

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam kehidupan sehari-hari, terutama bagi individu yang menjalankan peran ganda, seperti ibu bekerja. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang harmonis dengan anak, pasangan, dan rekan kerja.

Bagi wanita yang bekerja, kemampuan untuk menjalin komunikasi yang baik sangat penting dalam mengelola ekspektasi dan tuntutan dari berbagai peran yang mereka jalani. Menurut Merton dalam (Ningsih et al. 2022) , sering menjalin komunikasi adalah satu cara untuk mengurangi konflik peran karena tuntutan yang tidak realistis dan tidak tepat secara waktu. Sehingga tidak jarang, saat individu mengalami kesulitan dalam berkomunikasi maka dapat memicu ketegangan dan konflik akibat ekspektasi dan tuntutan dari berbagai peran yang mereka jalani, terutama ketika individu merasa tidak dipahami atau tidak mendapatkan dukungan yang memadai. Adanya konflik tersebut kemudian dikenal sebagai *Work Family Conflict*, yaitu konflik yang terjadi ketika tuntutan dan tanggung jawab di tempat kerja bertentangan atau mengganggu peran dan tanggung jawab dalam keluarga begitupun sebaliknya.

Presentase *Work Family Conflict* pada wanita turut meningkat dari tahun ke tahun khususnya di kota-kota besar di Indonesia salah satunya yaitu di kota Makassar sebagai Pusat Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Timur yang tentu banyak menyerap tenaga kerja wanita. Hal ini didasari pada semakin banyaknya perempuan yang bekerja sebagai tenaga profesional yaitu pada tahun 2021, presentase perempuan sebagai tenaga kerja profesional hanya sebesar 44,30%, angka tersebut meningkat menjadi 45,76% pada tahun 2022 dan kemudian mencapai 47,20% pada tahun 2023 (BPS 2024).

Penyerapan tenaga kerja wanita terlihat dominan salah satunya yaitu pada profesi guru. Berdasarkan data pokok pendidikan, jumlah guru perempuan di kota Makassar pada tahun ajaran 2024/2025 mencapai 13.530 jiwa dan sangat berbanding terbalik dengan guru laki-laki yang hanya mencapai 4.561 jiwa. Meningkatnya presentase keterlibatan perempuan dalam dunia kerja tentu saja turut meningkatkan resiko *Work Family Conflict* pada wanita yang bekerja akibat semakin banyaknya wanita yang menjalani peran ganda. (Kemdikbud 2024).

Salah satu contoh nyata keterlibatan perempuan sebagai guru terlihat di MTsN 1 Kota Makassar, di mana jumlah guru perempuan mencapai 52 orang, sedangkan guru laki-laki hanya sebanyak 38 orang (Kemenag 2024). MTsN 1 Kota Makassar merupakan salah satu Madrasah Tsanawiyah unggulan di Kota Makassar, yang berhasil meraih berbagai penghargaan, termasuk penghargaan sebagai pelaksana Sekolah Ramah Anak (SRA) terbaik dan standarisasi layanan kasus tingkat nasional

pada tahun 2023. Prestasi tersebut tidak lepas dari peran para guru yang dituntut untuk tidak hanya mengajarkan mata pelajaran akademik dan agama, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis, sosial, dan emosional peserta didik. Tanggung jawab tambahan ini meningkatkan beban kerja para guru, yang dapat menyebabkan kelelahan dan tekanan ekstra, khususnya bagi guru perempuan yang sering kali menghadapi tantangan peran ganda baik di rumah maupun di tempat kerja.

Menurut Firdausya dalam (Nulдела et al. 2024) Eksistensi wanita yang memilih profesi sebagai guru karena mereka beranggapan jika guru adalah profesi yang tuntutan kerja tidak terlalu tinggi, waktu yang fleksibel, dan kesejahteraan memadai sehingga mudah untuk menjalankan perannya menjadi seorang ibu rumah tangga. Akan tetapi, seiring berjalannya zaman tuntutan sebagai guru menjadi kian tinggi sehingga menyebabkan sedikit waktu yang dihabiskan bersama keluarganya dan rentan mengalami stres.

Hal tersebut sesuai dengan survei yang dilakukan oleh RAND Coproretion mengutip dari (Morrison 2022) dimana survei tersebut melaporkan, 59% guru merasa *burnout* (kelelahan) yaitu kondisi stres kronis di mana pekerja merasa lelah secara fisik, mental, dan emosional gara-gara pekerjaannya. Survei RAND Corporation pada 2022 juga turut menyebut bahwasanya para guru dua kali lebih mungkin mengalami stres dibanding profesi lainnya. Stres tersebut dapat berasal dari beban kerja, perilaku siswa, dan kondisi lingkungan sekitar. Sehingga, besar presentase kemungkinan bagi guru yang telah menikah dapat mengalami *Work Family Conflict* berdasar dari survei yang telah dilakukan.

