

## Hubungan *Work-Family Conflict* dengan *Subjective Well-Being* Karyawan Bank BJB Divisi Kredit Konsumer

Almanda Nabila Rianda Putri \*, Sita Rositawati

Prodi Ilmu Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*almanda.nabila@gmail.com, 79sita@gmail.com

**Abstract.** COVID-19 affects all sectors, including the banking sector. In responding to COVID-19, banks have made several new policies to stay afloat in the face of COVID-19 conditions. Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) is the only Regional Development Banks (BPD) that can increase assets, profits and credit distribution. Moreover, Bank Jawa Barat dan Banten is dominated by female employees. In achieving goals, there is a conflict between roles at work and roles in the family. This conflict can lead to work-family conflict. The conflict can cause stress that will affect their psychological well-being. This study aims to examine the relationship between work-family conflict and subjective well-being of bank employees in Bank Jawa Barat and Banten (BJB) at Bandung. This study involved 161 female bank employees in Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) in the consumer credit division who were married and had children at Bandung. The measuring instrument using the work-family conflict scale from Carlson, Kacmar, & William (2000), meanwhile the subjective well-being using the Scale of Positive and Negative Experience (SPANE) compiled by Ed Diener (2009) and The Satisfaction With Life Scale (SWLS) compiled by Diener, Emmons, Larsen & Griffin (1985). The method used the correlational with the calculation of the Pearson Rank correlation coefficient test. The results showed a correlation value of -0.632 which indicates that there is a negative correlation between work-family conflict and subjective well-being (affective component) and shows a correlation value of -0.362 which indicates that there is a negative correlation between work-family conflict and subjective well-being (cognitive component).

**Keywords:** *Bank West Java and Banten Employees In The Consumer Credit Division of Bandung City, Pandemic COVID-19, Subjective Well-being, Work-family Conflict.*

**Abstrak.** COVID-19 berpengaruh pada segala sektor, termasuk sektor perbankan. Dalam menyikapi COVID-19, perbankan membuat beberapa kebijakan baru agar tetap bertahan dalam menghadapi kondisi COVID-19. Bank Jawa Barat dan Banten merupakan satu-satunya Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang dapat meningkatkan aset, laba dan penyaluran kredit selain itu Bank Jawa Barat dan Banten didominasi oleh karyawan perempuan. Dalam mencapai tuntutan tugasnya terdapat konflik antar peran, antara peran di pekerjaan dengan peran di keluarga. Konflik tersebut dapat mengakibatkan work-family conflict dan menimbulkan stres, stres yang dirasakan karyawan akan mempengaruhi kesejahteraan subjektifnya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan work-family conflict dengan subjective well-being karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung. Penelitian ini melibatkan 161 karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung yang sudah menikah dan memiliki anak. Alat ukur yang digunakan yaitu work-family conflict scale dari Carlson, Kacmar, & William (2000) dan alat ukur subjective well-being dengan menggunakan Scale of Positive and Negative Experience (SPANE) yang di susun oleh Ed Diener (2009) dan The Satisfaction With Life Scale (SWLS) disusun oleh Diener, Emmons, Larsen & Griffin (1985). Metode yang digunakan yaitu korelasional dengan perhitungan statistik uji koefisien korelasi Rank Pearson. Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi -0.632 yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antara work-family conflict dengan subjective well-being (komponen afektif) dan menunjukkan nilai korelasi -0.362 yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antara work-family conflict dengan subjective well-being (komponen kognitif).

**Kata Kunci:** *Karyawan Bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung, Pandemi COVID-19, Subjective Well-being, Work-family Conflict.*

