anda atau menumpahi perilakunya yang tidak benar, bertanggung-jawablah atas perasaan ini dan katakanlah. Tegaskanlah tanggung jawab ini secara eksplisit. Keempat,

langsung dan spesifik. Pusatkan konflik anda pada saat ini dan di sini, jangan melantur ke masalah-masalah yang telah berlalu. Pusatkan pula konflik pada orang yang menjadi lawan bertengkar, jangan libatkan orang lain. Jangan sok membaca pikiran, jangan menuduhkan motif apapun tanpa terlebih dahulu menguraikan dan memahami perilakunya. Kelima, gunakan humor untuk meredakan ketegangan. Jangan gunakan humor yang bersifat sarkastik untuk menyindir atau mempermalukan pihak lain. Pemanfaatan humor yang seperti ini justru akan memperparah dan memperkuat konflik. Yang perlu diingat, hindarilah humor sebagai strategi untuk memenangkan perang atau menjatuhkan pihak lain.

2. Strategi Konflik Tidak Produktif. Pertama, *Avoidance* (penghindaran). Salah satu reaksi terhadap konflik yang paling sering dilakukan adalah penghindaran. Penghindaran ini sering dijumpai dalam bentuk pelarian fisik. Orang mungkin meninggalkan tempat konflik, tidur, atau menyetel radio keras-keras. Reaksi ini dapat pula dalam bentuk penghindaran emosional atau intelektual, di sini orang meninggalkan konflik secara psikologis dengan tidak menanggapi argument atau masalah yang dikemukakan. Kedua, *streamrolling*. *Streamrolling* atau bulldoser adalah salah satu strategi yang bersifat non negosiasi, contohnya jika seseorang tidak mau mendiskusikan atau mendengarkan argumen pihak lain. Terkadang non negosiasi ini dilakukan dalam bentuk memaksakan pendapatnya sampai pihak lain menyerah. Ketiga, minimasi. Kita menggunakan minimasi bila kita menganggap enteng perasaan pihak lain. Kita mengatakan dan beberapa kali percaya, bahwa konflik, penyebabnya, dan akibatnya sama sekali tidak penting. Keempat, *blaming* (menyalahkan). Kita tahu bahwa banyak faktor yang menyebabkan terjadinya suatu konflik, sehingga setiap upaya untuk hanya memecahkan salah satu atau dua diantaranya akan berakhir dengan kegagalan. Meskipun demikian, seringkali orang menerapkan strategi bertengkar yang disebut menyalahkan orang lain, dalam beberapa kasus kita juga menyalahkan diri sendiri. Keelima, meredam. Meredam mencakup berbagai teknik bertengkar yang harfiah membungkam pihak lain. Salah satu peredam yang



sering digunakan adalah menangis. Peredam yang lain adalah berpura-pura sangat emosional dan melakukan reaksi “fisik” tertentu (sakit kepala atau sesak napas). Salah satu kesulitan teknik ini adalah bahwa kita tidak pernah mengetahui dengan pasti apakah itu memang strategi untuk memenangkan pertengkaran atau memang benar reaksi fisik yang sesungguhnya. Keenam, karung goni. Strategi ini mengacu pada tindak-tanduk menimbun kekecewaan dan kemudian menumpahkannya pada lawan bertengkar. Yang terakhir, ketujuh, manipulasi. Dalam strategi ini, konflik terbuka dihindari. Salah satu pihak berusaha mengalihkan konflik dengan bersikap mempengaruhi (sebenarnya menghilangkan kecurigaan). Sasarannya adalah agar pihak lain membentuk kerangka berfikir yang reseptif dan damai sebelum menyatakan ketidaksetujuan.

Berbicara mengenai konflik, berikut ini ada tiga penelitian yang berhubungan dengan konflik peran ganda pada perempuan berkerja yang telah menikah dimana penelitian tersebut saya gunakan sebagai acuan bagi penelitian ini.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama yang akan diulas disini adalah penelitian milik Triaryati (2004) yang berjudul Pengaruh Adaptasi Kebijakan Mengenai *Work Family Issue* Terhadap Absen dan *Turnover* dipublikasikan di Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan dari Universitas Gadjah Mada. Tujuan penelitian adalah meneliti adaptasi kebijakan perusahaan tentang *work family issue* terhadap absen dan *turnover*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang semata-mata memaparkan kasus yang telah diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakmampuan perusahaan untuk mengadaptasi kebijakan yang diperlukan oleh karyawannya, dalam hal ini *Work Family Conflict* dapat mengakibatkan stres dan ketidakpuasan, yang kemudian berpengaruh pada keputusan ketidakhadiran karyawan dan dalam waktu tertentu dapat meningkatkan *turnover* karyawan atau melatarbelakangi keputusan berhenti bekerja bagi karyawan. *Turnover*

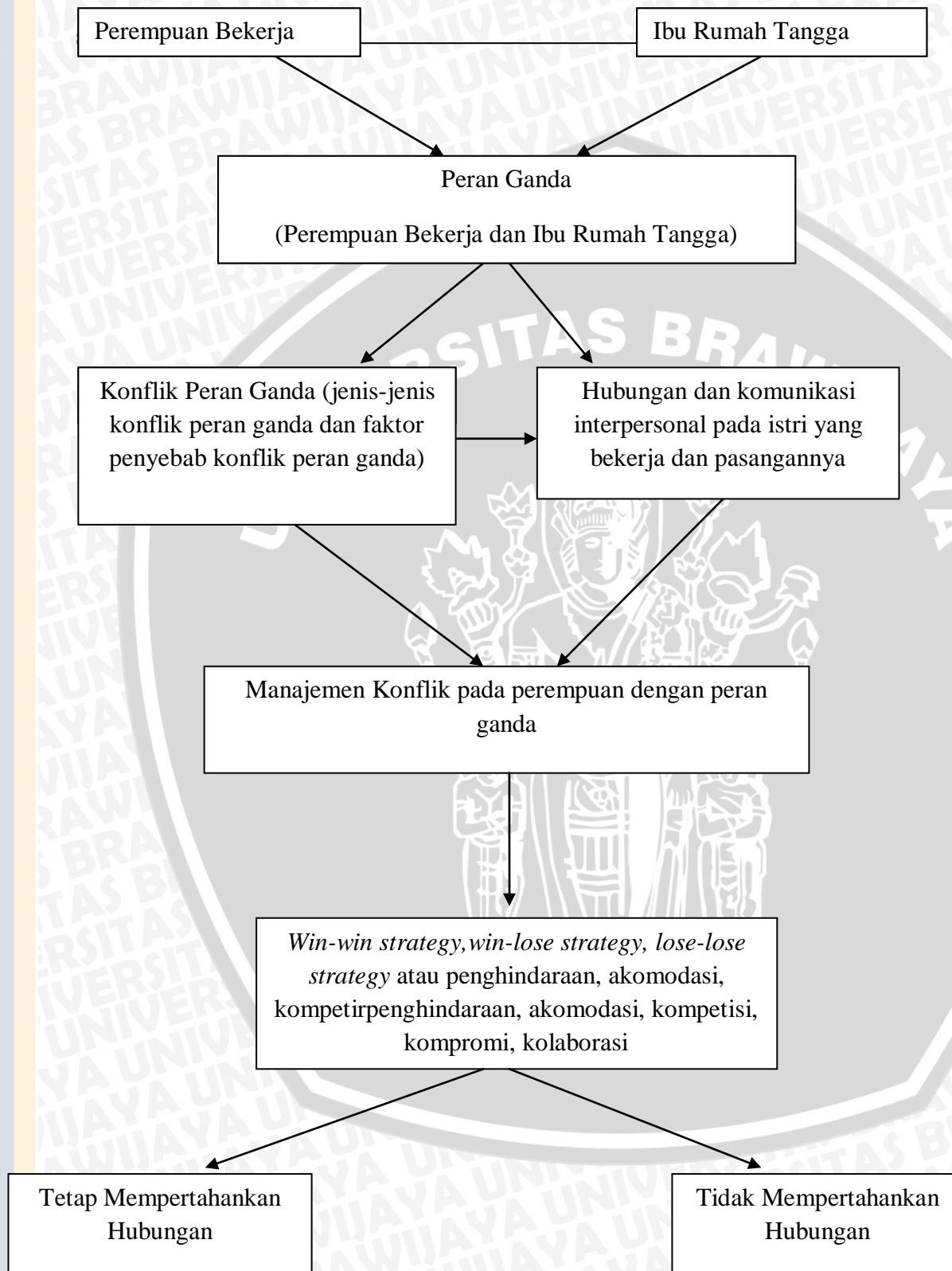
mengakibatkan beberapa kerugian bagi perusahaan, seperti biaya yang harus ditanggung dan waktu yang dihabiskan untuk melakukan *recruitment*, *selection* dan *training* agar mendapatkan karyawan yang memiliki kualitas yang sama dengan yang keluar dari perusahaan.

Kedua, penelitian milik Carly S. Bruck, Tammy D. Allen, Paul E. Spector. (2002) dengan judul *The Relation between Work–Family Conflict and Job Satisfaction* di publikasikan di *Journal of Vocational Behavior* dari *University of South Florida*. Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan bekerja. Penelitian [Carly S. Bruck](#), [Tammy D. Allen](#), [Paul E. Spector](#) menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan data yang dikumpulkan dari 160 karyawan rumah sakit yang sudah menikah, hidup dengan pasangan, atau memiliki setidaknya satu anak di rumah dan bekerja minimal 20 jam / minggu. Hasil menunjukkan bahwa WFC (*work family conflict*) berhubungan dengan kepuasan kerja. Ketika mempertimbangkan semua tiga jenis konflik secara bersamaan (*time-based*, *strain-based*, dan *behavior-based*), hasil menunjukkan bahwa *behavior-based* adalah satu-satunya bentuk konflik yang secara signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja.

Bila dilihat lebih lanjut, kedua penelitian diatas memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang konflik pekerjaan-keluarga yang dialami oleh ibu bekerja. Upaya penyeimbangan tanggung jawab antara pekerjaan dan keluarga dalam lingkungan kerja yang kompetitif dan jam kerja 20jam/minggu dapat meningkatkan stres. Meskipun sebagai perempuan profesional yang memiliki karir yang sama dengan suaminya, akan tetapi mereka tetap menghadapi pola tradisional yang tidak seimbang dalam menjaga anak dan mengurus rumah sehari-hari serta kurangnya peran suami dalam membantu tugas istri juga memicu timbulnya konflik interpersonal.



## 2.5 Kerangka Pemikiran



Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah serta kerangka teori dan konseptual, dibuatlah alur pemikiran yang membantu memudahkan untuk memahami fenomena yang diangkat. Pada alur pemikiran penelitian ini, diawali dengan pendeskripsian tentang seorang perempuan yang menjalankan peran ganda.

Seorang perempuan yang menjalankan peran ganda sekaligus sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga rentan mengalami konflik peran ganda. Di dalam konflik peran ganda terdapat tiga jenis konflik peran ganda yaitu: *Time-based conflict*, *Strain-based conflict*, *Behavior-based conflict*. Berikutnya Serta ada faktor-faktor penyebab konflik dan selanjutnya konflik peran ganda ini mempengaruhi perkembangannya hubungan dan komunikasi interpersonal pada istri yang bekerja dengan pasangannya dimana hal itu dapat menyebabkan konflik interpersonal.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana perempuan dengan permasalahan peran gandanya memiliki kemampuan mengelola konflik atau manajemen konflik interpersonal dengan baik. Sehingga dapat dengan tepat menggunakan gaya penyelesaian konfliknya (penghindaran, akomodasi, kompetisi, kompromi, atau kolaborasi), atau menggunakan *lose-lose strategy*, *win-lose strategy*, dan *win-win strategy*. Dari strategi yang digunakan perempuan berperan ganda akan mengarah pada hasil penyelesaian yang tetap mempertahankan hubungan atau sebaliknya.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan tataran analisis deskriptif, sehingga hasil penelitian ini bisa menggambarkan keunikan dan keragaman dari fenomena komunikasi yaitu, manajemen konflik pada perempuan sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga di Malang dengan peran gandanya secara lebih mendalam tanpa bermaksud menggeneralisasi.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya (Kriyantono, 2008). Seperti yang diungkapkan Moleong (2008), bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan.

Untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat pada bab pendahuluan, maka penulis memilih jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Karena penelitian deskriptif digunakan untuk mengukur fenomena sosial tertentu, misalnya fenomena

komunikasi yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian, yaitu manajemen konflik pada perempuan dengan peran ganda, dimana peneliti akan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Sesuai dengan yang dijelaskan oleh Kriyantono (2008), bahwa riset ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariabel.

Penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya sehingga bersifat sekadar untuk mengungkapkan fakta. Hasil penelitian akan ditekankan pada memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang teliti. Akan tetapi untuk mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini, kerap kali disamping mengungkapkan fakta sebagaimana adanya dilakukan juga pemberian interpretasi-interpretasi yang kuat.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Menurut Ruslan (2008), fokus penelitian adalah pokok permasalahan yang diteliti secara spesifik. Fokus dalam penelitian ini adalah: Pertama, pandangan informan terhadap konflik. Kedua, mendeskripsikan faktor – faktor penyebab konflik yang dihadapi perempuan dengan peran gandanya. Ketiga, manajemen konflik yang diterapkan informan untuk mengelola konflik yang dihadapinya terkait peran ganda. Keempat, hasil dari penyelesaian konflik.

### **3.3 Sumber dan Jenis Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Burhan (2010) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini data primer berupa hasil dari wawancara perempuan bekerja yang juga menjadi ibu rumah tangga terhadap konflik yang berkaitan dengan peran ganda yang dijalankannya. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi



(tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan. Seperti dari buku, media cetak, media elektronik, serta media online dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian (Ruslan, 2008). Dalam hal ini peneliti menggunakan data sekunder berupa buku-buku dan media online. Buku-buku dan media online yang digunakan berupa buku dan media online yang memuat informasi mengenai topik bahasan yang penulis angkat dalam penelitian ini.

### 3.4 Subjek Penelitian dan Teknik Pemilihan Informan

Menurut Bulaeng (2004) subjek penelitian merupakan orang, benda ataupun lembaga yang sifat-keadaannya diteliti. Subjek dalam penelitian ini secara umum adalah informan, yaitu perempuan bekerja yang juga menjadi ibu rumah tangga.

Sementara itu, teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek dan situasi sosial yang diteliti (Sugiyono 2010). Dalam penelitian ini, peneliti memiliki kriteria yang akan dijadikan informan. Kriteria tersebut sebagai berikut; A. perempuan dan telah menikah, B. memiliki pekerjaan (jenjang karir), C. minimal bekerja 20jam/seminggu, D. minimal memiliki satu anak.

Peneliti memilih kriteria-kriteria tersebut dikarenakan perempuan yang bekerja minimal 20 jam/seminggu dan telah menikah akan lebih rentan mengalami konflik, hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Carly dkk (2002) dengan judul *The Relation between Work-family Conflict and Job Satisfaction*. Selain itu, dengan bekerja berarti ia memiliki dua peran sekaligus dan seringkali timbul masalah dalam pembagian waktu, tenaga, pikiran, perhatian dan komitmen. Adanya masalah tersebut, kemudian

mengakibatkan perempuan sulit menjalani kedua perannya sebaik mungkin dan lebih lanjut berpeluang menimbulkan konflik peran ganda. Konflik antara peran pekerjaan dan peran keluarga dan jika keluarga itu mempunyai anak, ada kemungkinan perhatian terhadap kebutuhan anak kurang terpenuhi (Aryanti dalam Istimewani, 2011).