Julianty & Prasetya dalam (Nulдела et al. 2024) mengatakan bahwa profesi guru memiliki prosedur formal dalam merencanakan pekerjaan sehingga membuat guru kesulitan untuk mengerjakan tugasnya. Adapun beban kerja berdasarkan PP Nomor 19 Tahun 2017 Pasal 52 ayat (1) Beban paling sedikit diperlukan minimal 24 Jam Tatap Muka (JTM) dan maksimal 40 JTM dalam 1 (satu) minggu. Dalam pemenuhan JTM membuat beberapa guru mengalami kesulitan. Umumnya pada jenjang SD tidak mengalami kesulitan dikarenakan guru yang mengajar adalah guru kelas sehingga JTM terpenuhi. Berbeda dengan guru SMP dan SMA merupakan guru mata pelajaran sehingga beberapa dari mereka tidak memenuhi 24 jam/minggu. Untuk memenuhi beban kerja minimal guru pemerintah memberi alternatif dengan mengeluarkan peraturan Permendiknas RI Nomor 39 Tahun 2009 pasal 5 ayat 1a bahwa untuk memenuhi beban kerja minimal maka diberi 2 alternatif yaitu mengerjakan tugas tambahan yang setara dengan JTM tertentu (Sabon et al. 2018)

Bagi wanita yang memiliki profesi sebagai seorang guru sekaligus seorang ibu rumah tangga memiliki tanggung jawab antara kedua peran yang diemban, sehingga dapat menimbulkan permasalahan dalam pemenuhan tuntutan dan tanggung jawab. Untuk dapat menyeimbangkan antara kedua peran yang diemban oleh seorang guru yang sudah menikah, mereka membutuhkan dukungan. Dukungan yang dibutuhkan yaitu dukungan sosial terutama dukungan dari lingkungan keluarga dan lingkungan pekerjaan, namun bagi wanita yang bekerja seringkali kurang mendapatkan dukungan sosial sehingga menyebabkan mereka rentan mengalami *Work Family Conflict*.

Kurangnya dukungan sosial dari lingkungan sekitar disebabkan salah satunya akibat tidak terlaksananya komunikasi yang efektif. Dukungan sosial adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan affirmation atau bantuan dalam bentuk dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, maka akan berkurang pula dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian saran dan nasehat, informasi dan pemberian bantuan material dan moril yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung di mana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima.

Menurut Devito dalam (Ovilistiana et al. 2022) terdapat 4 pola komunikasi yang merupakan cara terbaik dalam proses penyampaian pesan oleh pemilik pesan kepada penerima pesan, diantaranya yaitu 1) Pola Komunikasi Primer, 2) Pola Komunikasi Sekunder, 3) Pola Komunikasi linear, 4) Pola Komunikasi Sirkular.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat et al. 2023) juga menuliskan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh wanita bekerja khususnya yang telah menikah dalam mengatasi *Work Family Conflict* adalah dengan Membangun komunikasi yang baik untuk meminimalkan dampak negatif dari peran ganda yang dilakukan oleh ibu bekerja. Seperti halnya, menjalin komunikasi melalui grup whatsapp keluarga untuk memastikan kondisi anak dan keluarganya. Selain dengan keluarga, komunikasi juga dibangun kepada orang-orang sekitar untuk saling mengerti dan paham akan kondisi masing-masing. Melakukan komunikasi yang efektif juga akan menghadirkan dukungan sosial dari keluarga serta orang-orang sekitar, yaitu suami, anak, dan rekan kerja. Mereka saling membantu menjaga satu sama lain, apabila satu dari mereka sedang ada kegiatan yang perlu untuk dilakukan.

Konflik antara pekerjaan dan keluarga hadir pada saat individu harus menampilkan multi peran yaitu pekerjaan, pasangan dan sebagai orang tua. Kewajiban utama seorang istri yaitu mengurus rumah tangga seringkali menjadi dilema bagi seorang istri karena harus melakukan pekerjaan tersebut secara beriringan. Hal ini menyebabkan banyaknya masalah, karena secara otomatis istri akan sangat sibuk menjalani kedua rutinitas tersebut sehingga, dimana kesibukan membuat mereka tidak memiliki cukup waktu untuk bertemu, saling berbagi dan berkomunikasi.

Hal ini relevan dengan pernyataan (Sofyan 2008) yang menjelaskan bahwa ada beberapa faktor penyebab terjadinya konflik dalam kehidupan rumah tangga yaitu berkurangnya komunikasi antara suami dan istri, sikap egosentrisme, masalah ekonomi, masalah kesibukan, masalah pendidikan, perselingkuhan dan jauh dari agama. Kurangnya komunikasi antara suami dan istri dapat menimbulkan rasa tidak percaya dan pikiran-pikiran negatif sehingga sering terjadi kesalahpahaman yang dapat menimbulkan konflik, oleh karena itu (Cangara 2023) juga menyatakan salah satu pedoman untuk menciptakan komunikasi yang efektif antara suami dan istri adalah mengatasi konflik dengan selalu berkomunikasi terhadap pasangan.

Selain hubungan dengan pasangan, relasi orang tua terlebih ibu dan anak pada masa perkembangan anak akan disimpan oleh anak dalam ketidaksadaran.