## A. Pendahuluan

Di Indonesia terdapat 234 bank, banyaknya bank menyebabkan setiap bank melakukan persaingan yang ketat dan kompleks, sehingga perusahaan menuntut agar performanya dapat bertahan, salah satunya dengan cara mempertahankan performa sumber daya manusia yang mereka miliki (Naibaho & Ratnaningsih, 2018). Penelitian Ahmed, Muddasar & Perviaz (2012) mengatakan dalam mempertahankan performa, perusahaan membuat jam kerja melebihi dari yang sudah ditentukan dan tidak fleksibel, sehingga pekerja sering kali pulang larut malam, ketatnya kebijakan mengenai jam kerja dan waktu untuk libur juga membuat pekerja tidak memiliki waktu bersama keluarga. Menurut J.P Morgan Chase & Co yaitu perusahaan jasa keuangan dan bank investasi multinasional, terdapat tiga resiko yang dialami oleh industri perbankan ditengah pandemi COVID-19 yaitu, penyaluran kredit, penurunan kualitas aset dan laba bersih (Alfiarifatul, *kompasiana.com*, 30 Maret 2021). Hal ini didukung oleh survei yang dilakukan oleh BBC kepada karyawan perbankan di Amerika Serikat pada Maret 2021, karyawan perbankan bekerja lebih dari 95 jam seminggu sehingga karyawan mengalami kekurangan tidur, tekanan mental dan fisik, yang berdampak negatif pada hubungan mereka dengan teman dan keluarga (*bbc.com*). Penelitian Ahmed, Mudassar dan Perviaz (2012) juga mengatakan ketatnya kebijakan perbankan mengenai jam kerja dan waktu untuk libur atau cuti menyebabkan pegawainya mengalami *work family conflict*.

Menurut Greenhaus & Beutell (1985) *work family conflict* merupakan salah satu bentuk *inter-role conflict* yang berarti tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dan keluarga. Terdapat dua dimensi dari *work family conflict* yaitu, pekerjaan mengganggu atau menghambat keluarga (*work interference family*) dan keluarga mengganggu atau menghambat pekerjaan (*family interference work*). Terdapat aspek-aspek dalam *work family conflict* yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dan tanggung jawab dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan dan tanggung jawab lainnya (*time-based conflict*), terjadi ketika terkanan pada salah satu peran mempengaruhi peran yang lainnya (*strain-based conflict*), dan terjadi ketidaksesuaian pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (*behaviour-based conflict*). *Work family conflict* lebih banyak di alami oleh wanita dibandingkan laki-laki, karena wanita memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap keluarga dan mengalokasikan lebih banyak waktunya untuk keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985).

Ibu yang bekerja pada saat pandemi COVID-19 akan mengalami dampak yang kurang menguntungkan pada kesejahteraan subjektif (Marliani et al., 2020). Besarnya peran ganda yang dialami perempuan pada saat pandemi COVID-19 apabila tidak diseimbangkan dengan baik maka akan berpengaruh pada kesejahteraan subjektif dan kondisi psikologisnya (Soeharto & Lestari, 2020). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Motherly* kepada Ibu yang bekerja penuh waktu dan sudah memiliki anak di Amerika Serikat pada bulan Mei 2020, didapatkan hasil bahwa 74% ibu merasa kualitas hidupnya lebih buruk pada saat adanya pandemi COVID-19, hal ini disebabkan oleh stress akibat dari kewajiban merawat anak, mengerjakan pekerjaan dan kekhawatiran seputar kesehatan mental dan kesejahteraan anggota keluarga (*Motherly, mother.ly*, 06 Mei 2020).

. Kesejahteraan subjektif atau *subjective well-being* merupakan suatu ungkapan perasaan seseorang akan kepuasan hidupnya, emosi menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam hidup (Diener, 1984). Terdapat dua komponen utama dalam *subjective well-being* yaitu, komponen kognitif dan komponen afektif. Komponen kognitif yaitu evaluasi dari kepuasan hidup atau penilaian dari hidup seseorang, yang terdiri dari evaluasi dari kepuasan hidup secara global (*life satisfaction*) terhadap kehidupannya secara menyeluruh dan evaluasi mengenai domain tertentu seperti penilaian yang dibuat seseorang untuk menilai kehidupannya. Komponen afektif yaitu menggambarkan pengalaman yang telah terjadi pada hidup seseorang, baik itu afek positif (*positive affect*) seperti *mood* dan emosi yang menyenangkan ataupun afek negatif (*negative affect*) seperti *mood* dan emosi yang tidak menyenangkan (Diener, dalam Eid & Larsen, 2008).