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

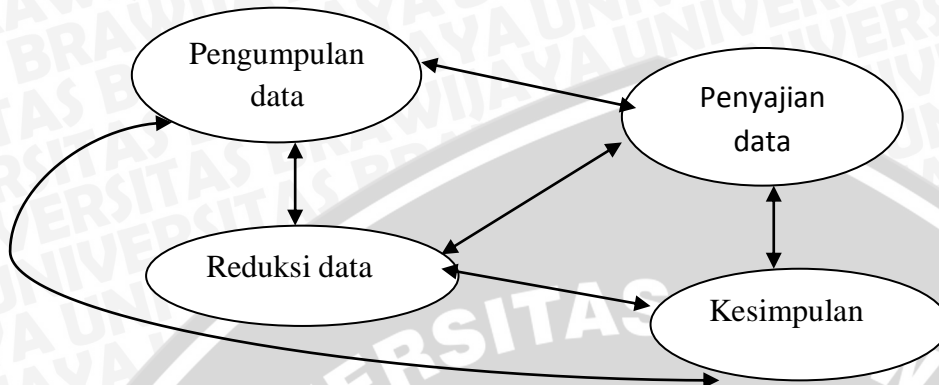
Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara: wawancara. Yaitu suatu cara proses pengumpulan data dengan cara langsung bertatap muka antara peneliti dengan informan (Kriyantono, 2008). Peneliti memilih metode ini dikarenakan metode ini merupakan alat yang sesuai untuk mengungkapkan kenyataan hidup, apa yang dipikirkan atau dirasakan informan tentang berbagai aspek kehidupan terkait manajemen konflik yang dilakukan para informan terkait dengan peran gandanya. Melalui wawancara kita dapat memasuki alam pikiran orang lain, sehingga dapat diperoleh gambaran tentang dunia informan. Jadi wawancara dapat berfungsi deskriptif yaitu melukiskan realitas seperti yang dialami informan. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semistruktur. Pada wawancara semistruktur, biasanya pewawancara mempunyai daftar pertanyaan tertulis tapi memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan permasalahan (Kriyantono, 2008). Wawancara dilakukan secara bebas tetapi terarah dengan tetap berada pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah disiapkan terlebih dahulu.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif Miles and Huberman, karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif sehingga pengumpulan dan



penganalisisan data tidak hanya sekali melainkan secara terus-menerus dan berinteraksi sampai dicapainya kedalaman data yang dibutuhkan. Tahapan dalam proses analisis data model interaktif ini dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif

1. Langkah awal dimulai dari menelaah seluruh data yang diperoleh dari berbagai sumber, yaitu transkrip dari seluruh hasil wawancara mendalam (*indepth interview*). Transkrip adalah uraian dalam bentuk tulisan yang rinci dan lengkap mengenai apa yang dilihat dan didengar baik secara langsung maupun dari hasil rekaman. Demi menjaga *privacy* informan dan memudahkan pemahaman pembaca, penulis akan menggunakan label nama berupa dua huruf nama informan sebagai inisial nama.
2. Setelah dibaca, dipelajari, ditelaah, maka sesuai dengan tipe penelitian ini, yakni deskriptif, peneliti akan menggambarkan hasil wawancara mendalam berupa transkrip dengan mengadakan reduksi data dan menyusunnya ke dalam bentuk satuan narasi, sehingga mudah dimengerti.
3. Selanjutnya, data yang telah dibuat dalam bentuk narasi, kemudian mulailah tahap interpretasi data dengan acuan kepustakaan sesuai dengan *frame of reference* dan *field of experience* peneliti, sehingga dapat menjawab rumusan masalah.

4. Setelah selesai peneliti akan menarik kesimpulan atau verifikasi. Pada permulaan pengumpulan data, peneliti mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokkannya, yakni yang merupakan validitasnya. Jika tidak demikian akan muncul kesimpulan yang tidak jelas kegunaannya dan kebenarannya (Miles & Huberman, 1992).

### 3.7 Keabsahan Data

Keabsahan data penelitian kualitatif sebagai *disciplined inquiry* harus memiliki kriteria atau standar validitas dan reliabilitas (Kriyantono, 2008). Keabsahan penelitian ini menggunakan *authenticity*. *Authenticity*, yaitu memperluas konstruksi personal yang diungkapkan oleh sumber. Peneliti memberi kesempatan dan memfasilitasi pengungkapan konstruksi personal yang lebih detail, sehingga mempengaruhi mudahnya pemahaman yang lebih mendalam. Peneliti memberikan peluang kepada informan untuk bercerita panjang lebar mengenai semua hal yang berkaitan dengan peran ganda yang dijalankannya (Kriyantono, 2008).

### 3.8 Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, pesneliti terlebih dahulu meminta ijin kepada informan yang akan di wawancara. Kemudian peneliti memberikan lembar persetujuan kepada informan yang diteliti, peneliti menjelaskan maksud dari penelitian. Untuk menjaga kerahasiaan informan dalam lembar pengumpulan data penelitian tidak dicantumkan nama asli informan melainkan nama samaran. Peneliti menjamin kerahasiaan informasi yang diperoleh dari informan. Penelitian ini dijalankan setelah mendapatkan persetujuan secara suka rela dari setiap informan dengan memberikan keterangan mengenai tujuan dan cara penelitian



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dipaparkan mengenai gambaran umum perempuan bekerja yang telah menikah di kota Malang dan kehidupan masing-masing subjek penelitian. Subjek penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah perempuan yang memiliki latar belakang sebagai perempuan karir.

#### 4.1 Gambaran Umum

##### 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian Perempuan Berperan Ganda

Perkembangan perekonomian di Indonesia saat ini cukup pesat. Hal ini berdampak pada semakin banyaknya tersedia lapangan kerja. Dengan semakin bertambahnya lapangan kerja, secara langsung tenaga kerja yang dibutuhkan juga semakin banyak. Terbukanya lapangan kerja tersebut memberikan kesempatan pada calon pekerja untuk berpartisipasi ikut membangun perekonomian Indonesia, tak terkecuali Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) perempuan di wilayah Jawa Timur, khususnya di Kota Malang.

Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa timur dan dikenal dengan julukan kota pelajar. Jumlah penduduk kota Malang berdasarkan data dari BPS tahun 2010 sebanyak 820.243, dengan tingkat pertumbuhan 3,9% per tahun. Sebagai kota pelajar, Malang memiliki sejumlah perguruan tinggi negeri dan swasta ternama. Salah satu perguruan tinggi negeri favorit di Kota Malang adalah Universitas Brawijaya (UB) beserta sekolah menengah atas negeri favorit lainnya. Dengan semakin beragamnya perguruan tinggi negeri dan swasta di Kota Malang serta perkembangan sosial budaya maupun teknologi informasi sekarang ini, maka pendidikan menjadi sangat penting bagi masyarakat untuk menentukan ke arah mana

mereka memutuskan berkarir di dunia kerja. Termasuk perempuan yang memilih bekerja meskipun ia telah menikah dikarenakan mereka ingin mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama mengecam pendidikan di bangku kuliah ataupun menggunakan ilmu tersebut untuk memajukan perekonomian keluarga.

Untuk memastikan etika penelitan, demi menjaga kerahasiaan informan. Dalam lembar pengumpulan data penelitian tidak dicantumkan nama asli informan melainkan nama inisial, serta tidak memaparkan profil informan secara mendetaiil. Hal ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan informan kepada peneiliti. Untuk menjaga tingkat keabsahan data, peneliti melakukan wawancara secara terpisah kepada setiap pasangan informan. Berikut peneliti memaparkan profil informan penelitian dengan menggunakan nama samaran EH, PM, ENR, SB, CS, AT.

#### **4.1.2 Profil Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan sebanyak enam orang, dimana keenam orang tersebut menjadi informan kunci. Penelitian ini menggunakan teknik purposif. Masing-masing informan telah memenuhi kriteria (ibu bekerja, pernah mengalami konflik dengan peran ganda yang mempengaruhi hubungan interpersonal dengan suami sehingga menimbulkan konflik interpersonal dengan pasangannya, tinggal di Kota Malang, dan bersedia memberikan keterangan atau informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian ini yang ditetapkan oleh peneliti). Para informan tersebut, antara lain:

##### **4.1.2.1 Informan 1: EH**

Informan pertama perempuan berinisial EH yang berasal dari Kota Malang. Saat ini dia berumur 27 tahun dan merupakan seorang pegawai bank swasta di Kota Malang. Selama menjadi pegawai bank, EH bekerja selama 40 jam/minggu. EH telah



menjalankan kehidupan rumah tangga bersama suaminya AN selama 3 tahun 2 bulan. Selisih usianya dengan suami sekitar 5 tahun. EH juga memiliki seorang putri yang masih berusia 2 tahun.

Hubungan EH dan suaminya AN bermula dari pertemuan antar keduanya ketika menjadi mahasiswa di salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Surabaya, dimana sang suami adalah senior di kampusnya. Sejak saat itu mereka mulai saling mengenal dan lama kelamaan mereka merasakan *chemistry*. Rasa nyaman dan kecocokkan yang dirasakan oleh keduanya inilah yang membuat EH dan AN menjalin hubungan pacaran. 2 tahun adalah waktu yang cukup untuk AN meyakinkan EH melanjutkan hubungan mereka ke jenjang pernikahan. Usia pernikahan yang sudah menginjak tahun ke-3 dirasa sudah cukup bagi mereka untuk mengetahui masing-masing karakter. Dengan cukup lamanya mereka menjalin hubungan, tidak dipungkiri jika mereka sudah saling mengenal dan memahami sifat dan karakter pasangannya. Mereka menganggap bahwa mampu memahami perbedaan yang mereka miliki, dan hal itulah yang membuat mereka bisa bertahan menjalin hubungan pernikahan hingga sekarang. Mengingat sang suami AN adalah orang yang sabar dan penyayang sementara EH sebagai perempuan yang terkadang perasaan atau *moodnya* berubah dan sifat keras yang terkadang muncul. Termasuk sikap kerasnya untuk tetap memilih bekerja walaupun ia telah menikah, beruntung sang suami memakluminya dan mendukung keputusannya untuk bekerja selama itu tidak mengurangi perhatiannya pada perkembangan anak semata wayangnya

EH memutuskan untuk menjalankan peran ganda yaitu sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga dikarenakan keinginannya untuk beraktualisasi diri, ia ingin merasakan bagaimana rasanya bekerja dan selain itu dengan bekerja ia dapat membantu meningkatkan perekonomian rumah tangganya. Namun keputusan untuk

menjalankan peran ganda ini tidaklah mudah, mengingat sang suami AN juga memiliki pekerjaan sebagai marketing di sebuah perusahaan properti, itu artinya waktu untuk ia dan keluarganya akan semakin berkurang. Tuntutan kerja sebagai pegawai bank tidak jarang menimbulkan konflik peran ganda pada EH. Kelelahan yang sering ia rasakan langsung terbayar ketika ia bertemu dengan putrinya. Menjadi seorang pegawai bank swasta yang terkadang tidak tentu jam kantornya, membuat EH sering merasa kehilangan waktu bersama keluarga. Hal ini yang terkadang membuat hatinya sedih. Waktu yang kebanyakan dihabiskan di kantor, menjadikan EH selalu memanfaatkan waktu dengan keluarga sebaik mungkin.

#### **4.1.2.2 Informan 2: PM**

Sebagai seorang ibu rumah tangga sekaligus sebagai seorang admin di perusahaan asuransi di Kota Malang, merupakan dua kegiatan yang sedang dijalankan oleh PM. Ibu dari dua orang putra ini memiliki hobi memasak dan memutuskan untuk menikah pada umur 23 tahun dengan suaminya yang berprofesi sebagai pegawai bank swasta.

Pernikahan baginya bukan suatu halangan untuk PM tetap bekerja. Ia memutuskan untuk bekerja karena ia ingin membantu menyekolahkan adiknya yang masih kuliah, sekaligus membantu perekonomian keluarga kecilnya. PM telah menjalankan kehidupan rumah tangganya dengan W selama 5 tahun 8 bulan. Selama bekerja sebagai admin di perusahaan asuransi, ia telah menghabiskan waktu 40 jam/minggu.

#### **4.1.2.3 Informan 3: ENR**



ENR adalah seorang perawat di salah satu rumah sakit umum di Kota Malang yang saat ini telah memiliki seorang putri dari pernikahannya dengan DW. Ibu muda kelahiran Blitar tahun 1988 ini, telah bekerja sebagai perawat sekitar 3 tahun 10 bulan. Selama menjadi perawat, ENR kerap kali sering pulang terlambat bahkan tidak jarang harus menginap di rumah sakit dikarenakan jam kerjanya. Ia telah menghabiskan waktu 48-50 jam/minggu untuk bekerja.

Ibu yang memiliki tubuh kecil ini telah menjalankan kehidupan rumah tangganya sekitar 2 tahun. Sang suami, DW, adalah seorang guru di salah satu sekolah dasar di Kota Malang. ENR dan DW tidak membutuhkan waktu yang lama untuk akhirnya memutuskan menjalin hubungan ke jenjang pernikahan. Alasan paling mendasar ENR dan sang suami DW memutuskan menikah adalah rasa sayang yang mereka miliki. Di samping itu, mereka merasa sudah cukup mengenal karakter dan sifat pasangannya. Termasuk ketika ENR meminta DW untuk mengerti bahwa ia ingin terus tetap bekerja.

Adanya keinginan untuk terus bekerja dikarenakan ingin membantu perekonomian rumah tangganya. ENR yang memiliki hobi membaca ini, juga aktif mengikuti kegiatan di lingkungan rumah sakit. Keinginannya untuk tetap bekerja tidak mengubah perannya selama 2 tahun sebagai seorang ibu rumah tangga yang bertanggung jawab.

#### **4.1.2.4 Informan 4: SB**

SB adalah salah seorang karyawan di salah satu perusahaan provider di Malang. Ia menghabiskan waktu untuk bekerja 40 jam/minggu. SB sempat bekerja di perusahaan advertising, tetapi ia memutuskan untuk berhenti dari pekerjaan tersebut, dikarenakan ia merasa sudah tidak menemukan lagi kenyamanan bekerja di tempat

itu. SB yang hobi memelihara kucing ini memutuskan untuk menikah dengan pasangannya DB tidak lama setelah ia mendapat pekerjaan di perusahaan provider. SB dan pasangannya telah menikah selama 3 tahun lebih.

Setelah menikah SB tetap memilih untuk terus bekerja. Dari keinginannya yang ingin merasakan bagaimana susahny mendapat penghasilan sendiri, memenuhi tanggung jawabnya kepada orang tua sampai pada alasan pribadinya yang tidak ingin berdiam diri saja di rumah mendorong SB untuk tetap terus menjadi karyawan di perusahaan provider, meskipun sudah memiliki seorang putri. Keputusannya untuk menjadi seorang karyawan dan ibu rumah tangga tidaklah mudah baginya. Terutama jika hal tersebut menyangkut permasalahan anak. SB yang lebih memprioritaskan waktu untuk keluarga masih mencari ritme yang tepat untuk menyeimbangkan tanggung jawabnya sebagai ibu rumah tangga dan karyawan. Hal ini cukup membebaniy dikarenakan perlunya kesabaran yang tinggi dan mental yang kuat, ditambah lagi pasangannya yang terkadang kurang pengertian terhadap usahanya menyeimbangkan tanggung jawab tersebut.

