



## Fenomena Pengaruh Dukungan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Perempuan Sebagai Upaya Kesetaraan Gender Pada PT Citilink Indonesia

Endri Haryati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) YAPAN, Surabaya

Korespondensi Penulis: [endriharyati7@gmail.com](mailto:endriharyati7@gmail.com)

**Abstract.** *There is much debate about the existence of job satisfaction caused by gender differences. It is argued that women feel higher job satisfaction than men even in jobs that are objectively bad. This difference in job satisfaction between women and men is very relevant, this is because women feel more satisfied because they are more focused on their role as housewives than their role as workers. One factor that affects women's dual role conflict is family support. The higher the family support, the dual role conflict will decrease and vice versa if the family support is low, the dual role conflict will be high. When there is a change in perspective on the roles of women and men, there is likely to be a shift in job satisfaction in women and men.*

**Keywords:** *Family Support, Job Satisfaction, Gender Equality, Dual Role Conflict*

**Abstrak.** Banyak perdebatan tentang adanya kepuasan kerja yang disebabkan oleh perbedaan *gender*. Dimana terdapat pendapat yang muncul bahwa perempuan merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki bahkan pada pekerjaan yang dikatakan buruk secara objektif. Adanya perbedaan pada kepuasan kerja antara perempuan dan laki-laki ini sangat relevan, hal ini dikarenakan perempuan merasa lebih puas karena lebih berfokus pada perannya sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan perannya sebagai pekerja. Salah satu faktor yang berpengaruh pada konflik peran ganda perempuan adalah dukungan keluarga. Semakin tinggi dukungan keluarga, maka konflik peran ganda akan menurun dan sebaliknya jika dukungan keluarga rendah, maka konflik peran ganda menjadi tinggi. Ketika terjadi perubahan perspektif pada peran perempuan dan laki-laki, kemungkinan akan terjadi pergeseran dalam hal kepuasan kerja pada perempuan dan laki-laki.

**Kata kunci:** Dukungan Keluarga, Kepuasan Kerja, Kesetaraan *Gender*, Konflik Peran Ganda

### A. LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan negara dengan perekonomian terbesar se-Asia Tenggara, hal ini dapat terlihat pada peningkatan perekonomian Indonesia yang semakin tinggi, yang dipicu oleh meningkatnya permintaan domestik yang kuat (International Labour Organization, 2020). Hal tersebut tidak terlepas dari partisipasi perempuan usia kerja dalam angkatan kerja (International Labour Organization, 2020). Pada tahun 2022 - 2023, angka partisipasi perempuan usia kerja dalam angkatan kerja sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki (Lembaga Kajian *Gender* (LKG) Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2023). Angka keseimbangan tingkat partisipasi angkatan kerja meningkat dari 63% menjadi 64% (Lembaga Kajian *Gender* (LKG) Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2023). Di era modern saat ini, kedudukan perempuan dan laki-laki bukanlah hal yang perlu diperdebatkan, karena semakin kecilnya jarak pemisah antara perempuan dan laki-laki dalam dunia kerja (Ulfah, 2019). Perempuan sudah tidak lagi dianggap sebagai sosok yang bertugas dalam mengurus rumah tangga saja. Perempuan mempunyai hak yang sama dengan laki-laki untuk memperoleh pendidikan dan berkarir dalam dunia kerja. Pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat, mendorong kaum

perempuan untuk bekerja sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan keluarga (Sara & Santosa, 2013). Seiring dengan meningkatnya jumlah perempuan yang telah menikah untuk bekerja, berarti memiliki peran sebagai pekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga. Peran ganda yang dimiliki oleh perempuan, secara aktual mempunyai konsekuensi yang berat (Ulfah, 2019).