Terdapat fenomena berdasarkan data laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada masa pandemi COVID-19 mengatakan hampir semua bank mengalami penurunan laba, namun

terdapat bank daerah yang mengalami kenaikan laba (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) merupakan bank daerah yang mengalami kenaikan laba bersih pada masa pandemi COVID-19, tidak hanya itu bank Jawa Barat dan Banten juga mengalami peningkatan aset, dan peningkatan penyaluran kredit (AZ, *trensia.com*, 07 Agustus 2020). Peningkatan aset tertinggi dialami oleh divisi kredit konsumen. Bank Jawa Barat dan Banten juga didominasi oleh karyawan perempuan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan *work-family conflict* dengan *subjective well-being* pada karyawan bank BJB divisi kredit konsumen. Pada penelitian ini juga memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana *work-family conflict* yang terjadi pada karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana *subjective well-being* yang terjadi pada karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *work-family conflict* dengan *subjective well-being* pada karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen kota Bandung

## B. Metodologi Penelitian

### ***Work-family Conflict***

Menurut Greenhaus & Beutell (1985) *work-family conflict* adalah salah satu bentuk dari *interrole conflict* dimana tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga. Sehingga dalam memenuhi tuntutan peran dalam pekerjaannya dipengaruhi kemampuan dalam memenuhi tuntutan keluarga, ataupun sebaliknya, dalam memenuhi tuntutan keluarganya orang tersebut dipengaruhi oleh kemampuan dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya. Menurut Carlson, Kackmar, dan Williams (2000) yang mengutip dan merupakan pengembangan konsep teori dari Greenhaus & Beutell (1985), menyatakan bahwa *work-family conflict* didefinisikan sebagai sebagai bentuk konflik antar peran dimana tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga serta domain keluarga saling bertentangan dalam berbagai hal. *Work-family conflict* sebagai konflik *interrole* yang memiliki tiga aspek konflik, yaitu konflik yang berbasis waktu (*time*), tegangan (*strain*), dan perilaku (*behavior*), dan untuk setiap aspeknya memiliki 2 arah dimensi, yaitu konflik karena pekerjaan mengganggu keluarga (WIF) dan konflik karena keluarga mengganggu pekerjaan (FIW).

Aspek-aspek *work-family conflict* yang dikemukakan oleh Greenhaus dan Beutell (1985) mengidentifikasi tiga aspek *work-family conflict*, yaitu:

1. Time-based Conflict

Konflik yang terjadi karena waktu yang dihabiskan untuk memenuhi tuntutan dan tanggung jawab pada salah satu peran dan menghambat waktu mereka yang dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya..

2. Strain-based Conflict

Terjadi saat ketegangan yang dihasilkan dari satu peran membuat seorang individu menjadi sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain, yang mungkin diperhatikan oleh gejala seperti stres, kecemasan, depresi dan kelelahan.

3. Behavior-based Conflict

Konflik yang muncul ketika pengharapan terhadap suatu perilaku dalam satu peran tidak cocok dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya.

### ***Subjective Well-being***

*Subjective well-being* (kesejahteraan subjektif) adalah persepsi seseorang terhadap pengalaman hidupnya, yang terdiri dari evaluasi kognitif dan afeksi terhadap hidup dan merepresentasikan dalam kesejahteraan psikologis. Evaluasi-evaluasi ini melibatkan reaksi emosional individu terhadap sejumlah peristiwa kehidupan, suasana hati, serta penilaian mereka terhadap kepuasan hidup, kebermaknaan, dan kepuasan pada domain spesifik dari kehidupan seperti pernikahan dan pekerjaan. Kemudian, penelitian-penelitian tentang *subjective well-being* terfokus pada apa yang disebut 'kebahagiaan' atau 'kepuasan' (Diener, Oishi, & Lucas, 2003).

Menurut Diener (dalam Eid & Larsen, 2008) komponen *subjective well-being* terbagi dalam dua komponen umum, yaitu:

1. Komponen Kognitif

Merupakan evaluasi dari kepuasan hidup, hal tersebut didefinisikan sebagai penilaian dari hidup seseorang. Adapun evaluasi terhadap kepuasan hidup secara global dan evaluasi mengenai domain tertentu.