#### **4.1.2.5 Informan 5: CS**

Seorang perempuan cantik kelahiran Malang, 13 Februari 1983 ini memiliki seorang anak yang saat ini berumur 4 tahun. Ia telah menjalankan kehidupan berumah tangga dengan suaminya selama 5 tahun lebih. CS yang bekerja di biro konsultan psikologi ini menyadari banyaknya waktu yang tersita untuk pekerjaan dibandingkan waktu untuk keluarganya. Belum lagi ketika ia ada pekerjaan di luar kota, ini membuatnya merasa kehilangan waktu dan kebersamaan dengan anak dan suaminya. Hal-hal tersebut yang kadang membuat ia dan suami berkonflik. CS telah menghabiskan waktu untuk bekerja selama 45-50 jam/minggu



CS memilih terus bekerja setelah menikah bahkan ketika sudah memiliki anak dikarenakan keinginannya untuk terus beraktualisasi. Ia tetap mengambil resiko menjalankan kedua peran sebagai perempuan bekerja dan ibu rumah tangga sekaligus. Hal ini yang terkadang membuatnya merasa stress yang berujung kelelahan mental dan fisik. Bagi CS diperlukan banyak usaha untuk menyeimbangkan tanggung jawabnya. Tidak jarang ia harus menyemangati dirinya sendiri dan mengingat kalau ini sudah keputusannya dari awal dan siap menanggung segala resiko yang ada.

#### 4.1.2.6 Informan 6: AT

AT adalah seorang ibu berjiwa muda yang memiliki tiga orang putra, tidak hanya berjiwa muda, ibu satu ini juga memiliki paras yang cantik dan terlihat muda untuk seumurannya. AT juga berprofesi sebagai karyawan perusahaan asuransi yang bekerja di bank swasta di Malang. AT bekerja selama 45 jam/ dalam seminggu. Keputusan AT untuk menikah kedua kalinya karena ia ingin merasakan membangun keluarga kembali dan ingin memiliki pendamping hidup untuknya dan anak-anaknya. AT dan suami telah menjalin ikatan pernikahan selama 5 tahun.

Kesibukannya mengurus tiga orang putra dan suaminya termasuk pekerjaan rumah tangga yang lain, tidak menyurutkan keinginannya untuk tetap bekerja. Permasalahan tentang anak yang terkadang menyita waktu dan pikirannya, bahkan ketika ia sedang bekerja. Kelelahan menjalani peran ganda ini yang sering menimbulkan konflik peran ganda pada diri AT.

## **4.2 Penyajian Data**

Pada subbab ini peneliti akan menyajikan data penelitian yang diperoleh di lapangan. Data-data yang akan disajikan adalah data yang berasal dari hasil wawancara dengan informan. Peneliti akan memaparkan hasil wawancara secara narasi, dimulai dari pandangan mereka terhadap konflik, selanjutnya konflik dan penyebab konflik peran ganda yang dialami perempuan berperan ganda, kemudian konflik peran ganda tersebut mempengaruhi hubungan mereka dengan pasangannya, prosesnya sampai pada strategi mereka menyelesaikan permasalahan dan terakhir hasil dari strategi penyelesaian tersebut.

### **4.2.1 Pandangan Perempuan Berperan Ganda terhadap Konflik**

Setiap orang pasti menginginkan hubungan yang harmonis di setiap hubungan. Konflik yang terjalin dalam hubungan pasangan suami istri pun tidak dapat dihindari. Ke enam informan juga merasakan adanya konflik dalam hubungan mereka dengan pasangannya dan membentuk sebuah pandangan mengenai konflik. Konflik di sini merupakan konflik peran ganda yang menyebabkan konflik interpersonal antara ibu bekerja dengan pasangannya. Berikut pandangan para informan:



“ehmm,iya jadi menurut saya setiap orang yang menjalankan peran ganda pasti pernah mengalami konflik peran ganda, konflik seperti ini kalau apa ya..ehmm tidak diminimalisir dengan baik akan berdampak pada hubungan dengan suami, bisa-bisa nantinya timbul pertengkaran. Konflik-konflik seperti ini tuh bagi saya memang wajar terjadi dalam hubungan pernikahan dimana istrinya juga bekerja. (wawancara dengan EH di kediamannya)”.

“kalau saya mbak fifi konflik itu gak bisa ditebak kapan akan terjadi, termasuk ketika saya mengalami konflik peran ganda atau ternyata peran ganda ini yang bikin saya berkonflik dengan pasangan. Biasanya kalau sudah kayak gitu gara-gara saya capek entah perkataan saya atau sikap saya waktu itu gak enak terus akhirnya suami salah paham lihat sikap saya itu, padahal mungkin maksud saya bukan seperti itu, tapi suamiku nganggapnya lain”.(wawancara dengan PM di kediamannya).

“menurut pandangan aku konflik peran ganda ini menyebabkan masalah antara aku dengan suamiku mbak, dan konflik kayak gini pasti muncul dalam hubunganku, apalagi aku dan suamiku sama-sama bekerja. Ehhmm..terus pekerjaan kami berbeda, ya mungkin salah satunya karena perbedaan pekerjaan itu jadi menyebabkan konflik antara aku sama suamiku” (Wawancara dengan ENR di rumahnya)

Dari pernyataan EH di atas, dapat dilihat bahwa EH memandang konflik peran ganda pasti pernah dialami oleh ibu bekerja. Bagi EH jika konflik peran ganda tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan konflik interpersonal dengan pasangannya, dan EH menganggap hal seperti ini wajar terjadi dalam hubungan pernikahan, dimana pihak istri juga ikut bekerja. Sementara itu, PM memandang konflik peran ganda yang menyebabkan konflik interpersonal dengan pasangannya tidak bisa ditebak kapan akan terjadi, dan konflik tersebut biasanya bermula ketika PM yang sudah kelelahan bekerja menunjukkan perkataan maupun perbuatan yang tidak menyenangkan di mata pasangannya sehingga menimbulkan kesalahpahaman, meskipun menurut PM ia tidak bermaksud seperti itu. Bagi ENR, perbedaan pekerjaan itulah yang memungkinkan menjadi penyebab konflik antara ia dengan pasangannya.

Selanjutnya, pernyataan ketiga informan berikutnya:

“Setiap hubungan pasti ada konflik, apalagi dalam hubungan perkawinan yang suami dan istrinya juga bekerja, apakah itu konflik peran ganda atau konflik dengan pasangannya. semuanya tergantung bagaimana kita menghadapinya aja. Konflik tersebut harus kita hadapi, tidak boleh kita hindari kalau enggak kapan mau selesainya, yang ada malah bisa-bisa tambah parah keadaannya.” (Wawancara dengan CS di rumahnya).

“bagi saya sudah beberapa kali saya mengalami konflik peran ganda, bahkan konflik itu pernah menyebabkan masalah dengan suami saya. Salah paham sih biasanya karena perbedaan pendapat masalah pekerjaan, ya kalo sudah gitu dijalani aja, dicari solusinya bersama” (wawancara dengan SB di rumahnya).

“ehhmm gimana yaa.. aku sih menganggap itu hal yang wajar dalam hubungan pasangan suami istri yang sama-sama bekerja, tergantung bagaimana kita menjalaninya. Yang penting bicarain baik-baik, jangan emosi” (Wawancara dengan AT di rumahnya)

Pandangan informan CS dan AT hampir sama, memandang konflik peran ganda yang menyebabkan konflik interpersonal adalah hal yang wajar dialami pasangan *dual-career* yang telah menikah. Semua itu tergantung bagaimana cara kita menghadapinya. Sedangkan bagi SB, salah paham karena perbedaan pendapat masalah pekerjaan antara ia dan pasangannya yang menyebabkan konflik.

#### **4.2.2 Permasalahan – Permasalahan Peran Ganda Pada Perempuan**

##### **4.2.2.1. Konflik Peran Ganda Pada Perempuan**

Perempuan yang menjalankan perannya sebagai ibu rumah tangga sekaligus sebagai perempuan bekerja tidaklah mudah bagi mereka dalam menyeimbangkan tanggung jawab yang harus mereka jalani. Adanya hal-hal seperti waktu yang terlalu banyak dihabiskan dalam menjalankan satu peran akhirnya mengurangi waktu untuk menjalankan peran lainnya (*time-based conflict*). Serta tekanan dari salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya (*strain-based conflict* dapat menjadi konflik peran ganda bagi perempuan yang telah menikah sekaligus bekerja.



## 1. *Time-based conflict*

Konflik peran ganda ini juga dialami oleh beberapa informan seperti berikut:

“Pernah, yang cukup sering saya alami adalah waktu kerja saya yang lumayan panjang. Karena jam kerja saya yang mengharuskan saya bekerja dari pagi sampai sore bahkan terkadang harus lembur samapai malam yang akhirnya mengurangi waktu saya sama anak, sama suami juga, akhirnya terkadang kewajiban saya untuk mengurus anak dan suami terbengkalai.” (wawancara secara langsung dengan PM di rumahnya tanggal 7 September 2013)

“Ya pernah mbak, ya itu mbak gara-gara waktuku yang sedikit untuk keluarga, soalnya kan kerjaku karna ada shift malamnya, akhirnya urusan rumah tangga jadi ditinggalkan, atau kalau ada kerjaan mendadak pas hari liburku, harusnya aku menghabiskan waktu sama anak dan suami malah tiba-tiba harus meninggalkan mereka untuk kerja.” (Wawancara secara langsung dengan ENR di rumahnya pada tanggal 8 September 2013)

PM mengalami *time-based conflict* karena jam kerjanya yang cukup panjang. Bagi PM waktu yang dihabiskan terlalu lama untuk urusan kantorlah yang akhirnya mengurangi waktu ia bersama keluarga, dan dianggapnya kewajiban sebagai ibu rumah tangga lumayan terbengkalai. Sementara itu, dari pernyataan ENR dapat dilihat jenis konflik peran ganda yang dialaminya adalah waktu yang terlalu lama yang ia habiskan di rumah sakit dan jam kerja yang tidak menentu yang mempengaruhi kurangnya kuantitas waktu berkumpulnya ia dengan keluarganya.

## 2. *Strain-based conflict*

Konflik peran ganda yang kedua adalah *strain-based conflict*. Konflik ini paling banyak dijumpai pada perempuan berperan ganda dalam penelitian ini, berikut pernyataan beberapa informan:

“Oh..Iya dong pernah mbak, yang lumayan sering saya alami adalah ketika adanya tuntutan untuk memenuhi tanggung jawab salah satu peran. Misalnya nih ketika anak sakit, suami lebih mengizinkan saya untuk tetap dirumah dibandingkan memutuskan untuk pergi bekerja.

Ehmm ya gitu mbak walaupun suami cukup pengertian mengizinkan saya bekerja tapi kalau sudah menyangkut masalah anak, suami sangat tegas. Karena tiba-tiba harus cuti mendadak gara-gara anak sakit akhirnya hubungan saya dengan atasan agak sedikit renggang”. (wawancara secara langsung dengan EH di rumahnya tanggal 6 September 2013)

“Ehhmm pernah kok mbak, sepertinya karena semakin banyak peran yang harus saya jalani, apalagi peran sebagai ibu itu berat mbak bagi saya, mana lagi anak saya masih baby gitu, perlu perhatian yang khusus kayak dari pemberian asi aja deh, kalo pas istirahat kantor sempetin pulang ngasi asi yang udah dipompa dikantor, akhirnya kadang balik kantor telat, ditegur halus sama atasan. Hal-hal kecil gitu mbak, tapi kan penting buat pertumbuhan anak.” (wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013).

“Ya jelas pernah mbak. yang sering saya alami karena banyaknya peran yang harus saya jalani akhirnya tidak jarang memberikan tekanan bagi saya. Dengan adanya peran-peran tersebut cukup berat bagi saya menjalani semuanya bersamaan, tentu suami dan keluarga berharap tinggi saya dapat menjalankan kedua dengan baik, tetapi kan tidak selamanya sesuai harapan kita, ketika saya ada masalah di kantor atau kerjaan yang banyak dan deadline yang hanya 3 hari, akhirnya kewajiban urusan rumah tangga yang harus saya jalani jadi tidak terurus, dan suami jadi kesal, akhirnya ekspektasi dia terhadap saya mampu menjalankan peran ganda ini sekaligus jadi menurun. Kan urusan kantor juga gak bisa ditinggal, tapi urusan rumah tangga juga ak bisa dilupakan.” (wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013).

“Pernah mbak, tapi yang paling sering karena peran-peran saya saat ini, mungkin gara-gara cukup banyaknya anggota keluargaku yang akhirnya semakin banyak yang aku pikirkan, dan pada akhirnya terkadang jadi kurang fokus di kerjaan”. (Wawancara secara langsung dengan AT di rumahnya pada tanggal 16 September 2013).

Konflik peran ganda yang dialami oleh EH adalah *strain-based conflict* atau tekanan dari salah satu peran yang dapat mempengaruhi kinerja peran lainnya. Menurut EH ini dikarenakan sikap suami yang ketika anak sedang sakit menuntut EH lebih mementingkan peran sebagai ibu daripada pekerja profesional. Pada akhirnya menurunnya kualitas peran EH sebagai pekerja profesional di mata atasanya dikarenakan EH yang harus cuti mendadak. Sedangkan, bagi informan SB jenis konflik



peran ganda yang dialaminya adalah tekanan yang datang dari perannya sebagai seorang ibu. Hal ini dikarenakan naluri keibuan dari SB untuk tidak lupa memberika asupan gizi demi tumbuh kembang bayinya yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja peran ia sebagai pekerja professional.

Selanjutnya, informan CS mengalami *strain-based conflict* dikarenakan ekpektasi suaminya yang tinggi terkait keberhasilan ia menjalani peran gandanya. Tetapi bagi CS tidak selamanya yang dijalani sesuai dengan harapan ia dan suami. Masalah pekerjaan kantor yang tidak bisa ditinggal, yang berdampak pada terbengkalainya urusan rumah tangga menurunnya ekpektasi suaminya apa CS masih bisa menjalankan kedua peran tersebut dengan baik atau tiga. Bagi AT ketiga jenis konflik peran ganda pernah dialaminya, tetapi yang paling sering adalah *strain-based conflict*. Karena jumlah anggota keluarga yang banyak, AT lebih fokus pada perannya sebagai ibu rumah tangga daripada pekerja professional.