Konflik yang terjadi pada peran ganda yang dimiliki oleh perempuan, merupakan suatu kendala yang dialami oleh perempuan sebagai ibu rumah tangga, namun juga dituntut untuk pengembangan karirnya (Wijono, 2010). Peran ganda yang diambil oleh perempuan, mempunyai dampak terhadap pekerjaan mereka (Ulfah, 2019). Peran ganda yang dimiliki perempuan menyebabkan adanya tuntutan yang lebih dari biasanya (Triaryati, 2003). Perempuan seringkali dihadapkan pada tuntutan peran dalam keluarga dan pekerjaan secara bersamaan. Konflik tersebut dapat muncul apabila perempuan tidak dapat membagi waktunya ketika berperan sebagai pekerja dan sebagai ibu rumah tangga. Adapun tinggi rendahnya konflik peran ganda pada perempuan diprediksi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya adalah faktor kepuasan kerja (Ulfah, 2019).

Konflik peran ganda yang terjadi pada perempuan, berhubungan secara signifikan dengan dengan kepuasan kerja, baik secara komposit maupun secara global (Bruck et al., 2002). Faktor lain yang berpengaruh pada terjadinya konflik peran ganda perempuan adalah dukungan sosial (Ulfah, 2019). Dukungan sosial itu sendiri merupakan suatu bentuk kenyamanan baik secara psikologis maupun secara fisik yang diberikan oleh teman-teman dan keluarga dari yang bersangkutan (Baron & Byrne, 2005). Konflik peran ganda yang terjadi pada diri perempuan yang bekerja, berawal dari adanya kepuasan dari dirinya sendiri terhadap pekerjaannya yang disertai adanya dukungan yang diberikan oleh orang lain terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan keluarga terhadap kepuasan kerja perempuan sebagai upaya kesetaraan *gender* pada PT Citilink Indonesia. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif deskriptif dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Konflik Peran Ganda**

Definisi peran ganda adalah dua peran atau lebih yang dijalankan dalam waktu secara bersamaan (Ulfah, 2019). Peran ganda yang dimaksud adalah peran perempuan sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita karir. Perempuan berperan ganda dapat

diartikan sebagai perempuan yang memiliki peran sebagai pekerja yang bertujuan untuk mendatangkan suatu kemajuan dalam karirnya, sekaligus berperan sebagai ibu rumah tangga (Pandji, 2005). Konflik peran ganda itu sendiri merupakan sebuah bentuk dari konflik antar peran dimana tekanan dari peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, yaitu menjalankan peran dalam pekerjaan menjadi lebih sulit karena juga menjalankan peran dalam keluarga, begitu pula sebaliknya, menjalankan peran dalam keluarga menjadi lebih sulit karena juga menjalankan peran dalam pekerjaan (Greenhaus & Beutell, 2000). Atau dapat dikatakan bahwa konflik peran ganda sebagai suatu bentuk konflik peran dalam diri seseorang yang muncul dikarenakan adanya tekanan peran dari pekerjaan yang bertentangan dengan tekanan peran dari keluarga, konflik peran ganda bisa terjadi dari akibat lamanya jam kerja individu, sehingga waktu individu tersebut bersama keluarga menjadi berkurang dan individu tersebut harus menjalankan dua peran secara bersamaan, yaitu sebagai pekerja dan keluarga (Greenhaus & Beutell, 2000). Konflik dapat muncul ketika waktu yang dipakai untuk pemenuhan suatu peran menghambat pemenuhan peran yang lain. Tuntutan peran ini mengarah pada ketegangan, kelelahan, dan kemarahan yang akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menjalankan peran lainnya. Tuntutan perilaku dari suatu peran bertentangan dengan harapan perilaku di peran yang lain (Greenhaus & Beutell, 2000).