Internalisasi citra orang tua akan mendasari kepribadian anak di masa-masa berikutnya. Salah satu cara untuk membangun relasi antara orang tua dan anak, pada konteks ini adalah ibu dan anak, adalah melalui komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal antara ibu dengan anak dibutuhkan untuk menanamkan nilai-nilai moral dan norma-norma yang diterapkan dalam keluarga. Norma-norma tersebut yang nantinya dapat menuntut anak untuk bersikap terhadap individu yang lain. Interaksi antara orang tua dengan anak, dapat dibangun dengan komunikasi interpersonal diantaranya, dengan komunikasi secara langsung (*face to face*) atau, secara tidak langsung (melalui media), dan komunikasi interpersonalnya dibuat mengalir berdasarkan keadaan, formal pada saat orang tua memberikan nasihat, dan non formal pada saat *family time*.

Pada kasus ibu yang bekerja, anak kurang mendapat perhatian dibandingkan dengan ibu rumah tangga yang tidak bekerja, Ibu yang bekerja harus meninggalkan rumah dalam jangka waktu tertentu dan meninggalkan kewajibannya mengurus rumah tangga saat ia bekerja. Perhatian yang diberikanpun pasti tidak sepenuhnya diberikan kepada keluarga. Hal tersebut berbeda dengan ibu yang tidak bekerja. Ibu yang tidak bekerja pastinya dapat memberikan waktu sepenuhnya untuk suami dan anak tanpa terbagi dengan urusan pekerjaan. Keefektifan komunikasi Ibu dan anak dipengaruhi oleh status Ibu mengalami konflik peran ganda yang disebabkan kecemasan atau depresi mengenai pemenuhan kebutuhan anak, dan salah satu cara untuk mengatasinya dengan menekankan pada ektifitas komunikasi.

Clark dan Lambert dalam (Handayani 2013) mengemukakan bahwa adanya komunikasi memainkan peran penting dalam mencapai keseimbangan kerja keluarga. Bagaimana individu mencoba untuk mengintegrasikan, memisahkan, dan pada akhirnya menyeimbangkan tanggung jawab pada kerja dan keluarga dilakukan melalui komunikasi dengan anggota keluarga dan mereka yang terlibat dalam ranah pekerjaan. Pada akhirnya komunikasi akan meningkatkan level keberfungsian di dalam kerja dan keluarga. Hal ini karena ketika individu mampu mengkomunikasikan masalah keluarga dengan atasan maupun orang-orang yang terlibat dalam pekerjaannya dan mampu mengkomunikasikan masalah kerja dengan suami ataupun anggota keluarga, maka akan semakin mudah dalam mencapai keseimbangan kerja keluarga.

Menurut Apperson et al. dalam (Tantri 2021) pada dasarnya *work-family conflict* dapat terjadi baik pada pria maupun wanita. Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa intensitas terjadi *Work Family Conflic* tpada wanita lebih besar dibandingkan pria. Perempuan yang menjadi istri dan ibu sekaligus pekerja, cenderung membawa mereka pada situasi *work-family conflict* meskipun laki-laki juga dapat mengalami *work-family conflict*, namun perempuan lebih mendapat sorotan karena masyarakat masih menganggap tugas perempuan adalah mengerjakan pekerjaan domestik. Keterlibatan dan komitmen waktu perempuan pada keluarga yang didasari tanggung jawab mereka terhadap tugas rumah tangga, termasuk mengurus suami dan anak membuat para wanita bekerja lebih sering mengalami konflik.

Greenhaus dan Beutell dalam (Novitasari et al. 2020) mengemukakan bahwa

work-family conflict, atau konflik antara peran rumah tangga dan pekerjaan, dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe yaitu, 1) *time-based conflict*, 2) *Strain-based conflict*, 3) *Behavior-based conflict*. Netemeyer dalam (Barus 2021) juga memetakan *work-family conflict* ke dalam dua dimensi, yaitu 1) *Work interfering with the family (WIF)*, 2) *family interfering with the work (FIW)*, yaitu ketika peran keluarga mengganggu pekerjaan.

Work Family Conflict menimbulkan dampak negatif dalam berbagai konteks baik konteks pekerjaan maupun konteks keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh (Artiawati 2017) membagi dampak dari konflik tersebut ke dalam tiga area yaitu dampak terhadap individu, keluarga dan pekerjaan. Individu yang mengalami konflik mudah merasakan masalah terkait kesehatan, stres, kurangnya komunikasi dengan orang lain terutama dengan anggota keluarga serta menurunnya kualitas relasi. Dampak terhadap keluarga dapat meliputi konflik dengan anggota keluarga dan anak yang kurang mendapatkan perhatian. Dampak dalam pekerjaan biasanya meliputi stres karena pekerjaan, kurangnya konsentrasi dalam bekerja hingga rendahnya performa kerja yang dihasilkan.

Adapun untuk penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diantaranya yaitu, oleh (Salsabilah 2022) dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Konflik Dalam Mengurus Antara Pekerjaan dan Keluarga” (Studi Kasus: Guru Perempuan di Kecamatan Leuwisadeng Bogor) Adapun hasil dari penelitian ini yaitu dalam meminimalisir *Work Family Conflict* terdapat beberapa strategi atau upaya yang dapat dilakukan oleh perempuan yaitu dengan cara manajemen waktu, memelihara dukungan sosial dan menjalin komunikasi yang baik dengan anggota keluarga agar permasalahan yang terjadi karena peran di pekerjaan tidak membebani perannya di keluarga.