#### **4.2.2.1.1 Penyebab Konflik Peran Ganda Pada Perempuan**

Keenam informan penelitian mengalami jenis konflik peran ganda seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Jenis konflik peran ganda yang sering mereka jumpai adalah *strain-based conflict* dan *time-based conflict*. Banyak faktor yang menjadi penyebab mereka mengalami konflik peran ganda. Seperti halnya berbagai tuntutan dan tekanan dari masing-masing peran, kehadiran anak, stress, kelelahan dalam menjalankan peran-peran tersebut, serta waktu yang dihabiskan lebih lama dalam menjalankan satu peran yang akhirnya mempengaruhi kinerja peran lainnya ataupun disebabkan banyaknya anggota. Permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya juga dialami oleh ke enam informan yaitu EH, PM, ENR, SB, CS, dan AT, dimana status mereka sebagai ibu rumah tangga dan perempuan bekerja

- a. Stres dan kelelahan

Penyebab konflik peran ganda yang paling sering dijumpai dalam penelitian ini adalah stress dan kelelahan. Dari temuan peneliti, ada tiga informan yang mengalami stress dan kelelahan fisik serta mental. Stress dan kelelahan tersebut muncul dikarenakan bertambahnya tanggung jawab sebagai ibu dan juga penyeimbangan tanggung jawab dan tuntutan yang harus dipenuhi dari masing-masing peran tersebut. Berikut pernyataan mereka

“ya pas saya baru-baru memutuskan bekerja. Setelah bekerja, saya sempat keteteran saking capeknya abis kerja harus ngurus suami dan anak. Mau ngeluh tapi ya saya tau diri mbak kan udah kewajiban utama saya ngurus suami dan anak. Pernah juga saya stres di kantor dimarah-marahin atasan karena saya melakukan kesalahan di kantor, pulang-pulang ke rumah anak rewel, padahal saya pengennya langsung istirahat.” (wawancara secara langsung dengan PM di rumahnya tanggal 7 September 2013)

“kalo saya merasa sewaktu baru menikah, kan tanggung jawab jadi bertambah jadi seorang istri juga mbak selain jadi seorang pekerja, ya mulai merasa capek mbak. Apalagi sekarang ada baby jadi kayak tambah gitu bebannya.”( wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013).

“Sepertinya saat baru memiliki anak pertama. Saya merasa baru menjalani peran sebagai ibu saat itu, jadi saya bingung harus bagaimana menangani hal-hal seperti itu. Menurut saya penyebab saya mengalami konflik peran ganda pada saat itu karena stress yang berujung kelelahan fisik dan mental mbak....” (Wawancara secara langsung dengan CS di rumahnya pada tanggal 14 September 2013)

PM yang pernah mengalami konflik peran ganda ketika awal-awal mulai bekerja tidak hanya merasa kelelahan menjalani peran ganda sekaligus, akan tetapi juga kesulitan membagi waktu dan menyeimbangkan tanggung jawab sebagai seorang pekerja professional dan ibu rumah tangga sekaligus. Kelelahan dalam menjalani peran ganda serta kesulitan memenuhi tanggung jawabnya ditambah stress di kantor karena masalah pekerjaan dan atasan yang membuat PM stress. Sementara itu, dari hasil wawancara dengan informan SB tersebut dapat dilihat bahwa ketika SB baru menikah, ia merasa tanggung jawab yang harus dipenuhinya semakin bertambah dan



sekarang SB juga memiliki seorang balita. Bertambahnya peran sebagai ibu, istri dan pekerja professional membuat Sb merasa kelelahan. Terakhir, informan yang mengalami hal serupa adalah CS. Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa CS merasa stress dan lelah ketika perannya mereka bertambah sebagai ibu.

b. Kehadiran anak

“Konflik yang pertama kali benar-benar saya rasakan adalah ketika anak saya lahir otomatis peran saya semakin bertambah, peran sebagai wanita karir, istri, ehmm dan sekarang sebagai seorang ibu. Saya jadi sering merasa bersalah karena sering ninggalin anak di rumah atau sama neneknya, kadang kalau sedang kerja jadi kepikiran anakku gimana ya, jadinya kadang kurang fokus di kerjaan. Tapi mau gimana lagi itu udah jadi pilihan saya dari awal dan saya harus siap dengan segala konsekuensi yang ada.” (wawancara secara langsung dengan EH di rumahnya tanggal 6 September 2013)

Dari pernyataan EH di atas dapat diketahui penyebab konflik yang dialaminya disebabkan oleh kehadiran anak. Kesibukannya bekerja membuat EH merasa bersalah harus meninggalkan anaknya dan membuat ia kurang fokus dalam pekerjaan.

c. Banyaknya waktu bekerja mengurangi waktu untuk keluarga

“Setelah aku menikah mbak. Ya kalo pas aku kena shift malam harus nginep di rumah sakit. Suami jadi sendirian dirumah, kayaknya aku lebih banyak ngabisin waktu di rumah sakit. Pas punya anak juga gitu mbak, jadi semakin bersalah ninggalin keluarga. Apalagi kalo aku shift malam terus suami dinas keluar kota, mesti cek cok anak siapa yang jaga, kalo udah gitu aku bawa aja anak ikut kerja mbak. Jadi agak gak maksimal sih kerjanya karena jagain anak juga tapi daripada anakku dirumah sendirian.” (Wawancara secara langsung dengan ENR di rumahnya pada tanggal 8 September 2013)

Berdasarkan kutipan di atas, waktu ENR untuk bekerja yang lebih lama tersebut pada akhirnya juga menimbulkan perbedaan pendapat dengan suaminya mengenai pengasuhan anak ketika sang suami harus dinas di luar kota, sementara ENR ada shift malam. ENR menjadi tidak maksimal dalam menjalankan perannya sebagai pekerja professional disebabkan pada waktu yang sama harus menjaga anaknya juga.

d. *Family size and support*

“Yang terasa sih waktu aku ngelahirin anak ketiga. Semakin banyak peran yang aku jalani karena kan bertambahnya anggota keluargaku ya mbak, pastinya semakin banyak juga yang harus dipikirkan. Waktu, tenaga, pikiran jadi semakin terkuras karena mikirin tiga anakku itu mbak. Apalagi semakin kesini suami saya kurang mendukung saya bekerja.” (Wawancara secara langsung dengan AT di rumahnya pada tanggal 16 September 2013)

Semakin banyak anggota keluarga, semakin banyak konflik. Waktu, tenaga, dan pikiran mereka semakin terkuras mengingat tekanan dari masing-masing peran. Dan perasaan bersalah yang harus meninggalkan anak dirumah ketika mereka bekerja. Banyaknya anggota keluarga dapat dimimalisir dengan adanya dukungan dari anggota keluarga. Dalam keluarga AT, seiring waktu dukungan untuk terus bekerja dari pasangan AT semakin berkurang.

Berdasarkan paparan data oleh para informan ditemukannya beberapa penyebab konflik peran ganda. Para informan dituntut untuk dapat memenuhi tanggung jawabnya sebagai seorang ibu rumah tangga dan pekerja profesional sekaligus. Kehadiran anak, kelelahan dan stress, sedikitnya waktu untuk menjalankan satu peran, serta banyaknya anggota keluarga tetapi minimnya dukungan menjadi penyebab konflik peran ganda yang dialami para perempuan berperan ganda dalam penelitian ini.

Kesulitan penyeimbangan tanggung jawab ini yang memberikan tekanan bagi perempuan. Selain itu, para informan juga mengingat dengan jelas bahwa kewajiban utamanya adalah mengurus keluarga. Kehadiran anak juga memberikan andil dalam penyebab konflik peran ganda. Beberapa informan merasa bersalah meninggalkan anaknya lebih lama dikarenakan jam kerjanya yang panjang dan adanya shift malam. Hal tersebut dapat membuat informan tidak fokus menjalani peran lainnya sebagai pekerja profesional.



#### 4.2.2.2 Pengaruh Peran Ganda terhadap Hubungan Interpersonal dengan Pasangan

Sementara itu tidak jarang peran ganda dan konfliknya pada keenam perempuan berperan ganda ini mempengaruhi hubungan interpersonal dengan pasangannya, bahkan juga menimbulkan konflik di antara mereka

##### a. Berkurangnya intensitas komunikasi

Bekerja membuat EH dan SB kurangnya waktu untuk kelurga secara tidak langsung intensitas komunikasi juga berkurang. Kurangnya intensitas komunikasi dan ditambah ketika mereka pulang terlambat dapat menyebabkan konflik diantara informan dengan pasangannya. Berikut adalah pernyataan informan EH dan SB:

“Kalau dengan pasangan yang paling sering muncul adalah masalah bagaimana sedikitnya waktu berkomunikasi kami berdua, lalu ehmm bagaimana sedikitnya waktu saya dan anak, yang pasti ehmm semua itu menyebabkan meliputinya naik turun emosi kita masing-masing mbak.selain itu jika saya ada meeting setelah jam pulang kantor otomatis saya pulang ke rumahnya telat kan mbak...nah itu juga kadang jadi masalah, kok sampe malem pulangny, kirain saya gak langsung pulang” (wawancara secara langsung dengan EH di rumahnya tanggal 6 September 2013)

“Biasanya waktu bekerja saya yang terkadang lebih banyak dibandingkan suami, akhirnya waktu untuk keluarga jadi berkurang kan mbak. Nah itu jadi merembet ke komunikasi kita, ke peran saya lah yang kayaknya lebih fokus jadi pekerja dibandingkan jadi istri dan ibu, padahalkan saya tetap mentingin keluarga, tapi suamiku aja yang selalu merasa gak kayak gitu. Dia gak percaya aku bisa jalanin keduanya. Hal-hal seperti itu mbak yang kadang bikin saya jengkel ke suami. Saya kan juga capek, banyak yang diurus, kalo suami kan paling cuman ngurusin masalah pekerjaan. Rasanya pengen marah, tapi langsung inget mbak kan gimana-gimana emang udah tugas utamanya perempuan ya ngurus keluarga.” (wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013)

Dari pernyataan EH di atas, kurangnya intensitas komunikasi karena waktu untuk keluarga yang kurang menjadi penyebab permasalahan yang sering muncul dalam hubungan ia dan suaminya terkait dengan peran ganda yang dijalankannya dan

terkadang keterlambatan pulang ke rumah setelah bekerja juga menimbulkan konflik di dalam hubungannya. Hal yang hampir sama juga terjadi pada SB, intensitas komunikasi yang kurang disebabkan oleh jam kerja SB yang lebih panjang dibandingkan pasangannya yang mempengaruhi hubungan ia dan suaminya. Pasangan SB tidak percaya bahwa ia mampu menjalankan peran ganda ini sekaligus. Sikap pasangan SB ini yang membuat SB merasa kesal dan marah kepada suaminya.

b. Konflik timbul karena adanya peran yang harus dijalankan

Penyebab konflik pada pasangan yang telah berkeluarga berhubungan dengan konflik peran ganda yang dialami istrinya tidak hanya berkurangnya waktu untuk keluarga yang secara langsung mempengaruhi intensitas komunikasi tetapi juga menimbulkan sikap suami yang kurang mendukung karir istrinya. Seperti informan ENR dan CS merasa penyebab mereka dan pasangannya berkonflik adalah kurangnya dukungan untuk berkarir dari pasangannya.

“masalah pekerjaan paling sering mbak kayak jam kerja aku, kan aku ada shift malamnya, nah suamiku kurang suka mbak, tapi ya gimana lagi kan itu udah aturan dari sananya. Padahal dia sendiri nyuruh aku tetap kerja tapi kalo aku kedapetan shift malam, sikapnya beda gitu. Dia sering bilang mbak kalo aku shift malam jadi gak bisa nemenin anak terus ntar pulang udah capek bawaannya kalo capek cepet emosi. Kalo aku pulang telat gitu dia juga kurang suka, padahal aku juga gak tau kalo tiba-tiba ada kerjaan yang gak bisa ditinggal jadinya pulangnye agak telat. Gara-gara kayak gitu bisa cek cok sama suami.”  
(Wawancara secara langsung dengan ENR di rumahnya pada tanggal 8 September 2013)

“Biasanya yang menyebabkan saya dan suami berkonflik adalah kurangnya dukungan suami saya karena berkurangnya waktu untuk keluarga mbak. Karena pekerjaan yang masuk ke kantor itu kan perproject, jadi gak jelas sampai jam berapa di kantor, kadang bisa pulang cepat, kadang juga bisa lembur, belum lagi kalau project itu mengharuskan saya bekerja di luar kota. Otomatis saya harus meninggalkan keluarga. Makin kesini sih suami saya berfikir kalau waktu saya lebih banyak diluangkan ke pekerjaan dibandingkan keluarga. Dari itu sikapnya jadi berubah, suami saya jadi agak sinis kalo menyangkut pekerjaan saya. Beliau juga pernah bilang kalo gak



seantusias dulu mendukung saya berkarir, sedih sih mbak tapi saya belum bisa meninggalkan pekerjaan ini” (Wawancara secara langsung dengan CS di rumahnya pada tanggal 14 September 2013)

Dari pernyataan ENR di atas, karena shift malam yang harus dijalannya sebagai konsekuensi atas pekerjaannya menyebabkan ia dan suaminya berkonflik. Selain itu keterlambatan ia pulang kerja juga menjadi masalah antara ia dan suaminya. Hal-hal tersebut yang akhirnya membuat pasangannya mulai menunjukkan kurangnya dukungan terhadap karir dilihat dari sikap pasangannya yang mulai tidak menyukai dengan sifat pekerjaan ENR. Selanjutnya, CS karena pekerjaan per *project* yang datang, membuat jam kerja CS tidak menentu. Ditambah lagi jika *project* tersebut mengharuskan CS bekerja di luar kota, sehingga hal tersebut lah yang menyebabkan berkurangnya dukungan untuk berkarir dari suami CS. Peran yang harus dijalankan sebagai pekerja professional membuat pasangan mereka menurunkan ekspektasi peranan sehingga berdampak pada berkurangnya dukungan suami pada karir ENR dan CS.

c. Kurangnya kerjasama yang ditunjukkan oleh pasangan

Dua informan lainnya, PM dan AT, masing-masing mempunyai pendapat sendiri penyebab mereka berkonflik dengan pasangannya. PM merasa pasangannya kurang bisa bekerja sama dalam hal membantu menyelesaikan pekerjaan rumah dan anak, begitu juga dengan AT Berikut pernyataan PM dan AT perihal penyebab konflik dia dan pasangannya:

“Paling sering sih kalo saya udah capek dan stres di kantor terus pulang pengennya tidur bentar tapi kadang kebablasan jadinya urusan rumah agak berantakan, ya paling suami ngomel-ngomel kok rumah berantakan, terus cek cok gitu mbak, tapi kalo saya lagi males nanggapi, ya saya diemin aja, sabarlah pokoknya . Padahal kan pengen juga kalo suami sering-sering bantu ngurus rumah dan anak, gak cuman waktu libur aja. Kalo hari libur suami agak bantu sih kayak mandiin anak atau bersihin kamar mandi.” (wawancara secara langsung dengan PM di rumahnya tanggal 7 September 2013)

“Yang sering sih karena perberbedaan pendapat siapa yang jemput ntar si kembar pulang sekolah, si kecil siapa yang jaga, gitu sih yang paling sering. Suami saya itu orangnya kadang suka khawatir yang berlebihan, misalnya nih pas kita berdua gak bisa jemput si kembar pulang sekolah terus yang jemput ibu saya, eh udah saya bilangin padahal mbak kalo si kembar nanti neneknya yang jemput, gitu masih aja khawatir takut ibu saya gak bisa jemput, bukannya malah tambah nenangin malah bikin saya khawatir juga, gak jarang juga sih keluar kata-kata dari suamiku yang nyuruh aku berhenti kerja jadi bisa fokus ke anak, bisa jemput anak-anak pulang sekolah, padahal kenapa gak sekali-sekali dia yang jemput. Tapi aku tetap bersikeras gak pengen berhenti kerja” (Wawancara secara langsung dengan AT di rumahnya pada tanggal 16 September 2013)

Dari pernyataan PM di atas, dapat diketahui kelelahan PM setelah bekerja membuat ia ingin istirahat sebentar yang akibatnya PM menelantarkan tugasnya mengurus pekerjaan rumah. Sikap PM ini yang tidak disukai suami. Di lain sisi, PM merasa suami kurang bisa diajak kerja sama dalam membantu pekerjaan rumah tangga hanya fokus pada pekerjaannya sendiri. Sedangkan dari kutipan AT di atas, maka ditemukan permasalahan ia dan suaminya yang paling sering muncul adalah sikap suami yang terlalu khawatir ketika menyangkut persoalan anak sehingga tidak dipungkiri timbulnya perbedaan pendapat diantara mereka berdua. Bagi suami AT, solusi dalam memecahkan kekhawatiran tersebut adalah AT yang sebaiknya berhenti bekerja dan fokus mengurus anak, tetapi AT bersikeras mampu menjalani peran gandanya saat ini. Padahal menurut AT sekali-kali ia ingin suaminya yang mencoba menjemput anak-anaknya.