## **2. Dukungan Keluarga**

Dukungan keluarga adalah sikap dan tindakan penerimaan keluarga terhadap anggota keluarganya, berupa dukungan informasional, dukungan penilaian, dukungan instrumental, dan dukungan emosional (Friedman, 2013). Dapat diartikan, dukungan keluarga adalah suatu bentuk hubungan interpersonal yang meliputi sikap, tindakan, dan penerimaan terhadap anggota keluarga, sehingga anggota keluarga merasa mendapatkan perhatian. Dukungan keluarga merupakan bantuan yang dapat diberikan kepada anggota keluarga yang lain berupa barang, jasa, informasi, maupun nasihat yang dapat membuat penerima dukungan menjadi merasa disayang, dihargai, dan tentram. Anggota keluarga memandang bahwa orang yang bersifat mendukung akan selalu siap memberikan pertolongan dan bantuan yang diperlukan. Dukungan keluarga yang diterima oleh salah satu anggota keluarga dari anggota keluarga yang lain dalam upaya menjalankan fungsi-fungsi yang terdapat dalam sebuah keluarga. Bentuk dukungan keluarga itu sendiri terhadap anggota keluarga yang lain adalah dukungan baik secara moral ataupun material. Adanya dukungan keluarga tersebut akan memberikan dampak pada peningkatan

kepercayaan diri pada yang diberikan dukungan dalam menghadapi perannya (Misgiyanto & Susilawati, 2014).

### **3. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2011). Dalam suatu unit kerja, pegawai tidak hanya sekedar bekerja, tetapi juga menghadapi berbagai macam situasi, seperti hubungan dengan rekan kerja, kebijakan pimpinan, imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi (Indrasari, 2017). Hal tersebut dipercaya oleh sebagian besar manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku dari tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat presensi tenaga kerja, dan perputaran tenaga kerja. Selain itu, kepuasan kerja dianggap sebagai prediktor penting dalam upaya meraih kesejahteraan individu (Serrano & Vieira, 2005). Kepuasan kerja juga menjadi prediktor yang baik terhadap keinginan atau keputusan pribadi seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya (Gazioglu & Tansel, 2003).

### **4. Kesetaraan Gender**

Kesetaraan *gender* adalah perlakuan yang sama bagi perempuan dan laki-laki dalam kondisi yang sama di dalam memperoleh kesempatan, keterlibatan atau partisipasi dan pengambilan keputusan, serta keterjangkauan manfaat pembangunan dan kesejahteraan (Azisah et al., 2016). Dengan kata lain, kesetaraan *gender* adalah kesamaan kondisi bagi perempuan dan laki-laki untuk memperoleh kesempatan dan hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam kegiatan politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan nasional, serta kesamaan dalam menikmati hasil pembangunan tersebut (Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2000 Tentang Pengarusutamaan *Gender* Dalam Pembangunan Nasional, 2000).

## **C. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Taylor et al., (1975), metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Taylor et al., 1975). Metode penelitian kualitatif merupakan proses pemecahan permasalahan yang dilakukan melalui penggambaran suatu objek penelitian secara jelas dan lebih detail, selain itu metode penelitian kualitatif digunakan untuk menarik generalisasi yang menjelaskan variabel penyebab suatu gejala (Haeruman, 2021). Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh informasi kondisi saat ini yang terkait dengan variabel-variabel yang ada pada penelitian ini (Haeruman, 2021). Dalam penelitian

menggunakan kajian kepustakaan yang dilakukan dengan membaca dan mengamati berbagai sumber referensi atau sumber literatur, seperti buku, artikel jurnal, majalah, koran, dan sumber lainnya yang masih berhubungan dengan topik penelitian yang dilakukan.

#### D. HASIL PENELITIAN

PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari PT Garuda Indonesia, Tbk yang berdiri pada tahun 2009 sebagai unit bisnis strategis dan menjadi salah satu opsi maskapai penerbangan bertarif rendah (LCC) di Indonesia. Setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC), maskapai Citilink resmi beroperasi sebagai entitas bisnis terpisah dari Garuda Indonesia. Citilink mempunyai visi “Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia”. Sedangkan misinya adalah “Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramah tamahan Indonesia”. Logo dari maskapai Citilink ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Logo Maskapi Citilink

Sumber: <https://www.citilink.co.id>

Berdasarkan data *Annual Report* Laporan Tahunan PT Citilink Indonesia 2021, demografi karyawan berdasarkan *gender* atau jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1.** Demografi Karyawan Citilink Berdasarkan *Gender*