Penelitian lain yang juga relevan yaitu oleh (Dheniya et al. 2023) dari Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan judul “Upaya Ibu Rumah Tangga Yang Bekerja Dalam Mengatasi *Work-Family Conflict*” (Studi Kasus: Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) Asthabrata DKI Jakarta). Adapun hasil dari penelitian tersebut menuliskan bahwa upaya yang dilakukan oleh ibu rumah tangga yang bekerja sebagai pengelola RPTRA Asthabrata DKI Jakarta terdiri dari problem focused conflict (mengatasi masalah dengan fokus pada permasalahan) yang terbagi menjadi membangun komunikasi dan dukungan sosial dari keluarga, emotion focused coping (mengatasi masalah dengan fokus pada emosi) yang terbagi menjadi mengalah dan mendekatkan diri dengan Tuhan, dan manajemen waktu yang terbagi menjadi menetapkan tujuan dan prioritas serta kontrol terhadap waktu.

Perbedaan penelitian terdahulu secara keseluruhan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah fokus penelitian.. Untuk judul peneliti sendiri yakni “Analisis Pola Komunikasi Interpersonal Guru Wanita MTsN 1 Kota Makassar dalam Mengelola *Work Family Conflict*” lebih berfokus pada aspek komunikasi interpersonal yang digunakan oleh guru wanita MTsN 1 Kota Makassar untuk mengelola konflik antara pekerjaan dan keluarga baik itu dengan pasangan, anak, maupun rekan kerja sehingga tidak hanya berfokus pada peran ibu atau *Work Family Conflict* itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi interpersonal yang digunakan guru wanita MTsN 1 Kota Makassar dalam mengelola *Work Family Conflict*?
2. Apa saja hambatan komunikasi yang dihadapi oleh guru wanita MTsN 1 Kota Makassar dalam mengelola *Work Family Conflict*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal yang digunakan oleh guru wanita MTsN 1 Kota Makassar dalam mengelola *Work Family Conflict*
- b. Untuk mengetahui hambatan komunikasi yang dihadapi oleh guru wanita MTsN 1 Kota Makassar dalam mengelola *Work Family Conflict*

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam mengatasi *Work Family Conflict*, sehingga memperkaya literatur dalam bidang komunikasi.

b. Kegunaan Praktis

Memberikan panduan bagi guru wanita khususnya yang telah berkeluarga dalam mengelola *Work Family Conflict*. Dengan menganalisis pola komunikasi interpersonal yang efektif, penelitian ini dapat mengidentifikasi strategi-strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi konflik antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga.

D. Kerangka Konseptual

1. Pola Komunikasi Interpersonal

Berbeda dengan jenis komunikasi yang lainnya, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling relevan dengan interaksi sehari-hari antara individu. (Liliweri 2017) menjelaskan bahwa, komunikasi antarpersonal mempunyai karakteristik yang unik, terlebih ketika memahami etimologi kata "interpersonal" (yang ditarik dari awalan "inter" artinya "*between* (antara)" dan kata "*person*" berarti personal untuk memastikan bahwa komunikasi antarpersonal selalu terjadi antara dua orang). Pernyataan ini sekaligus menunjukkan bahwa semua bentuk komunikasi memang terjadi antara manusia, dan sebagian besarnya berasal dari interaksi antarpersonal.

Dalam konteks guru wanita, komunikasi interpersonal berfokus pada bagaimana guru wanita tersebut berinteraksi dengan orang-orang terdekat mereka, seperti

anggota keluarga dan rekan kerja. Selain itu dukungan sosial yang dibutuhkan oleh wanita yang bekerja juga turut diperoleh melalui komunikasi interpersonal yang efektif.

Sedangkan, kata "Pola", menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), memiliki arti bentuk atau sistem, cara, atau struktur yang tepat.

Sehingga pola komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai suatu sistem atau cara kerja dalam berkomunikasi yang digunakan sebagai cara terbaik dalam proses penyampaian pesan oleh pemilik pesan kepada penerima pesan yang berlangsung antara dua pihak atau lebih, sehingga akan muncul feedback atau umpan balik dari proses komunikasi yang dilakukan. Menurut Devito dalam (Ovilistiana et al. 2022) terdapat 4 pola komunikasi, yaitu:

a. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran dan perasaan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan nonverbal. Lambang verbal adalah bahasa yang paling sering digunakan karena bahasa dianggap mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Sedangkan lambang nonverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa namun merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh antara lain; mata, kepala, bibir, tangan dan lain sebagainya.

b. Pola Komunikasi sekunder

Pola komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator yang menggunakan media kedua ini dikarenakan yang menjadi sasaran komunikasi berada jauh tempatnya atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

c. Pola Komunikasi Linear

Pola Komunikasi Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face) tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum proses komunikasi dilaksanakan.

d. Pola Komunikasi Sirkular

Pola Komunikasi Sirkular secara harafiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi feedback atau umpan balik yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.