Dari pernyataan para informan di atas, peran ganda beserta konfliknya mempengaruhi hubungan mereka dengan pasangan masing-masing. Berdasarkan paparan data yang dinyatakan oleh para informan ditemukannya beberapa penyebab masalah dalam hubungan interpersonal antara ibu bekerja dengan pasangannya terkait peran ganda yang dijalannya yaitu seperti kurangnya komunikasi dan munculnya perilaku-perilaku tertentu, kurangnya dukungan suami yang karena sedikitnya waktu



untuk keluarga yang disebabkan mereka harus menjalankan kewajiban salah satu peran, sikap suami yang tidak dapat diajak bekerja sama dalam membantu mengurus rumah tangga dan anak, serta sikap suami yang terlalu khawatir mengenai persoalan anak sehingga memunculkan perbedaan pendapat diantara keduanya. Bagaimanapun juga, perempuan pekerja adalah seorang ibu rumah tangga yang sulit lepas dari lingkungan keluarga. Sehingga dalam meniti karier, perempuan pekerja mempunyai beban dan hambatan lebih berat. Walaupun demikian sebagai perempuan, mereka harus mendahulukan mengatasi urusan keluarga, suami, anak dan hal-hal yang menyangkut rumah tangga.

### **4.2.3 Komunikasi Dalam Hubungan Perempuan Berperan Ganda dengan Pasangannya**

#### **4.2.3.1 Strategi Perempuan Berperan Ganda dalam Meminimalisasi Konflik**

Peran ganda yang dijalani ke enam informan cukup menyita waktu mereka dan keluarga termasuk berkurangnya intensitas komunikasi diantara mereka dengan pasangannya dan mereka mencoba memaksimalkan bentuk komunikasi yang ada dengan meluangkan waktu untuk menelpon, mengirim pesan elektronik, ngobrol, dan mengajak suami bercandaan. Ini mereka lakukan agar komunikasi yang terjalin tetap efektif.

##### **a. Meningkatkan intensitas komunikasi melalui telepon seluler**

EH, CS, AT menjaga komunikasi mereka dan pasangannya dengan bertukar kabar pesan elektronik maupun via telepon. Ini merupakan bentuk perhatian mereka terhadap pasangan. Berikut pernyataan para informan:

“Mempengaruhi pastinya mbak.. karena kadang saya sampai rumah, suami belum sampai dirumah atau sebaliknya akhirnya waktu komunikasi kami tidak sebanyak dulu waktu saya belum bekerja..berarti itu juga sewaktu saya belum punya anak dan belum menikah mbak...dan bagaimana saya menciptakan komunikasi yang

efektif agar terhindar dari konflik, sebisa mungkin saya selalu berkomunikasi dengan suami via *handphone* di waktu-waktu kosong ketika kami masih berada di lingkungan kerja. menanyakan apakah dia sudah makan siang, kadang kalo kami sama-sama punya waktu luang pas jam istirahat, bisa sama-sama makan siang mbak.” (wawancara secara langsung dengan EH di rumahnya tanggal 6 September 2013)

“Pastinya mempengaruhi. Biasanya saya menjalin komunikasi melalui media sosial atau telepon, kadang juga sms. Bentuk perhatian yang saya berikan ke suami ketika kami sedang bekerja menanyakan apakah beliau sudah makan atau kadang berusaha meluangkan waktu makan siang bersama.” (Wawancara secara langsung dengan CS di rumahnya pada tanggal 14 September 2013).

“Lumayan sih, kalo aku pas ada training di luar kota atau dia ada kerjaan di luar kota kan intensitas kita berkomunikasi pasti berkurang. Biasanya saling bertukar kabar lewat telepon atau bbm. Kalo gak ya itu mbak, pas dia jemput saya pulang kantor kita ngobrol di mobil. Kadang bercandaan, ngobrol-ngobrol ringan gitu, atau diskusiin sesuatu kan lumayan kayak nyiptain suasana yang nyaman buat kita berdua.” (Wawancara secara langsung dengan AT di rumahnya pada tanggal 16 September 2013)

Dari pernyataan EH di atas, ia sadar bahwa intensitas komunikasinya yang kurang disebabkan pekerjaan mereka masing-masing membuat EH menyempatkan bertukar kabar melalui via *handphone* dengan pasangannya. hal-hal kecil seperti ini dapat membangun komunikasi efektif antara EH dan suaminya. Sementara itu, hal sama juga dilakukan oleh CS, dilihat dari pernyataannya dapat diketahui bahwa CS menjaga intensitas komunikasi ia dan pasangannya dengan cara sering bertukar kabar melalui telepon, sms, maupun media sosial. Hal ini juga tetap dilakukan oleh AT ketika ia ada pekerjaan kantor di luar kota. Selain itu, AT juga sering terbuka dengan pasangannya membicarakan hal-hal yang ringan dengan tujuan menciptakan suasana yang lebih harmonis.

#### b. Membangun suasana yang nyaman dengan pasangan

Tiga informan lainnya yaitu PM, ENR, dan SB membangun intensitas komunikasi dengan pasangannya dengan cara mengajak bercanda dan menceritakan



apa saja yang mereka alami sehari-hari di kantor. Mereka ingin menciptakan suasana yang nyaman dengan pasangannya. Berikut pernyataan para informan:

“iya mbak. Kalo pas udah ngumpul sekeluarga gitu aku ya ngajak bercanda, kadang suami juga gitu. ngobrolin apa aja yang terjadi di kantor. Pokoknya nyari bahan cerita, kadang kalo nonton tv berdua ya kita ngomongin apa yang sedang kita tonton. Nah kalo bagi aku sama suamiku bercanda-canda gitu bisa membangun suasana, itung-itung ngebayar waktu yang ilang karena sibuk di kantor. Sama aja kalo aku sama suami lagi punya masalah, biasanya salah satu dari kita ngajak guyon gitu, kalo suamikan orangnya agak tertutup, suka dipendem, kalo liat raut mukanya kesel gitu aku bercandain aja dikit-dikit ntar pelan-pelan cerita sendiri. suami juga gitu kalo aku kesel, ngomel-ngomel, ya diajak bercandaan. Pokoknya bercandaannya yang wajar gak kelewat batas. Capek loh mbak kalo serius terus, kan pas kerja udah serius, ya maunya pas udah dirumah santai, ngobrol-ngobrol santai sama suami dan anak.” (Wawancara secara langsung dengan ENR di rumahnya pada tanggal 8 September 2013)

“Ya pasti mbak, kan waktunya jadi berkurang, belum lagi kalo nanti saya lembur atau suami harus ke luar kota gara-gara pekerjaannya..Seperti yang tadi saya bilang saya orangnya kalo ada *uneg-uneg* pengennya cerita, misalnya kejadian apa aja dikantor hari itu atau hal-hal lainnya, tujuannya ya pengen berbagi beban sama suami sekaligus minta pendapat suami baiknya gimana...tapi dilihat juga mbak situasinya kalo suami capek, saya pilih-pilih yang mau diceritain, biar enak aja suasananya” (wawancara secara langsung dengan PM di rumahnya tanggal 7 September 2013)

“Iya dong, ehmm setelah sama-sama pulang kerja, saya ngeluangin waktu sama suami ngomongin kegiatan apa aja tadi di kantor, ada masalah atau gak. Tapi lebih sering saya sih mbak yang banyak nanya atau mulai cerita.” (wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013).

Dari kutipan wawancara ENR di atas, ia lebih memilih membangun suasana dengan mengajak ngobrol pasangannya serta tidak lupa men sisipkan candaan di dalam obrolan mereka. ENR tidak ingin terlalu serius ketika berada di rumah, oleh karena itu percakapan yang dibangun juga yang ringan dan santai. Ini dinilainya cukup efektif dalam membangun dan menjaga komunikasi di antara mereka. Sedangkan PM ingin terbuka menceritakan kejadian apa saja yang dialaminya di kantor. Dengan menceritakan hal tersebut, bagi PM dapat menciptakan suasana yang

nyaman antara ia dan pasangannya. PM juga menganggap dengan menceritakan hal-hal seperti itu ke suaminya, dapat berbagi beban. Sama halnya dengan PM, SB memilih menjaga intensitas komunikasi dengan pasangannya dengan cara meluangkan waktu bersama menceritakan hal-hal apa saja yang ingin diceritakan.

Dalam usaha menciptakan pernikahan yang harmonis diperlukan berbagai cara. Salah satu caranya adalah dengan menjaga dan menciptakan jalinan komunikasi yang efektif, terlebih saat pasangan suami dan istri tersebut sibuk dengan pekerjaannya masing-masing. Dari pernyataan para informan di atas, ketiga informan menjaga intensitas komunikasi mereka dan pasangannya dengan cara meluangkan waktu untuk bertukar pesan elektronik ataupun via telepon saat berada di kantor. Seperti pernyataan salah satu informan, cara dia meluangkan waktu komunikasi dengan pasangannya setelah bekerja adalah bertukar kabar via telepon atau meluangkan waktu makan siang bersama dengan suami jika keadaan memungkinkan. Ini Berbeda dengan para informan sebelumnya, ketiga informan berikutnya menciptakan komunikasi efektif dengan lebih membangun suasana yang harmonis seperti mengajak bercanda ataupun menceritakan kejadian apa saja yang mereka alami kepada pasangannya masing-masing. Meluangkan waktu bertukar kabar via telepon dan membangun suasana dengan mengajak berbicara hal-hal yang ringan menjadi bentuk perhatian dan cara para informan membangun intensitas komunikasi dengan pasangannya. Dengan membangun intensitas komunikasi dapat meningkatkan komunikasi yang efektif dalam hubungan mereka.

#### **4.2.3.2 Peran Komunikasi Dalam Konflik**

Semua informan mengetahui pentingnya komunikasi dalam upaya mereka menyelesaikan konflik. Dengan adanya komunikasi dalam proses penyelesaian konflik, dapat membantu mereka lebih terbuka dan saling memahami serta mengerti



pemikiran pasangannya, sehingga kesalahpahaman maupun perbedaan pendapat dapat teratasi. Perlu diketahui komunikasi juga dapat memperburuk keadaan jika si komunikator tidak memilih kata-kata yang tepat untuk disampaikan pada si komunikan. Memasukkan unsur emosi ke dalam komunikasi juga dapat memperburuk komunikasi itu sendiri.

Hal-hal seperti itu sudah diketahui oleh masing-masing informan. Sehingga mereka lebih berhati-hati dalam memilih kata-kata yang ingin disampaikan ketika mencoba menyelesaikan permasalahan dengan pasangannya. Selain itu mereka juga sadar untuk mengontrol emosi yang ada pada diri mereka dan tidak memasukkan unsur tersebut ke dalam komunikasi. Ini dilakukan karena mereka tidak ingin merusak hal-hal penting yang akan disampaikan sehingga permasalahan dapat terselesaikan dengan benar tanpa menyakiti kedua belah pihak. Berikut pernyataan salah satu informan mengenai pentingnya komunikasi dalam konflik:

“Komunikasi penting ya mbak. Dengan komunikasi jugalah permasalahan yang saya alami dengan suami dapat terselesaikan. Saya dan pasangan lebih terbuka dalam menyampaikan pendapat, sehingga kita berdua jadi mengerti keadaan masing-masing. Tetapi perlu diketahui berkomunikasi yang baik dan benar serta tidak mencampurkan emosi ke dalam komunikasi itu. Komunikasi yang salah juga dapat memperburuk keadaan. Maka dari itu jangan memasukkan unsur emosi dan memilih waktu yang tepat sehingga tidak merusak point penting yang ingin disampaikan.” (Wawancara secara langsung dengan CS di rumahnya pada tanggal 14 September 2013)

Pernyataan CS di atas dapat diketahui bahwa CS menganggap komunikasi sangat penting. Dengan komunikasi, ia dan pasangannya lebih terbuka dalam menyampaikan pendapat sehingga mengerti apa yang diinginkan pasangannya masing-masing. Tetapi dalam menyampaikan pendapat, CS menganggap emosi juga harus diperhatikan selain situasi dan kondisi yang tepat dalam membicarakan permasalahan tersebut.

Emosi hakikatnya adalah salah satu bentuk dari komunikasi seseorang. Ketika seseorang emosi, artinya dia sedang berupaya menyampaikan pesan kepada orang lain. Bentuk penyampaiannya berbeda-beda, bergantung pada lingkungan dan kondisi sosial budaya yang membentuknya.

Pada pernyataan keenam informan, ekspresi verbal maupun non verbal yang ditunjukkan pasangan menunjukkan adanya gejala konflik dalam hubungan mereka. Reaksi emosional yang ditunjukkan pasangan mereka saat adanya konflik mengikuti perubahan fisiologis pada diri pasangan individu masing-masing, seperti marah, kesal, atau hanya diam dan menjawab seadanya.

Berdasarkan paparan data penelitian, ke enam informan menunjukkan emosi beserta reaksinya secara verbal maupun non verbal ketika mereka berkonflik dengan pasangannya termasuk sikap pasangannya. Ini dapat dilihat dari ke enam informan saat memulai mengkomunikasikan permasalahan yang terjadi dengan pasangannya. Seperti pada informan SB yang berinisiatif memulai percakapan duluan tetapi jika pasangannya masih kesal dan memilih diam, secara tidak langsung telah menunjukkan reaksi perubahan fisiologis pada diri pasangannya yang akhirnya mempengaruhi perubahan sikap SB juga. SB mundur dengan maksud introspeksi dan menahan diri tidak memaksakan kehendaknya langsung membicarakan karena dilihatnya sikap suami yang tidak mendukung. Sama dengan yang dilakukan oleh SB, PM menahan diri dan melakukan introspeksi terlebih dahulu sebelum memulai pembicaraan dengan suaminya. PM melihat perubahan fisiologis pada diri suaminya, ketika suaminya menunjukkan sikap marah secara verbal maupun non verbal.