Deskripsi Description	2021		2020	
	Jumlah Amount	Persentase Percentage	Jumlah Amount	Persentase Percentage
Laki-laki Male	1.182	58%	1.192	59%
Perempuan Female	859	42%	840	41%
<b>Jumlah Total</b>	<b>2.041</b>	<b>100%</b>	<b>2.032</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Annual Report* Laporan Tahunan 2021 (PT Citilink Indonesia, 2021)

Pada tabel di atas, terlihat bahwa jumlah karyawan perempuan memiliki jumlah yang hampir mendekati jumlah karyawan laki-laki. Seperti yang telah diketahui bahwa, pada karyawan perempuan yang sudah menikah dihadapkan pada konflik peran ganda. Dimana karyawan perempuan yang sudah menikah mendapatkan tekanan peran keluarga dan tekanan dalam lingkungan kerja. Kedua peran tersebut apabila tidak dapat dikelola dengan baik, akan menyebabkan terjadinya konflik, seperti *work family conflict*. Konflik yang terjadi dapat berawal dari jam kerja yang terlalu lama, sehingga waktu untuk keluarga sangat sedikit. Bahkan tidak jarang apabila timbul komplain dari keluarga. Konflik peran ganda yang dialami oleh perempuan, dapat berdampak pada pelaksanaan aktivitas pekerjaannya. Aktivitas pekerjaan akan dapat terganggu yang pada akhirnya akan berdampak juga pada perusahaan. Kepuasan kerja dapat berupa adanya suatu perasaan positif atau negatif dari hasil pekerjaan yang dilakukan (Choiron & Abadiyah, 2023). Perasaan negatif dapat muncul ketika karyawan merasa tidak puas terhadap hasil pekerjaannya, hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya konflik peran ganda.

Terkait dengan kepuasan kerja dari perspektif *gender*, banyak perdebatan tentang adanya kepuasan kerja yang disebabkan oleh perbedaan *gender*. Analisis kepuasan kerja dari perspektif *gender* diharapkan menjadi sebuah fenomena sementara. Pendapat yang muncul saat ini adalah bahwa perempuan merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki bahkan pada pekerjaan yang dikatakan buruk secara objektif (Aprillia & Setiawan, 2022). Karyawan perempuan meskipun mendapatkan gaji yang lebih rendah, kesempatan promosi yang lebih rendah, mengalami kondisi kerja yang lebih buruk dan diskriminasi di tempat kerja, karyawan perempuan akan memberikan laporan kepuasan kerja yang tinggi. Adanya perbedaan pada kepuasan kerja antara perempuan dan laki-laki ini sangat relevan, hal ini dikarenakan perempuan merasa lebih puas karena lebih berfokus pada perannya sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan perannya sebagai pekerja.

Salah satu faktor yang berpengaruh pada konflik peran ganda perempuan adalah dukungan keluarga. Semakin tinggi dukungan keluarga, maka konflik peran ganda akan menurun dan sebaliknya jika dukungan keluarga rendah, maka konflik peran ganda menjadi tinggi (Anggriana et al., 2015). Berdasarkan studi literatur yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh dukungan keluarga terhadap konflik peran ganda perempuan, diantaranya Penelitian oleh Anggriana et al., (2015) yang menyebutkan bahwa semakin tinggi dukungan keluarga, maka konflik peran ganda akan menurun, sedangkan apabila dukungan keluarga semakin menurun,

maka konflik peran ganda akan meningkat (Anggriana et al., 2015). Penelitian oleh Dewayanti et al., (2014), menyebutkan bahwa dukungan keluarga terutama suami akan menjadikan perempuan menjadi semangat dalam bekerja (Dewayanti et al., 2014). Salah satu faktor yang dapat mengurangi kecemasan perempuan terkait dengan pekerjaan dan keluarga adalah adanya dukungan dari keluarga terutama suami (Budiman, 2006). Rahmadita (2013) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa perempuan yang mampu mengatasi permasalahannya dalam peran ganda dan mendapatkan dukungan keluarga, maka dapat dengan mudah mencapai kepuasan kerja (Rahmadita, 2013).