2. **Work Family Conflict**

Greenhaus & Beutell dalam (Novitasari et al. 2020) mengemukakan tipe – tipe konflik yang berkaitan dengan dilema peran wanita antara rumah tangga dan pekerjaan atau sering disebut dengan *work-family conflict*.

- a. *Time based conflict*, adalah konflik yang terjadi karena waktu yang dialokasikan untuk satu peran tidak bisa lagi digunakan untuk memenuhi peran lainnya, seperti tugas-tugas di tempat kerja dan di rumah, karena keterbatasan waktu, energi, dan kesempatan.
- b. *Strain based conflict*, mengacu pada munculnya ketegangan atau keadaan emosional yang dihasilkan oleh salah satu peran yang membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peran lainnya. Misalnya, seorang ibu yang bekerja sepanjang hari akan merasa kelelahan sehingga sulit baginya untuk duduk nyaman bersama anaknya dan menyelesaikan pekerjaan rumahnya.
- c. *Behavior based conflict*, adalah konflik yang terjadi ketika harapan terhadap perilaku seseorang berbeda dari harapan terhadap perilaku dalam peran lainnya. konflik ini terjadi ketika perilaku individu saat bekerja berbeda dengan perilaku dalam kehidupan rumah tangga, dan sering kali terjadi pada wanita karir yang kesulitan beralih antara peran yang berbeda.

Netemeyer dalam (Barus 2021) memetakan dimensi *work-family conflict* menjadi dua yaitu:

- a. *Work interfering with the family* (WIF), adalah konflik yang terjadi ketika peran dalam pekerjaan mengganggu pelaksanaan peran dalam keluarga.
- b. *Family interfering with the work* (FIW), adalah konflik yang terjadi ketika peran dalam keluarga mengganggu pelaksanaan peran dalam pekerjaan.

3. **Hambatan Komunikasi Interpersonal**

Dalam praktik berkomunikasi umumnya seseorang akan menghadapi berbagai macam hambatan dalam proses berkomunikasi hal tersebut juga tentu saja dialami oleh guru wanita saat berinteraksi baik dengan pasangan, anak, maupun rekan kerja. Hambatan tersebut dapat bermacam-macam mulai dari bunyi/suara yang berisik, psikologi (gila, stress, suasana hati), cuaca (hujan, panas), media, tempat (berbeda bahasa/suku) dan sikap (kurang percaya diri/pemalu). Sehingga pesan dan informasi yang disampaikan komunikator dapat mempersulit pemahaman terhadap pesan yang dikirimkan, dan juga mempersulit dalam mengirimkan pesan yang jelas serta mempersulit dalam memberikan umpan balik yang sesuai oleh komunikan. Sunarto dalam (Yudhistira et al. 2023) menjelaskan terdapat tiga hambatan komunikasi yaitu:

- a. Hambatan mekanik adalah hambatan komunikasi yang terjadi akibat gangguan pada media komunikasi, seperti gelombang magnetik radio atau gangguan pada jaringan internet sehingga pesan yang diterima kurang jelas.
- b. Hambatan semantik terjadi dalam proses komunikasi yakni hambatan dalam

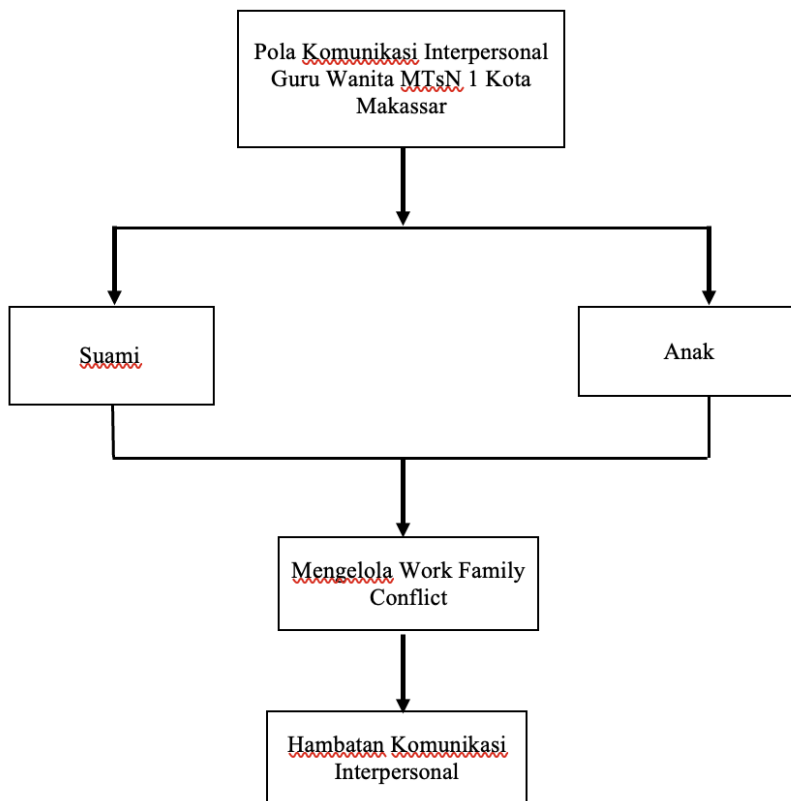
memahami isi informasi yang disampaikan sehingga menyebabkan adanya perbedaan atau kesalahan persepsi antara kedua individu yang berkomunikasi.