Emosi juga muncul dalam hubungan CS dan pasangannya. saat itu peran ganda CS dan waktu kerjanya yang terlalu lama membuat pasangan CS mengurangi antusias dalam mendukung karir istrinya. Hal ini menyebabkan CS sedih melihat



perubahan sikap yang ditunjukkan pasangannya. Sementara itu, pasangan PM tidak suka melihat PM menelantarkan pekerjaan rumah, pasangannya akan langsung menunjukkan reaksi emosi dengan marah secara langsung kepada PM. Ada juga SB yang merasa kesal ketika suaminya tidak percaya dan menganggap ia tidak mampu menjalani peran gandanya sekarang. Ketika orang-orang berada di dalam suatu konflik, cara mereka berkomunikasi hanya menunjukkan perasaan emosi mereka masing-masing. Reaksi emosional yang ditunjukkan kedua belah pihak seperti marah atau sedih menunjukkan mereka memiliki keterikatan.

#### **4.2.4 Manajemen Konflik Pada Perempuan Dengan Peran Ganda**

Berikut ini adalah upaya penyelesaian konflik yang dilakukan oleh keenam informan, dimulai dari bagaimana tiap informan menyadari munculnya gejala konflik dalam hubungan mereka, kemudian keadaan maupun suasana pada saat konflik berlangsung dan terakhir bagaimana mereka melakukan upaya penyelesaian konflik tersebut. Saat konflik berlangsung ke enam informan mencoba untuk mengkomunikasikan permasalahan yang terjadi dengan pasangannya. Seperti halnya EH, ENR, SB, dan AT mereka melakukan pendekatan duluan dengan mengajak bicara pasangannya dan segera meminta maaf jika kesalahan ada pada mereka.

Berikut pernyataan SB:

“Kalau pas saya tau raut mukanya tiba-tiba nggak enak, wah saya langsung mikir ada apa ya, terus pas tahu konfliknya berasal dari pihak saya yang akhirnya menimbulkan konflik dengan suami biasanya saya akan cepat-cepat ajak bicara. Basa basi gitu ajak ngobrol, buka pembicaraanlah pokoknya mbak biar gak tegang, baru ngomongin permasalahannya, setelah itu baru deh minta maaf. Tapi kalo suami masih tetap diem atau bete gitu, saya mundur dulu, gak mau maksain. Mungkin suami masih bete, yaudah saya tunggu dulu sampai moodnya agak enakan baru saya minta maaf lagi terus bicarain deh baik-baik.” (wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013)

Melalui kutipan wawancara di atas, ketika terjadi konflik saat mengetahui raut muka pasangannya mendadak berubah, SB berinisiatif mengawali percakapan. SB memulai membicarakan hal-hal ringan sampai pada inti permasalahannya, kemudian SB akan meminta maaf jika ternyata ia berbuat salah. Namun ketika pasangan SB masih tidak mau menanggapi, SB memilih untuk menunggu sampai mood pasangannya membaik. Setelah itu, ia akan meminta maaf lagi dan mulai membicarakannya dengan baik. Selanjutnya pernyataan EH:

“Kalo pas lagi ada konflik saya tahu sikap dan ekspresi suami pasti berubah, misalnya mukanya jadi bete, atau jadi sering diam, biasanya setelah itu saya langsung ngajak ngomong meskipun abis itu kadang kita ngotot-ngototan gak mau kalah, jadi kalo beliau ngomong apa saya jawab terus sampai kami sama-sama capek, mungkin kerana kami terbiasa untuk membicarakan apapun yang dirasakan, ini tidak menjadi hal yang sulit bagi kami untuk memulai komunikasi ketika kami mengalami konflik. Jadi nanti kalo ada masalah pasti selesai sendiri.” (wawancara secara langsung dengan EH di rumahnya tanggal 6 September 2013)

Dari pernyataan EH di atas, dapat diketahui EH mulai menyadari gejala konflik yang muncul dalam hubungannya seperti perubahan mimik muka maupun gesture. Ketika EH dan pasangannya menghadapi perbedaan pendapat pun, terlihat tidak ada yang mau mengalah. Sikap terbiasa untuk terbuka membicarakan apa saja yang ia rasakan kepada suaminya membuat EH tidak mengalami kesulitan memulai komunikasi saat berkonflik dengan pasangannya, bahkan EH menyatakan dengan cukup santai bahwa permasalahan tersebut akan selesai dengan sendirinya.

Selanjutnya pernyataan ENR:

“pas suamiku lagi marah atau nada bicaranya gak enak gitu, aku nyoba diem aja, tapi kadang-kadang aku juga kesel liat suamiku gitu, aku pura-pura aja gak dengerin, biar aku nggak ikutan marah juga mbak. Setelah suasananya enakan aku mulai ajak ngobrol dia baik-baik, tanya kenapa, misalnya masih diem juga gak mau diajak bicara, aku coba intropeksi, mungkin aku tadi salah ngomong atau juga bercandaanku yang kelewatan, ya gitu-gitu aja sih. Kalo kayak gitu aku coba minta maaf. Yang jelas sebisa mungkin ngomong baik-baik terlebih dahulu.”



(Wawancara secara langsung dengan ENR di rumahnya pada tanggal 8 September 2013)

Ketika ENR sadar sikap yang ditunjukkan pasangannya, ia mencoba untuk memilih diam, ini dilakukannya karena ENR tidak ingin terpancing emosi juga. Setelah keadaan mendukung, ENR akan muali membicarakan permasalahan tersebut dengan baik-baik. Tidak menutup kemungkinan ENR akan melakukan intropeksi diri jika sikap pasangannya tidak berubah. Akan tetapi, ENR sebisa mungkin memilih mengajak pasangannya membicarakan permasalahan tersebut dengan baik. Selanjutnya informan AT:

“kalo pas lagi ada konflik misalnya aku tahu pasanganku tiba-tiba kesel gitu, kadang kita suka adu mulut gara-gara susah ngendaliin emosi, tapi setelah itu kebanyakan aku yang ngertiin dia. Kalo sikapnya udah nggak kesel, aku ajak ngobrol mbak, apalagi kalo menyangkut peran ganda ini. aku buatin minum dulu, baik-baikin dia dulu, kalo responnya bagus baru aku minta maaf terus baru diomongin apa masalahnya.” (Wawancara secara langsung dengan AT di rumahnya pada tanggal 16 September 2013)

Dari pernyataan AT di atas, ketika AT menyadari gejala konflik yang muncul, terkadang ia dan pasangannya akan mulai bertengkar dikarenakan keduanya sulit mengendalikan emosi masing-masing. Meskipun setelah itu AT yang kebanyakan mengerti sikap suami dan mulai membicarakan permasalahannya dengan baik-baik.

Berbeda dengan empat informan sebelumnya, PM dan CS tidak langsung membicarakan jika situasi tidak mendukung. Mereka berdua tidak hanya sekedar membicarakan permasalahan tersebut, tetapi mencoba melihat situasi dan kondisi pada saat itu sambil melakukan intropeksi diri. Mereka tidak ingin membicarakannya di waktu yang tidak tepat saat pasangannya masih menunjukkan ekspresi verbal maupun non verbal yang tidak menyenangkan. Ini dikarenakan agar komunikasi yang terjalin tidak menjadi komunikasi yang buruk dimana dapat memperburuk keadaan

mereka juga. Ketika suasana sudah mereda, mereka akan memulai komunikasi dengan pasangannya untuk menyelesaikan konflik, meminta maaf dan mencari solusi dari konflik tersebut Berikut adalah pernyataan PM:

“Pengalaman saya biasanya liat dulu sikap suami gimana, karena udah tau sifat suami jadi kalo dia lagi marah mending diem dulu. Saya juga sambil introspeksi diri. Soalnya suami saya orangnya kalo marah gak bisa langsung terbuka, pengen nenangin diri dulu daripada langsung ngomong taunya ntar tambah emosi yang ada ntar konfliknya gak selesai mbak Pas situasi sudah memungkinkan tapi bukan berarti sehari-hari gitu ya paling lama seharilah, saya minta maaf dulu terus saya ajak ngobrol baik-baik, nyari solusi bersama.” (wawancara secara langsung dengan PM di rumahnya tanggal 7 September 2013)

“Saat berkonflik dengan suami karena peran ganda ini, saya harus pintar-pintar membaca ekspresi emosi yang ditunjukkan suami saya. Jika waktunya belum pas, saya tidak akan mencoba untuk membicarakan permasalahan itu, soalnya biasanya kalo udah bertengkar gitu, pas giliran saya yang kasih pendapat, beliau seperti tidak tertarik gitu mendengarkannya, jadi kalo langsung dibicarakan akan percuma karena pada akhirnya tidak akan selesai semaksimal mungkin, lebih baik saya introspeksi dulu. Selesai permasalahan tersebut tidak akan sesuai dengan yang saya harapkan. Tapi saya juga tidak menunda sampai berlarut-larut, hari itu juga harus selesai.” (Wawancara secara langsung dengan CS di rumahnya pada tanggal 14 September 2013)

Dari kutipan di atas dapat diketahui bahwa, ketika gejala konflik muncul, PM memilih untuk diam terlebih dahulu sampai keadaan memungkinkan. Ini dilakukan karena PM sudah mengenal baik sifat suami. Jika PM juga menunjukkan sikap marah, konflik tidak akan cepat terselesaikan. Ia lebih memilih diam dan introspeksi diri. PM tidak ingin memaksakan kehendaknya untuk segera membicarakan permasalahan. Ia takut nantinya ia dan suami akan tambah emosi. Pada informan CS dilihat dari pernyataannya di atas, dapat diketahui bahwa ketika terjadi konflik, CS harus jeli membaca ekspresi yang ditunjukkan pasangannya. maka dari itu, CS memilih untuk melihat situasi dan kondisi yang berlangsung, jika sikap suami tidak memungkinkan untuk diajak bicara tentang permasalahan yang ada, hasilnya tidak akan menjadi



maksimal. Sehingga CS lebih memilih untuk introspeksi diri dibandingkan memaksakan keadaan yang sebenarnya belum tepat untuk dibicarakan.

Setelah menyadari bahwa hubungannya sedang mengalami konflik, untuk menyelesaikan konflik tersebut dengan baik, dibutuhkan pula upaya dalam mengelola konflik. Empat informan yaitu EH, ENR, SB, CS menyelesaikan permasalahan tersebut dengan berkolaborasi mencari jalan keluar yang terbaik bagi mereka berdua. Itu semua dilakukan agar kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan. Sedangkan dua informan lainnya, yaitu PM dan AT mengambil jalan kompromi sebagai penyelesaian konflik antara mereka dengan pasangannya.

a. Kolaborasi

Setelah menyadari bahwa hubungannya sedang mengalami konflik, untuk menyelesaikan konflik tersebut dengan baik, dibutuhkan pula upaya dalam mengelola konflik.

“untuk penyelesaian konflik ya biasanya melalui komunikasi kami ehmm keputusan yang kami ambil adalah hasil dari pemikiran kami berdua yang tidak saling merugikan untuk kami, pokoknya diobrolin baik-baik. Pintar-pintarnya saya dan pasangan mengontrol diri mbak.” (wawancara secara langsung dengan EH di rumahnya tanggal 6 September 2013)

“penyelesaian konfliknya langsung dibicarakan yang jadi pokok masalahnya apa. diobrolin sama-sama dengan baik-baik juga, dikeluarin semua uneg-unegnya, kuncinya terbuka satu sama lain kan akhirnya jadi tau kemauan masing-masing. terus sama-sama nyari jalan keluar yang terbaik apa untuk kita berdua kedepannya.” (Wawancara secara langsung dengan ENR di rumahnya pada tanggal 8 September 2013)

“jadi kita berdua bicarakan inti permasalahannya apa terus mikirin jalan keluar yang nyaman untuk kita berdua gimana. Sama-sama ngeluarin pendapat ntar dipilih yang terbaik buat kita berdua. Ya jangan egois deh mbak saling maksain pendapat ntar pilihan itu malah nyakitin kita berdua ke depannya. Kan menikah itu juga salah satunya menyatukan tujuan yang ingin dicapai bersama.” (wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013)

“Kami menyelesaikannya dengan fokus membicarakan permasalahan pada saat itu kemudian berunding untuk menemukan jalan keluar yang terbaik bagi saya dan suami, mana saja yang terbaik buat kita berdua. Jangan hanya terbaik buat suami atau buat saya, namanya ikatan pernikahan kan di dalamnya ada dua orang, berarti harus menyatukan dua kepentingan yang ada dan tidak saling merugikan atas pilihan yang diambil.”(Wawancara secara langsung dengan CS di rumahnya pada tanggal 14 September 2013)

Dari hasil wawancara dengan EH di atas, dapat diketahui ketika adanya konflik dalam hubungannya, EH membicarakan dengan suaminya kemudian melalui komunikasi tersebut menghasilkan keputusan bersama. Keputusan tersebut adalah hasil dari pemikiran mereka berdua. EH dan suami sama-sama menyatukan kepentingan agar tidak ada pihak yang dirugikan dari kerja sama mereka tersebut. Sedangkan pada ENR dapat diketahui bahwa ENR tidak suka menunda-nunda untuk menyelesaikan konflik. ENR cenderung menginginkan untuk menyelesaikan konflik pada hari itu juga. Bagi ENR hal yang terpenting dari berbagai macam cara penyelesaian konflik adalah bagaimana membangun komunikasi yang baik satu sama lain. Dengan komunikasi yang baik, ENR dan pasangan akan lebih terbuka mengeluarkan apa saja yang mereka rasakan dan lebih memahami perasaan pasangannya masing-masing sehingga ENR dan pasangan lebih nyaman mencari jalan keluar terbaik bagi mereka berdua.

Hampir sama dengan informan-informan sebelumnya, SB fokus membicarakan inti permasalahan yang ada. SB dan pasangan akan sama-sama mengeluarkan pendapat kemudian dipilah-pilah yang mana yang akan menjadi pilihan terbaik buat keduanya sehingga tidak ada yang merasa dirugikan. SB dan pasangan tidak ingin mementingkan emosi, hal ini dikarenakan mereka sama-sama sadar bahwa hal tersebut akan menyakitkan mereka berdua. Sementara itu, dari pernyataan CS di atas, CS tahu betul salah satu tujuan dari pernikahan adalah menyatukan dua kepentingan yang berbeda. Sikap itu lah yang ditunjukkan CS dan suaminya. Ketika,



ada masalah mereka akan fokus membicarakan inti permasalahan dan mengeluarkan pendapat mereka masing yang pada akhirnya menemukan jalan terbaik bagi mereka berdua.

b. Kompromi

Sementara itu PM dan AT menyelesaikan permasalahannya dengan berkompromi. Seperti pernyataan PM dan AT berikut ini terkait bagaimana dia menyelesaikan konflik dengan pasangannya:

“kita saling berkompromi bagaimana enaknya masalah ini diselesaikan. Kalau situasi dan sikap suami sudah melunak langsung ngomongin yang menjadi penyebabnya, tanpa mengungkit yang lalu-lalu, terus apa saja yang kita rasakan. Bagi saya dan suami mending sama-sama rugi atau sama-sama menang daripada ada salah satu pihak yang menang, ntar lainnya sakit hati lagi.” (wawancara secara langsung dengan PM di rumahnya tanggal 7 September 2013)

“walaupun kadang suamiku masih ada sifat childishnya dan egois, karena seumuran kan mbak, jadi pasti kebanyakan aku yang ngertiin dia. Apalagi kalo menyangkut kerjaan sama urusan rumah dan anak, mending aku dengerin apa kata suamiku aja daripada aku disuruh berhenti kerja, kan aku juga masih pengen kerja. Pokoknya sama suamiku itu dibolehin kerja asalkan urusan anak dan rumah beres ” (Wawancara secara langsung dengan AT di rumahnya pada tanggal 16 September 2013)

Dari pernyataan PM di atas membuktikan bahwa PM dan suami mengambil jalan tengah yaitu berkompromi, kemudian dapat dilihat PM lebih suka fokus membicarakan inti permasalahan tanpa mengungkit hal-hal yang pernah terjadi sebelumnya. Namun bagaimana pun juga menyadari situasi dan keadaan yang berlangsung saat itu. Ketika keadaan dan sikap suami sudah memungkinkan, mereka akan langsung membicarakan apa yang mereka rasakan. Hampir sama dengan PM, AT juga mencoba berkompromi dengan pasangannya perihal konflik yang sedang mereka hadapai. Mengingat AT ingin terus bekerja, maka ia mencoba untuk mencari jalan tengah terbaik dengan pasangannya. Kompromi tercapai ketika AT yang tetap

dijijinkan bekerja tetapi dengan syarat bahwa pekerjaan rumah tangga dan anak tidak boleh terlupakan.