2. Komponen Afektif

Merefleksikan pengalaman dalam peristiwa yang telah terjadi dalam hidup seseorang. Terdapat 2 bagian dari komponen afektif yaitu *positive affect* dan *negative affect*.

### Karyawan Bank Jawa Barat dan Banten

Bank Jawa Barat dan Banten selama pandemi membuat beberapa kebijakan baru, seperti jam operasional layanan kas pukul 08.30 – 14.00, penutupan kantor cabang sesuai dengan kondisi zona COVID-19 setempat, dilakukannya sistem WFH (*Work From Home*) secara produktif dengan presentase 50% - 75%, FWA (*Flexible Working Arrangements*) sehingga karyawan dapat menentukan waktu mulai bekerja dan selesai bekerja dimanapun ia berada dan tetap dilakukan monitoring dan evaluasi setiap harinya, dan menerapkan protokol kesehatan penanganan COVID-19 pada saat bekerja di kantor. Karyawan divisi kredit konsumen memiliki tambahan tuntutan tugas yaitu melakukan relaksasi kredit berupa analisa pada debitur yang tidak dapat membayar cicilannya akibat dari debitur di PHK atau dipotong pesangonnya. Hal-hal diatas menyebabkan karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen merasa emosinya tidak stabil yang berpengaruh pada kesulitan konsentrasi, mereka juga merasa sedih dan kecewa ketika harus bekerja pada hari libur

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

**Tabel 1.** Hubungan *Work-family Conflict* dengan *Subjective Well-being* Karyawan Bank BJB Divisi Kredit Konsumer.

Hubungan	Hasil Perhitungan dan Pengujian	Sig	Kesimpulan
Hubungan antara <i>Work-family Conflict</i> dengan <i>Subjective Well-being</i> (SWLS)	Pearson= -0.362 p value = 0.001 p value < $\alpha$ = 0.05 0.001<0.05	0.001	Terdapat hubungan negatif antara <i>work-family conflict</i> dengan <i>subjective well-being</i> (SWLS)
Hubungan antara <i>Work-family Conflict</i> dengan <i>Subjective Well-being</i> (SPANE)	Pearson= -0.632 p value = 0.006 p value < $\alpha$ = 0.05 0.006>0.05	0.006	Terdapat hubungan negatif antara <i>work-family conflict</i> dengan <i>subjective well-being</i> (SPANE)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa koefisien korelasi *Rank Pearson* pada hubungan *work-family conflict* dengan *subjective well-being* (SWLS) sebesar - 0.362, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara *work-family conflict* dengan *subjective well-being* (SWLS) pada karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung. Artinya, semakin tinggi *work-family conflict* yang dirasakan karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung maka akan semakin rendah *subjective well-being* (SWLS), begitu juga sebaliknya dan kedua variabel.

Sedangkan hasil perhitungan statistik antara hubungan *work-family conflict* dengan

*subjective well-being* (SPANE) sebesar  $= -0.632$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara *work-family conflict* dengan *subjective well-being* (SPANE) pada karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung. Artinya semakin tinggi *work-family conflict* yang dirasakan karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung maka akan semakin rendah *subjective well-being* (SPANE), begitu juga sebaliknya

**Tabel 2.** Presentase *Work-family Conflict* Pada Karyawan Bank BJB Divisi Kredit Konsumer

Kategori	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase
<i>Work-Family Conflict</i> Rendah	18 – 53	49	30.43%
<i>Work-Family Conflict</i> Tinggi	54 – 90	112	69.57%
TOTAL		161	100%

Berdasarkan data yang diperoleh dari 161 responden terdapat 49 (30.43%) responden mengalami *work-family conflict* dengan kategori rendah, dan 112 (69.57%) responden mengalami *work-family conflict* dengan kategori tinggi. Dapat disimpulkan bahwa, karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung mengalami *work-family conflict* yang tinggi, artinya mereka mengalami konflik antara peran di pekerjaan dan peran di keluarga.