- c. Hambatan manusiawi merupakan segala hambatan dalam komunikasi interpersonal yang bersumber dari dalam diri individu yang sedang berkomunikasi, misalnya faktor kondisi emosi dan prasangka pribadi terhadap individu lain, dan gangguan alat panca indera.

4. Teori Manajemen Konflik

Teori manajemen konflik dikemukakan oleh Kenneth W. Thomas dan Ralph H yang mengidentifikasi lima gaya utama dalam mengelola konflik (Ramadhani et al. 2025). Adapun lima gaya yang dapat digunakan oleh individu untuk merespons konflik, yaitu:

- a. Kompetisi (*competing*) ditandai oleh keinginan untuk memenangkan konflik dan mencapai tujuan pribadi tanpa memperhatikan kebutuhan pihak lain. Individu yang menggunakan gaya ini cenderung bersikap dominan dan agresif dalam menyelesaikan perbedaan.
- b. Kolaborasi (*collaborating*) berfokus pada kerjasama dan pencarian solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Individu yang memilih gaya ini berusaha menemukan kesepakatan yang memenuhi kepentingan semua pihak sekaligus memperkuat hubungan di antara mereka.
- c. Kompromi (*compromising*) melibatkan kesediaan untuk memberikan sebagian kepentingan demi mencapai solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Ini berfokus pada pencapaian titik tengah yang memadai bagi semua pihak yang terlibat.
- d. Penyesuaian (*accommodating*) menekankan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan pihak lain tanpa mempertimbangkan kebutuhan pribadi. Individu yang menggunakan gaya ini lebih memilih mengorbankan kepentingan diri sendiri untuk menjaga keharmonisan.
- e. Menghindar (*avoiding*) ditandai dengan kecenderungan untuk menghindari konflik atau mengelak dari konfrontasi, memilih untuk tidak terlibat dalam penyelesaian masalah secara langsung.



Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual

E. Definisi Konseptual

1. Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman, dan penerimaan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, gagasan, atau perasaan antara dua atau lebih individu yang melibatkan interaksi langsung antara orang-orang dan dapat terjadi secara verbal atau non-verbal

3. Work-Family Conflict

Work Family Conflict adalah konflik yang terjadi ketika tuntutan dan tanggung jawab di tempat kerja bertentangan atau mengganggu peran dan tanggung jawab dalam keluarga begitupun sebaliknya.

4. MTsN 1 Kota Makassar

MTsN 1 Kota Makassar (Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Makassar) adalah sekolah menengah pertama berbasis Islam di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

F. Metode Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 bulan, yaitu dari bulan November 2024 hingga Januari 2025 dan penelitian dilakukan di MTsN 1 Kota Makassar.

2. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan tipe penelitian yang menggambarkan, memaparkan, dan mengimplementasikan objek yang diteliti secara sistematis. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung dan wawancara secara mendalam. Penelitian ini akan melihat pola komunikasi interpersonal guru wanita dalam mengelola *Work Family Conflict* melalui wawancara mendalam kepada informan.

3. Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu menentukan informan dengan memberikan beberapa kriteria tertentu yang dibuat berdasarkan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan memilih informan yang dianggap layak dalam pemenuhan data. Adapun kriteria informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah guru wanita, telah menikah, memiliki anak, dan mengalami *Work Family Conflict*. Informan yang dipilih diantaranya:

- a. Wakil Kepala Madrasah MTsN 1 Kota Makassar
- b. Guru BK MTsN 1 Kota Makassar
- c. Guru Honorer MTsN 1 Kota Makassar
- d. Suami Guru Honorer MTsN 1 Kota Makassar
- e. Anak Wakil Kepala Madrasah MTsN 1 Kota Makassar

Tabel 1. 1 Kriteria Informan

No	Informan	Kriteria Informan
1	Asnenda, S.Pd., M.Pd (Guru BK)	- Mengajar di MTsN 1 Kota Makassar sejak tahun 2006. - Berusia 46 tahun dan memiliki 3 anak. - Sebagai guru Bimbingan Konseling, ia sering menghadapi siswa dengan berbagai permasalahan yang membutuhkan pendekatan tegas dan serius. - Mengalami behavior based conflict, karena sikap tegas dan serius dalam menangani