#### 4.2.5 Hasil Penyelesaian Konflik

Setelah keenam informan mengupayakan tindakan penyelesaian masalah dengan pasangan mereka, pada akhirnya akan muncul hasil dari upaya penyelesaian yang mereka terapkan. Upaya penyelesaian keenam informan tersebut mengarah pada hal yang positif yaitu lebih menjaga atau memelihara hubungan mereka dengan pasangannya. berikut pernyataan para informan:

“Alhamdulillah semuanya baik-baik saja, dengan konflik tersebut saya dan pasangan jadi lebih memahami satu sama lain.” (wawancara secara langsung dengan EH di rumahnya tanggal 6 September 2013).

“Ya akhirnya saya dan suami berbaikan lagi dan kami jadi saling tahu pemikiran masing-masing. Jadi kalo ada masalah kayak gini kita berdua harus gimana, udah salaing tahu mbak.” (wawancara secara langsung dengan PM di rumahnya tanggal 7 September 2013)

“Akhirnya suami mengerti maksudku itu kayak gimana mbak dan mencoba memahami jam kerjaku yang panjang”. (Wawancara secara langsung dengan ENR di rumahnya pada tanggal 8 September 2013).

“Saya dan suami saling memaafkan dan Alhamdulillah baik-baik saja. Saya dan suami jadi sama-sama belajar lebih dalam mengerti sifat dan kebutuhan masing-masing”. (wawancara secara langsung dengan SB di rumahnya tanggal 13 September 2013)

“Kami kembali seperti biasa, baik-baik saja dan suami jadi cukup paham apa yang saya sampaikan”.(Wawancara secara langsung dengan CS di rumahnya pada tanggal 14 September 2013).

“Alhamdulillah akhirnya kami saling memaafkan walaupun sebelumnya aku yang banyak ngertiin dia, tapi gak apa-apa mbak yang penting masalah cepet selesai. Aku dan suami lebih mengetahui keinginan masing-masing seperti apa” (Wawancara secara langsung dengan AT di rumahnya pada tanggal 16 September 2013).

Dilihat dari pernyataan para informan, hasil dari penyelesaian konflik tersebut mencapai hasil yang positif. Manajemen konflik yang tepat didukung oleh komunikasi yang efektif serta kemampuan mengontrol emosi, dan juga mengenal karakteristik



pasangan masing-masing akan mencapai hasil yang maksimal. Meskipun dua perempuan berperan ganda dalam hubungan ini tidak mencapai hasil maksimal karena memilih untuk berkompromi sehingga membingungkan siapa yang menang dan siapa yang kalah. Tapi pada akhirnya keputusan para informan tersebut ke arah yang lebih baik guna tetap memelihara hubungan yang ada. Dengan hasil penyelesaian yang positif tersebut, memberikan dampak bagi hubungan mereka yaitu menjadi lebih saling mengerti satu sama lain, serta sama-sama menjadikan permasalahan tersebut sebagai pembelajaran.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Pandangan Perempuan Berperan Ganda Terhadap Konflik**

Dalam hubungan interpersonal pada ibu bekerja dengan pasangannya tidak bisa dipungkiri terjadinya konflik. Konflik tersebut muncul ketika ibu bekerja mengalami konflik peran ganda yang akhirnya berpotensi menimbulkan konflik interpersonal dengan pasangannya. Dari hasil wawancara peneliti, para informan memandang konflik peran ganda yang menyebabkan konflik interpersonal sebagai suatu hal yang wajar terjadi di dalam *intimate relationship* antara mereka dengan pasangannya dan pasti pernah dialami perempuan berperan ganda. Selain itu, mereka menilai kesalahpahaman karena perbedaan pendapat ataupun perbedaan pemikiran dari masing-masing individu juga dapat menyebabkan konflik

Seperti halnya pengertian konflik itu sendiri menurut Saphiro (2004) bahwa konflik merupakan perselisihan paham antara dua orang atau lebih karena adanya ketidakcocokan tujuan, nilai, atau kebutuhan. Sependapat dengan pengertian tersebut, keenam informan juga merasakan adanya konflik dalam hubungan mereka dengan suaminya hingga terbentuk adanya pandangan sebuah konflik. Adanya konflik dalam kehidupan antarpribadi tidak selamanya membawa faktor negatif yang dapat merusak hubungan. Hal tersebut dikarenakan adanya pemikiran dari setiap individu tentang konflik yang merupakan sesuatu yang tidak dapat dielakkan sebagai konsekuensi logis interaksi manusia. (Myers, dalam Ladita, 2012).

Dengan adanya konflik, keenam informan perempuan berperan ganda ini menganggap konflik sebagai hal yang wajar dan dapat memberikan dampak yang positif. Hal tersebut dikarenakan, adanya proses penyelesaian sebuah konflik antarpribadi, yang menyebabkan mereka secara tidak langsung mendorong masing-masing pasangannya untuk lebih terbuka dalam mengkomunikasikan pendapat. Penyelesaian konflik dengan sikap yang terbuka itulah yang menjadikan hubungan mereka semakin dekat, contohnya EH. Seperti halnya menurut Rakhmat (2007) dengan adanya faktor-faktor dalam menumbuhkan hubungan interpersonal seperti: faktor percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka akan meminimalisir terjadinya konflik peran yang dapat mengakibatkan konflik interpersonal.

Konflik merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari, oleh sebab itu keberadaan konflik harus diterima dan dirasionalisasikan sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi peningkatan suatu hubungan. Cara pandang ini menganggap suatu konflik dapat menjadi hal yang bisa menjaga suatu kelangsungan hubungan atau justru menghambat kelangsungan hubungan. Hal tersebut tergantung dari intensitas



konflik itu sendiri, dimana manajemen bertugas untuk mengelola suatu konflik agar menjadi konflik yang memajukan dan menyelesaikan konflik yang menghambat.

#### 4.3.2. Konflik dan Penyebabnya Pada Perempuan Dengan Peran Ganda

Setelah mengetahui bagaimana pandangan para informan terhadap konflik, dari hasil wawancara peneliti akan memaparkan wujud konflik yang dialami perempuan dengan peran ganda dan penyebabnya. Konflik peran ganda yang dialami para informan adalah *time-based conflict* dan *strain-based conflict* (Greenhaus dan Beutell dalam Triaryati, 2003), maksudnya disini yaitu konflik terjadi karena waktu bekerja yang lebih banyak dihabiskan oleh informan daripada waktu untuk keluarga serta tekanan dari satu peran yang mempengaruhi kinerja peran lainnya.

Menurut hasil wawancara, faktor-faktor penyebab konflik peran ganda yang dialami para informan adalah kehadiran anak, stress dan kelelahan, semakin banyaknya waktu untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga. Penyebab konflik berikutnya *family size and support*, contohnya informan AT dikarenakan banyaknya anak dan berkurangnya dukungan suami.

Pada perempuan dengan peran ganda konflik yang dihadapi tidak hanya mengenai konflik peran ganda yang dialaminya, tetapi peran ganda tersebut juga berpengaruh pada hubungan dan komunikasi mereka dengan pasangannya. Komunikasi interpersonal dan hubungan interpersonal memiliki hubungan timbal balik. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Sedangkan komunikasi interpersonal yang baik, akan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif (Miller, dalam Rakhmat, 2007). Setiap hubungan interpersonal mengandung unsur perbedaan yang dapat menyebabkan terjadinya konflik. Konflik merupakan suatu jalinan hubungan yang tidak dapat dihindari, dan

selalu ada. Tak terkecuali pada hubungan perempuan yang berperan ganda dengan pasangannya.

Data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa saat terjadi konflik informan merasakan adanya konflik yang terjadi atau *perceive the conflict* (Pondy dalam Miller, 2009). Konflik yang terjadi tidak hanya mengenai perbedaan pendapat maupun cara pandang, tetapi juga dapat disebabkan karena semakin berkurangnya komunikasi antara perempuan berperan ganda dengan pasangannya. Mengingat salah satu peran mereka sebagai pekerja yang professional, mereka dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dapat terselesainya pekerjaan dengan baik, tidak hanya menyita tenaga dan pikiran, tetapi juga waktu sehingga ini mengurangi kesempatan mereka dengan keluarga, khususnya kesempatan untuk berkumpul menjalin komunikasi. Berkurangnya waktu komunikasi bersama keluarga terutama pasangan, disebabkan oleh banyaknya waktu yang tersita dalam pekerjaan yang harus dijalani perempuan berperan ganda.

Pada akhirnya, peran ganda yang dijalani mempengaruhi waktu komunikasi antara mereka dengan pasangannya. Ditambah stres dan kelelahan yang dialami informan juga berdampak pada kualitas komunikasi diantara mereka. Tidak jarang hal tersebut mengurangi keterbukaan mereka dengan suaminya, kurangnya sikap terbuka dapat menimbulkan salah paham diantara perempuan berperan ganda dengan pasangannya. Seperti yang diungkapkan oleh Rakhmat (2007), ketika seseorang memiliki hubungan interpersonal yang baik, maka semakin orang tersebut terbuka untuk mengungkapkan dirinya. Selanjutnya, ketika orang tersebut semakin terbuka, maka semakin cermat pula persepsi tentang dirinya dan orang lain yang nantinya akan berujung pada efektifitas komunikasi interpersonal diantara para komunikan.



Menurut hasil wawancara, peran komunikasi dalam konflik sangatlah penting bagi para informan. Para informan sudah menumbuhkan komunikasi yang baik di dalam hubungan mereka dengan pasangannya dengan cara mengetahui situasi dan kondisi serta karakteristik pasangan masing-masing. Melalui komunikasi mereka mampu membicarakan apa saja yang menjadi penyebab masalah dengan pasangannya dan dengan komunikasi juga mereka dapat menyadari terjadinya konflik. Contohnya komunikasi non verbal yang ditunjukkan pasangan mereka seperti perubahan gestur, wajah, perilaku yang berbeda dari biasanya sehingga mereka dapat menarik kesimpulan ada sesuatu yang terjadi di dalam hubungan mereka. Setelah itu mereka dapat merencanakan langkah berikutnya, yaitu mulai membicarakan inti permasalahan tanpa mengungkit masalah-masalah yang telah selesai sebelumnya.

Tidak hanya peran komunikasi yang mempengaruhi hubungan interpersonal perempuan berperan ganda dengan pasangannya tetapi konflik interpersonal juga ada andil dalam tumbuh kembang hubungan interpersonal tersebut. Penyebab konflik interpersonal antara perempuan berperan ganda yaitu berkurangnya intensitas komunikasi, konflik muncul karena adanya peran yang harus dijalani, terakhir kurangnya kerja sama yang ditunjukkan oleh pasangan.

#### **4.3.3 Manajemen Konflik Pada Perempuan dengan Peran Ganda**

Konflik-konflik yang dialami perempuan dengan peran gandanya dapat dikelola dengan manajemen konflik. Manajemen konflik didalamnya termasuk mendefinisikan gejala konflik yang muncul dan merencanakan upaya tindakan, mengorganisasi tindakan dan melakukan upaya penyelesaian, dan terakhir yaitu hasil penyelesaian konflik. Munculnya perubahan gesture dan non verbal pasangannya, ini berarti menandakan adanya gejala konflik dan beberapa informan berusaha langsung mengkomunikasikannya, walaupun ada juga yang tidak memaksakan langsung

membicarakan dengan pasangannya. Beberapa informan memilih untuk introspeksi diri dan jika dilihat situasi memungkinkan akan langsung dibicarakan.

Mereka melakukan pertimbangan untuk tidak langsung membicarakan permasalahan pada waktu itu juga karena mereka mengenal dengan benar bagaimana karakteristik pasangannya, sehingga tidak akan memaksakan keadaan jika tidak memungkinkan. Ini dilakukan agar penyelesaian konflik mencapai hasil yang diinginkan. Strategi yang dilakukan oleh empat informan adalah berkolaborasi menyatukan semua pendapat masing-masing yang tidak merugikan kedua belah pihak. Sementara itu, dua informan lainnya memilih jalan kompromi sebagai gaya penyelesaian masalah antara mereka dengan pasangannya.

#### **4.3.4 Hasil Penyelesaian Konflik**

Konflik-konflik yang dialami para informan ternyata memberikan dampak yang positif. Hal tersebut dikarenakan, adanya proses penyelesaian sebuah konflik antarpribadi, yang menyebabkan mereka secara tidak langsung mendorong masing-masing pasangannya untuk lebih terbuka dalam mengkomunikasikan pendapat. Penyelesaian konflik yang tepat dan adanya sikap yang terbuka menjadikan hubungan mereka semakin dekat. Dan dengan langkah-langkah pengelolaan konflik tersebut, hasil penyelesaian konflik pada informan-informan penelitian mencapai hal yang positif yaitu tetap memelihara dan mempertahankan hubungan mereka dengan pasangannya. Dengan adanya konflik, para informan dan pasangannya jadi lebih saling mengerti dan memahami karakter masing-masing.

Dari strategi dan hasil positif yang diperoleh para informan, dapat diketahui bahwa dengan gaya penyelesaian konflik kolaborasi beberapa informan dapat memberikan pemahaman pada pasangan mereka yang akhirnya mengerti kesulitan peran ganda yang dijalankan dan ikut membantu meringankan beban dengan cara



membantu mengurus anak ataupun urusan rumah. Ini artinya beberapa pasangan dari informan penelitian disini mulai memahami bahwa tugas rumah tangga tidak harus dilakukan oleh perempuan saja, tetapi laki-laki juga bisa ikut serta membantu di dalamnya. Gaya penyelesaian konflik seperti ini diterapkan informan yang menghasilkan *win-win strategy* Seperti yang dikemukakan oleh Liliweri (2005) *win-win strategy* adalah strategi yang tidak merugikan salah satu pihak. Dalam penelitian ini, *win-win strategy* bukanlah jalan satu-satunya yang dipilih informan, dua informan dalam penelitian ini memilih untuk berkompromi yang pada akhirnya *lose-lose strategy* menjadi pilihan akhir mereka. *lose-lose strategy* disini berarti dua orang individu sama-sama kalah. Biasanya individu yang bertikai mengambil jalan tengah (berkompromi) atau menggunakan jasa orang ketiga sebagai penengah.