**Tabel 3.** Presentase *Subjective Well-being* Pada Karyawan Bank BJB Divisi Kredit Konsumer

Kategori	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase
<i>Subjective Well-being</i> (Afektif) Rendah	12 – 35	45	27.95%
<i>Subjective Well-being</i> (Afektif) Tinggi	35 – 60	116	72.05%
TOTAL		161	100%

  

Kategori	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase
<i>Subjective Well-being</i> (Kognitif) Rendah	5 – 19	93	57.76%
<i>Subjective Well-being</i> (Kognitif) Tinggi	20 - 35	68	42.24%
TOTAL		161	100%

Berdasarkan data yang di peroleh dari 161 responden karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung memiliki *subjective well-being* (komponen afektif) tinggi yaitu sebesar 116 (72.05%), hal ini berarti karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung merasakan *mood* dan emosi yang menyenangkan.

Berdasarkan data yang di peroleh dari 161 responden karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung memiliki *subjective well-being*

(komponen kognitif) rendah yaitu sebesar 93 (57.76%), hal ini berarti karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung menilai hidupnya belum sesuai dengan standar yang sudah mereka miliki.

**Tabel 4.** Produk *Fashion* yang Sering Dibeli

<b>Produk <i>Fashion</i> yang Sering Dibeli</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
<b>Pakaian</b>	294	73%
Tas	16	4%
Sepatu	43	11%
<b>Aksesoris</b>	46	12%
<b>Jumlah</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden dalam melakukan pembelian produk *fashion* yang sering dibeli adalah pakaian sebanyak 294 responden (73%). Selanjutnya aksesoris sebanyak 46 responden (12%). Kemudian, sepatu sebanyak 43 responden (11%). Sedangkan minoritas responden dalam melakukan pembelian produk *fashion* yang sering dibeli adalah tas sebanyak 16 responden (4%).

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

Terdapat hubungan negatif antara *work-family conflict* dengan *subjective well-being* (komponen kognitif) pada karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *work-family conflict* maka semakin rendah *subjective well-being* (komponen kognitif) yang dirasakan oleh karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung.

Terdapat hubungan negatif antara *work-family conflict* dengan *subjective well-being* (komponen afektif) pada karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *work-family conflict* maka semakin rendah *subjective well-being* (komponen afektif) yang dirasakan oleh karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung.

Dari 161 karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen, sebanyak 112 (69.57%) karyawan perempuan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung merasakan *work-family conflict* yang tinggi.

Dari 161 karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen, sebanyak 116 (72.05%) karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung yang merasakan *subjective well-being* (komponen afektif) tinggi dan terdapat 93 (57.76%) karyawan bank Jawa Barat dan Banten divisi kredit konsumen Kota Bandung yang merasakan *subjective well-being* (komponen kognitif) rendah.

#### Daftar Pustaka

- [1] Carlson, D., & Kacmar, K. (2000). Work-Family Conflict in The Organization: Do Life Role Values Make a Difference. *Journal of Management Vol 26*, 1031-1054.
- [2] Diener, E. (1984). *Subjective Well-Being*. Retrieved from Psychological Bulletin Vol 95: <https://eddiener.com>.
- [3] Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. (2005). *Subjective Well-Being : The Science of Happiness and Life Satisfaction*. New York: Oxford University Press.
- [4] Diener, E., Suh, E., Lucas, R., & Smith, H. (1999). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin Vol 125*, 276-302.
- [5] Frone, M.R., Russell, M. and Cooper, M.L. (1992). *Antecedents and Outcomes Of Work-family conflict: Testing A Model Of The Work-Family Interface*. Journal of Applied Psychology, Vol. 77, No. 1, pp. 65-78.
- [6] Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Source of Conflict Between Work and Family Spouse

at Work. *The Academy of Management Review Vol 10*.

- [7] Oishi, S., Kesebir, S., & Diener, E. (2011). Income Equality and Happiness. *Psychology Science*, 1095-1100.
- [8] Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Laporan Profil Industri Perbankan Triwulan III 2020. *Otoritas Jasa Keuangan*.
- [9] Auliannisa, Salsabila. Ilmi Hatta, Muhammad. (2021). *Hubungan Social Comparison dengan Gejala Depresi pada Mahasiswa Pengguna Instagram*. *Jurnal Riset Psikologi*, 1(2), 147-153.