## E. KESIMPULAN

Dukungan keluarga mempunyai pengaruh terhadap konflik peran ganda yang terjadi pada perempuan bekerja yang telah menikah. Semakin tinggi dukungan keluarga, maka konflik peran ganda yang dialami akan semakin menurun. Ketika terjadi perubahan perspektif pada peran perempuan dan laki-laki, kemungkinan akan terjadi pergeseran dalam hal kepuasan kerjanya. Yang pada awalnya kepuasan kerja dipengaruhi oleh perbedaan *gender* menjadi tidak berpengaruh. Saat ini, perempuan dan laki-laki mempunyai tingkat kepuasan kerja secara umum yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggriana, T. M., Margawati, T. M., & Wardani, S. Y. (2015). Konflik Peran Ganda pada Dosen Perempuan Ditinjau dari Dukungan Sosial Keluarga. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(1), 1–7.
- Aprillia, A., & Setiawan, R. (2022). Analisis Kepuasan Kerja dari Perspektif Gender. *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 8(4), 1018–1027.
- Azisah, S., Mustari, A., Himayah, & Masse, A. (2016). *Konstektualisasi Gender Islam dan Budaya*. Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi Sosial Jilid 2*. Erlangga.
- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The Relation between Work Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 336–353.
- Budiman. (2006). *Persepsi Efektivitas Kinerja Karyawan Ditinjau dari Konflik Peran Ganda Isteri dan Dukungan Sosial Rekan Kerja*. Universitas Gajah Mada.
- Choiron, A. C., & Abadiyah, R. (2023). Mengungkap Jalan Menuju Kepuasan Kerja Karyawan Wanita: Analisis Kuantitatif Faktor-Faktor Pengaruh. *Academia Open*, 8(1), 1–15.
- Dewayanti, E. N., Faturachman, & Adiyanti, G. M. (2014). E. N. Dew. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 1(1), 53–65.
- Friedman. (2013). *Keperawatan Keluarga*. Gosyen Publishing.

- Gazioglu, S., & Tansel, A. (2003). *Job Satisfaction, Work Environment, and Relations with Managers in Britain*.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. J. (2000). *Source of Conflict between Work and Family Roles*. Drexel University.
- Haeruman, U. (2021). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 2527–2772.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Indomedia Pustaka.
- International Labour Organization. (2020). *Melangkah Menuju Keberhasilan: Argumentasi Pendukung Kiprah Perempuan dalam Bisnis dan Manajemen di Indonesia*.
- Lembaga Kajian Gender (LKG) Universitas Muhammadiyah Surabaya. (2023). *Kesenjangan Gender 2023*. 15 Agustus 2023. <https://lkg.um-surabaya.ac.id>
- Misgiyanto, & Susilawati. (2014). Hubungan antara Dukungan Keluarga dengan Tingkat Kecemasan Penderita Kanker Serviks Paliatif. *Jurnal Keperawatan*, 1(1), 1–15.
- Pandji, A. (2005). *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional, Pub. L. No. Inpres Nomor 9 Tahun 2000 (2000). <https://www.djkn.kemenkeu.go.id>
- PT Citilink Indonesia. (2021). *Annual Report Laporan Tahunan 2021 PT Citilink Indonesia*.
- Rahmadita, I. (2013). Hubungan antara Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial Pasangan dengan Motivasi Kerja pada Karyawati. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 1(1), 33–38.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior Fourteenth Edition*. Prentice Hall.
- Sara, R. T., & Santosa, B. J. (2013). *Hubungan Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dengan Kinerja Karyawan Wanita PT Matahari Kahuripan Indonesia*. Universitas Bina Nusantara.
- Serrano, L. D., & Vieira, J. A. C. (2005). *Low Pay, Higher Pay, and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries* (No. 1558; Discussion Paper).
- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. L. (1975). *Introduction to Qualitative Research Methods A Guidebook and Resource*. John Wiley & Sons Inc.
- Triaryati, N. (2003). Pengaruh Adaptasi Kebijakan Mengenai Work Family Issue terhadap Absen dan Turnover. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 85–96.
- Ulfah, M. A. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Konflik Peran Ganda. *Jurnal Psikoborneo*, 7(1), 113–120.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.