No	Informan	Kriteria Informan
		siswa di sekolah terbawa ke rumah, menyebabkan anak-anak dan suami menjadi cenderung tertutup.
2	Binti Maftukhah, S.Mat., M.Pd (Guru Honorer)	- Mengajar sebagai guru honorer di MTsN 1 Kota Makassar selama 3 tahun. - Berusia 35 tahun dan memiliki 2 anak. - Sebagai guru honorer, ia memiliki beban kerja yang tinggi dengan keterbatasan kesejahteraan, sehingga sering mengalami tekanan dalam pekerjaannya. - Mengalami strain based conflict, karena kelelahan akibat beban kerja yang tinggi di sekolah serta tuntutan pengasuhan anak yang masih kecil di rumah.
3	Nurhana, S.Pd., M.Pd (Wakil Kepala Madrasah Bidang Humas)	- Mengajar di MTsN 1 Kota Makassar sejak tahun 2006. - Berusia 46 tahun dan memiliki 2 anak. - Memegang jabatan sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Humas, yang menuntutnya sering menghadiri rapat, mengurus hubungan eksternal sekolah, dan menangani berbagai administrasi serta koordinasi dengan pihak luar. - Mengalami time based conflict, karena sulit membagi waktu antara tanggung jawab besar dalam pekerjaannya sebagai Wakil Kepala Madrasah dan perannya dalam keluarga.
4	Ahmad Jadul Haq Halim, S.Sos.,	- Suami dari Ibu Binti, seorang guru honorer di MTsN 1 Kota

No	Informan	Kriteria Informan
	M.Pdi (Suami Informan 2)	Makassar. - Berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). - Merasakan dampak dari peran ganda yang dijalani istrinya, terutama kelelahan setelah bekerja di sekolah dan mengurus anak-anak di rumah. - Berperan dalam memberikan dukungan kepada istrinya dalam menghadapi konflik berbasis ketegangan (strain based conflict).
5	Alya Nurul Faradibah (Anak Wakil Kepala Madrasah)	- Anak kedua dari Ibu Nurhana, saat ini berusia 18 tahun. - Memiliki pemahaman yang cukup untuk memberikan informasi terkait pengalaman ibunya dalam menjalani peran ganda. - Sering merasakan bagaimana ibunya kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga. - Dapat memberikan perspektif mengenai dampak time based conflict dalam dinamika keluarga mereka.

Sumber: Hasil Data Primer, 2025

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, maka digunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari informan.

1) Wawancara Mendalam

Wawancara ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terhadap informan yang dianggap mampu memberikan penjelasan mengenai penelitian ini.

2) Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati perilaku dan interaksi objek penelitian secara langsung.

- b. Data sekunder diperoleh melalui gambaran umum subjek penelitian dan jurnal-jurnal pendukung yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Miles & Huberman (Sugiyono 2022) adalah sebagai berikut:

1) Data Collection (Mengumpulkan Data)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara yang mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).

2) Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan ke hal yang penting. Reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3) Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya,

4) Conclusion (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih kurang jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Kata "komunikasi" atau "*communication*" dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin, yaitu "communis," yang berarti "sama." Kata ini juga berkaitan dengan "commonico," "*communication*," atau "*communicare*," yang berarti "membuat sama" (*to make common*). Istilah "communis" sering dianggap sebagai asal kata "komunikasi," yang menjadi akar dari kata-kata Latin lainnya yang memiliki kemiripan makna. Komunikasi menyiratkan adanya kesamaan pemahaman, pikiran, atau pesan antara pihak-pihak yang terlibat.

Menurut Rogers dan Kincaid, seperti yang dikutip oleh (Wiryanto 2004) dalam buku *Pengantar Ilmu Komunikasi* menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu bentuk proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam.

Shannon dan Weaver menyatakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak disengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi. (Hamama et al. 2023)

Sementara Harold D. Laswell dalam (Mulyana 2015) mengungkapkan bahwa cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan "*Who Says what In which Channel To Whom With What Effect*" Melalui paradigma ini. Laswell mencoba untuk mendefinisikan komunikasi sebagai usaha sistematis yang dimulai dari siapa mengatakan apa, melalui saluran atau media apa dalam menyampaikannya, kepada siapa pesan tersebut disampaikan, dan apa efek dari pesan tersebut. Merujuk pada definisi Lasswell tersebut maka komunikasi pada dasarnya dapat diturunkan menjadi lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu:

1. Sumber informasi (*source*). Disebut juga pengirim informasi (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*). Sumber informasi atau **source** adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi bisa jadi seseorang/individu, kelompok, organisasi, perusahaan bahkan suatu negara. Kebutuhan untuk berkomunikasi sangat tergantung kepada si pengirim informasi bisa saja hanya sekedar menyampaikan ucapan selamat, menyampaikan suatu informasi atau pengumuman, menghibur sampai pada kebutuhan yang lebih besar seperti menyampaikan pesan-pesan moral dan agama. Untuk menyampaikan apa yang ada di dalam hati pengirim (perasaan) atau apa yang ada dalam kepala pengirim (pikiran) maka si sumber informasi harus mengubah perasaan dan pikiran tersebut menjadi seperangkat *symbol* verbal dan atau non verbal yang bisa dipahami oleh si penerima informasi. Hal inilah yang disebut proses *encoding*.