Dilihat dari hasil tersebut, pemahaman bahwa tugas rumah tangga tidak harus dilakukan oleh perempuan saja belum bisa diterapkan di dalam keluarga dua informan ini, mengingat karakteristik pasangan laki-laki yang egois dan masih menerapkan kewajiban pada istri mereka bahwa tugas rumah tangga adalah tugas utama seorang istri. Ini yang membuat dua informan perempuan berperan ganda disini mencoba untuk lebih mementingkan pendapat suami dibandingkan memikirkan kepentingan mereka sendiri. Bisa diketahui bahwa perkembangan karir istri sangat tergantung pada dukungan dan ijin suami. Suami yang tetap mengizinkan istrinya bekerja dengan syarat, akan lebih menambahkan beban istrinya. Karena jika ia tidak mampu memenuhi harapan dari pasangannya, akan timbul perasaan bersalah dan stress, bahkan dapat menyebabkan konflik.

Jika ditinjau sedikit ke depan dari pandangan feminisme, ketidakseimbangan kondisi antara perempuan dan laki-laki telah menyebabkan perempuan tertindas, terampas hak asasinya, dan terpojokkan oleh tatanan masyarakat yang *male*

*dominated* (Djajanegara, 2000). Ideologi patriarki yang meletakkan laki-laki secara istimewa sangat merugikan perempuan. Namun, dari pandangan feminisme moderat agar perempuan dapat terbebas dari tindasan, mereka harus mengembangkan potensinya dengan menuntut ilmu, bekerja, dan lainnya, tetapi perempuan pun secara kodrat harus menikah, melahirkan, dan menyusui (Djajanegara, 2000). Meski berusaha menapak tangga karir para informan tetap menyadari tugas utama mereka adalah mengurus anak dan suami serta segala urusan rumah tangga. Pada akhirnya, kesibukan berkarir yang terlalu tinggi membuat mereka merasa bersalah dan harus memilih untuk lebih mementingkan keluarga daripada karir. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa peran suami untuk mendukung istrinya sangat penting dalam perkembangan karir sang istri. Dukungan moral lebih diperlukan dibandingkan dukungan materil, seperti contohnya pasangan EH, yang mau ikut membantu mengurus anak ketika EH sedang lelah setelah pulang dari kantor. EH sadar bahwa hal tersebut adalah kewajibannya, tetapi komitmen antara EH dan suami yang mau diajak bekerja sama mengurus anak tidak membuat suami EH meragukan perannya sebagai ibu rumah tangga. Hal ini sebenarnya menunjukkan bahwa sistem patriarki dan anggapan bahwa perempuan berada dalam ranah domestik masih tertanam dalam benak perempuan dan laki-laki di Indonesia. Meskipun para informan dalam penelitian ini menggapai karirnya demi aktualisasi diri.

Sejatinya kedua peran yang dijalankan menyerukan hal yang sama yaitu keberhasilan dari masing-masing peran. Ekspektasi yang tinggi dari masing-masing peran akan memberikan tekanan bagi mereka yang berperan ganda. Pertentangan dari diri perempuan yang ingin beraktualisasi diri tetapi dibatasi oleh penilaian masyarakat bahwa tugas utama perempuan adalah tugas domestik bukan publik, membuat beberapa perempuan belum bisa sepenuhnya memperjuangkan kepentingannya di



ranah publik. Karena anggapan masyarakat Indonesia yang menempatkan perempuan pada subordinasi/penomorduaan dimana perempuan sejak dulu mengurus pekerjaan domestik maka perempuan dianggap sebagai “orang rumah” (Sasongko, 2009). Selain itu, berkurangnya dukungan suami jika istri tidak bisa menjalankan peran gandanya dengan baik dapat memunculkan konflik.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana manajemen konflik perempuan berperan ganda. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Para informan memandang konflik peran ganda yang menyebabkan konflik interpersonal sebagai suatu hal yang wajar terjadi di dalam hubungan *intimate relationship* dan pasti pernah dialami oleh ibu bekerja dengan pasangannya. Hal itu dapat terjadi ketika, munculnya kesalahpahaman yang disebabkan oleh perbedaan pendapat ataupun perbedaan cara pemikiran dari masing-masing individu. Dan, mereka sadar semua itu tergantung dari bagaimana mereka menghadapinya.
2. Konflik peran ganda yang sering dialami oleh keenam informan adalah *time-based conflict* dan *strain based conflict*. Adapun faktor-faktor yang menjadi penyebab konflik yang dialami perempuan terkait dengan peran gandanya yaitu:
  - Kehadiran anak
  - Stress dan kelelahan
  - Banyaknya waktu yang dihabiskan untuk bekerja sehingga berkurangnya waktu untuk keluarga, termasuk waktu berkomunikasi
  - *Family size and support*, maksudnya disini semakin banyak anggota keluarga berarti semakin banyak juga tekanan dari tanggung jawab yang harus dipenuhi tapi sebaliknya jika semakin banyak dukungan dari anggota keluarga maka semakin sedikit juga konflik.



Selain permasalahan konflik peran ganda, perempuan berperan ganda juga memiliki konflik dengan pasangannya layaknya pasangan-pasangan lainnya. Konflik interpersonal perempuan berperan ganda dengan pasangannya yaitu:

- Berkurangnya intensitas komunikasi. Penyebabnya adalah pekerjaan yang menumpuk tidak jarang membuat informan terlambat pulang sehingga berpengaruh pada kurangnya intensitas komunikasi antara perempuan berperan ganda dengan pasangannya
  - Konflik timbul karena adanya peran yang harus dijalani. Penyebabnya adalah peran sebagai pekerja profesional yang banyak menyita waktu menyebabkan informan kelelahan setelah pulang kerja dan terbengkalainya tugas domestik. Akhirnya membuat dukungan dari pasangannya menurun.
  - Kurangnya kerjasama yang ditunjukkan oleh pasangan. Penyebabnya adalah kurangnya pengertian dari pasangan informan untuk diajak kerjasama membagi tugas dalam urusan rumah tangga dan anak.
3. Manajemen konflik pada perempuan dengan peran ganda dapat dilihat dalam beberapa yaitu: pertama, para informan mendefinisikan konflik dan penyebabnya. Kedua, merencanakan tindakan dengan mencoba membicarakan secara langsung dan berkomunikasi secara terbuka. Ketiga, mengorganisasikan tindakan dengan melihat situasi dan kondisi konflik. Terakhir, menyelesaikan konflik melalui komunikasi yang baik dengan cara berkolaborasi atau berkompromi. Keempat informan setuju berkolaborasi memadukan kebutuhan-kebutuhan kedua belah pihak atas kesepakatan bersama yang tidak saling merugikan satu sama lain atau bisa disebut juga *win-win strategy*. Dua informan lainnya memilih jalan berkompromi dengan pasangannya terkait dengan masalah-masalah yang mereka hadapi. Sesungguhnya dengan

berkompromi, tidak jelas siapa yang menang dan kalah, serta penyelesaian tidak mencapai hasil yang maksimal.

4. Hasil penyelesaian yang dilakukan oleh keenam informan mengarah kepada hal yang positif. Ini artinya hubungan informan tetap terpelihara dengan baik. Dengan adanya konflik, informan dan pasangan lebih saling mengerti satu sama lain, serta para informan dan pasangannya lebih saling mengenal lebih dalam dan mengetahui jalan pikiran masing-masing. Konflik tersebut juga mereka jadikan pembelajaran, jika kelak dihadapkan oleh situasi yang sama, mereka dan pasangan sudah mengetahui bagaimana cara mengendalikannya.

Sisi menarik dari penelitian ini adalah bahwa dalam gaya penyelesaian konflik informan ada yang kolaborasi, artinya suami mau diajak bekerja sama dalam membantu pekerjaan rumah tangga. Namun, masih ada informan yang menyelesaikan konflik dengan jalan kompromi yakni sang suami tetap mengizinkan istri bekerja dengan syarat ia dapat menjalankan tugas domestik dengan baik. Hal ini menunjukkan bagaimana budaya patriaki di Indonesia masih beroperasi meskipun perempuan yang diteliti bekerja tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, tetapi juga sebagai bentuk aktualisasi diri.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran**

Karena keterbatasan waktu dan akses dalam penelitian ini, peneliti masih meneliti sebatas sudut pandang perempuan dalam mengelola konflik saja, tidak menyertakan sudut pandang pasangannya. Padahal usaha untuk mengelola konflik bisa jadi merupakan negosiasi kedua belah pihak, dengan menyertakan sudut pandang laki-laki data akan lebih absah. Saran peneliti selanjutnya untuk penelitian yang akan datang adalah agar memasukkan kedua pihak (suami istri) ketika meneliti konflik peran ganda.



Selanjutnya, konflik yang terjadi dalam setiap hubungan tentunya selalu ada dan tidak bisa dihindari, termasuk konflik pada perempuan berperan ganda dengan pasangannya terkait dengan peran ganda yang dijalankannya. Sebaiknya konflik tersebut diminimalisasi dengan meningkatkan keterbukaan dalam hal berkomunikasi dan kepercayaan terhadap pasangannya masing-masing. Dukungan dari anggota keluarga sangat penting, terutama dukungan suami kepada istrinya yang berkarir. Dengan adanya dukungan dari suami, akan meringankan beban pasangannya dalam menjalankan peran ganda tersebut. Kemudian, mengingat bahwa semakin banyak konflik yang terjadi dalam hubungan dan faktor-faktor yang menjadi penyebab konflik tersebut maka setiap individu dituntut untuk memiliki manajemen konflik yang tepat agar konflik dapat diselesaikan dengan baik dan hubungan tetap terjalin harmonis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, H. (2004). *Kamus besar bahasa Indonesia (edisi ke 3)*. Jakarta: Balai Pustaka
- Anoraga, P. (2002). *Psikologi kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arfidianingrum, D. (2013). Hubungan antara adversity intelligence dengan work-family conflict pada ibu bekerja sebagai perawat. *Journal of Development and Clinical Psychology*, 2(2), 1-10
- Bulaeng, A. (2004). *Metode penelitian komunikasi kontemporer*. Yogyakarta: ANDI
- Burhan, B. (2010). *Analisis data penelitian kualitatif, pemahaman filosofis dan metodologis ke arah penguasaan model aplikasi Ed.1*. Jakarta: PT Raja Grafindo Pustaka
- David, H. (2003). Cross-cultural measurement invariance of work/family conflict scales across english-speaking samples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308
- Dwyer, D. (2000). *Interpersonal relationship*. London: Routledge
- Devito, J. (2007). *The interpersonal communication*. Jakarta: Professional Books
- Djajanegara, S. (2000). *Kritik sastra feminis: sebuah pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Eggert, M. A. & Falzon, W. (2008). *Resolving conflict pocket book*. Jakarta: Matalaxia Publishing
- Frone, M. R. (2003). Work family balance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 41(4), 143-162
- Fisher, S. (2001). *Mengelola konflik, ketrampilan dan strategi untuk bertindak*. The British Council
- Gamble, T.K. (2005). *Communication works*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc
- George, J. & Gareth J. (2003). Organizational conflict: Concepts and models. *Journal of Administrative Science Quarterly*, 12(9), 299-306
- George. R. T. (2006). *Principle of management*. Bandung: PT Bumi Aksara



- Greenhaus, Jeffrey H. (2002). Work-family conflict. *Journal of The Academy of Management Review*, 4 (5), 1-9.
- Gutek, B. A. dan Lauri L. (2005). *Women's careers development*. Newbury park. CA: Sage Publication, 15-27
- Gurrero, L.K dan Angela L. (2006). *Conflict, emotion, and communication*. London: Sage Publication, 1-22
- Harris, J. dan Hartman, S. J. (2002). *Organizational behavior*. New York: Best Business Books An Imprint Of The Haworth Press, Inc.
- Hennesy, K. D. (2007). *Work-family balance: An exploration of conflict and enrichment for women in a tradisional occupation*. New York: McGrawHill Companies Inc, hal 6-19
- Istimewani, A. (2011). *Pola penyelesaian konflik interpersonal pada pasangan suami dengan istri yang berperan ganda*. Skripsi: Yogyakarta Universitas Muhammadiyah. Tidak diterbitkan
- Jacinta, Rini. F. (2002). Wanita bekerja. [www.e-psikologi.com/artikel/individual/wanita-bekerja](http://www.e-psikologi.com/artikel/individual/wanita-bekerja). Diakses pada tanggal 24 Juli 2012
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik praktis riset komunikasi: Disertai contoh praktik riset media public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kuantaraf, K, dan Jonathan K. (2003). *Komunikasi keluarga: Kunci kebahagiaan anda*. Bandung: Indonesia Publishing House
- Kussudyarsana dan Soepatini. (2008). Pengaruh karier objektif pada wanita terhadap konflik keluarga-pekerjaan: Kasus pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 9 (2), 128-145
- Laditta. (2012). *Manajemen konflik rumah tangga pada pasangan yang menikah di usia muda. Studi fenomenologi terhadap mahasiswa perempuan yang menikah pada masa kuliah di universitas kota Malang*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya. Tidak diterbitkan.
- Little John, Stephen W.F, Karen A. (2008). *Theories of human communication*. Ninth edition. Belmont, California: Thomson Wadsworth Publishing Company

- Liliweri, A. (2005). *Prasangka dan konflik*. Jakarta: PT LKIS Pelangi Aksara
- Moleong, L. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miller, Katherine. (2009). *Organizational communication: Approaches and processes*. New York: McGraw-Hill
- Miller, R.S, dkk. (2007). *Intimate relationship*. Fourth Edition. USA: McGraw Hill, inc.
- Milles, M.B, dan Huberman A.M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Rakhmat, J. (2005). *Metode penelitian komunikasi: Dilengkapi contoh analisis statistik*. Rosda
- Rakhmat, J. (2007). *Psikologi komunikasi*. Rosda.
- Rantika, Renny dan Sunjoyo. (2011). Pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap komitmen organisasional yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada profesi perawat. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 2(1), 30-43.
- Ross, M.H. (1993). *The management of conflict: Interpretations and interest in comparative perspective*. Yale University Press.
- Ruslan, R. (2008). *Metode penelitian public relation dan komunikasi*. Rajawali Pers
- Sasongko, S.S. (2009). *Konsep dan teori gender*. Jakarta: BKKBN Pusat
- Simon, T. L. (2002) *The exploration of the working mother's plight through psychoanalytic, feminist and intersubjective approach*. San Francisco Bay Campus Alliant International University.
- Stoner, J. A. F. dan Charles W. (1993). *Perencanaan dan pengambilan keputusan dalam manajemen*. Jakarta: PT rineka cipta.
- Sugiyono. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta cv



Sumarni. (2013) Hubungan antara status ibu bekerja atau ibu tidak bekerja dengan status gizi anak balita di kecamatan medan tembung. *Jurnal Kebidanan*.5(1) 22-34

Shapiro, Daniel (2004). *Conflict and communication: A guide through the labyrinth of conflict management*. New York: IDEA Press

Triaryati, N. (2003). Pengaruh adaptasi kebijakan mengenai work family issue terhadap absen dan turnover. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 5 (1), 85-96

Yulianti, R.A (2013) Pemetaan dan pemodelan tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) perempuan di provinsi jawa timur dengan pendekatan model probit. *Jurnal Sains dan Seni Pomits*. 2(2), 1-6