2. Pesan. Pesan adalah apa yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, pikiran atau maksud dari di pengirim pesan. Pesan mempunyai tiga komponen yakni; makna, *symbol* yang digunakan untuk menyampaikan makna dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang dapat merepresentasikan objek atau benda, gagasan dan perasaan. Melalui kata-kata (bahasa) kita bisa berbagi pikiran dan perasaan dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan ke dalam symbol-simbol non verbal seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh seperti acungan jempol, anggukan kepala, senyuman, tatapan mata dan sebagainya. Pesan juga bisa dilahirkan dalam simbol non verbal lainnya seperti melalui lukisan, hasil karya, patung, *music* ataupun tarian dan lain-lain.
3. Saluran atau media. Saluran atau media dalam komunikasi adalah alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima pesan. Saluran ini bisa merujuk kepada bentuk pesan yang disampaikan kepada penerima apakah saluran verbal maupun saluran non verbal. Pada dasarnya komunikasi manusia menggunakan dua saluran yaitu suara dan cahaya, meskipun kita juga bisa menggunakan kelima indera untuk menerima pesan dari seseorang. Saluran juga merujuk kepada cara penyajian pesan, apakah langsung (tatap muka) atau lewat media massa cetak atau elektronik (Koran, Radio, TV). Surat pribadi, LCD Proyektor, Sound System Multimedia juga merupakan saluran atau media penyampaian pesan. Pengirim pesan dapat memilih saluran atau media mana yang akan digunakan tergantung kepada situasi, tujuan yang hendak dicapai, jumlah dan karakteristik penerima pesan.
4. Penerima (*Receiver*). Sering juga disebut sasaran/tujuan (*destination*), komunika (*communicatee*), penyandi balik (*decoder*) atau khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*), yakni orang atau sekelompok orang yang menerima pesan dari si pengirim pesan. Proses si penerima pesan menafsirkan *symbol* verbal dan atau non verbal yang diterima dari si pengirim pesan disebut proses penyandian-balik (*decoding*).
5. Efek. Efek adalah apa yang terjadi pada si penerima pesan setelah menerima pesan. Efek ini tergantung kepada substansi pesan yang diterima. Bisa dalam bentuk bertambahnya pengetahuan dan informasi serta wawasan, terhibur, perubahan sikap dan keterampilan, perubahan keyakinan, perubahan perilaku dan sebagainya. Contoh seseorang yang telah mendengarkan orasi dalam suatu kampanye bisa saja bersikap sesuai kemauan orator dan memilih partai atau calon legislator yang diusung. Seorang ibu rumah tangga yang baru saja mendengarkan pesan pemasaran dari seorang sales marketing bisa saja memutuskan untuk membeli produk tersebut atau seorang murid yang sudah mendengarkan penjelasan seorang guru di kelas akan bertambah pengetahuannya tentang materi yang disampaikan.

2. Proses Komunikasi

Dalam prosesnya, komunikasi memiliki dua tahap, yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder (Effendy 2009).

1) Proses Komunikasi Secara Primer

Merupakan proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahwa bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk ide, informasi atau opini; baik mengenai hal yang konkret maupun abstrak, bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan datang.

Pada tahapan pertama, seorang komunikator menyandi (encode) pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada komunikan. Pada tahap ini komunikator mentransisikan pikiran/perasaan ke dalam lambang yang diperkirakan dapat dimengerti oleh komunikan. Kemudian komunikan mengawak-sandi (decode) pesan ataupun informasi tersebut dimana komunikan menafsirkan lambang yang mengandung pikiran atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertiannya. Setelah itu, komunikan akan bereaksi (response) terhadap pesan tersebut dan memberikan umpan balik (feedback). Jika terdapat umpan balik positif, komunikan akan memberikan reaksi yang menyenangkan sehingga komunikasi berjalan lancar. Sebaliknya, jika terdapat umpan balik negatif, komunikan memberikan reaksi yang tidak menyenangkan sehingga komunikator enggan melanjutkan komunikasinya. Dalam tahap umpan balik ini, terdapat transisi fungsi dimana komunikan menjadi encoder dan komunikator menjadi decoder.

2) Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi ini adalah lanjutan dari proses komunikasi primer dimana terdapat alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama dalam penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lainnya. Biasanya penggunaan alat atau sarana ini digunakan seseorang dalam melancarkan komunikasi dimana komunikannya berada relatif jauh atau berjumlah banyak.

Terdapat beberapa contoh media kedua yang dimaksud yang sering digunakan dalam komunikasi, yaitu telepon, surat, surat kabar, radio, majalah, televisi, dan banyak lainnya. Peranan media sekunder ini dilihat penting dalam proses komunikasi karena dapat menciptakan efisiensi dalam mencapai komunikan. Contohnya adalah surat kabar atau televisi dimana media ini dapat mencapai komunikan dengan jumlah yang sangat banyak dengan hanya menyampaikan sebuah pesan satu kali saja. Tetapi kekurangan dari media sekunder ini adalah keefektifan dan keefisienan penyebaran pesan-pesan yang bersifat persuasif karena kerangka acuan khalayak yang menjadi sasaran komunikasinya tidak diketahui komunikator dan dalam prosesnya, umpan balik berlangsung tidak pada saat itu yang dalam hal ini disebut umpan balik tertunda (delayed feedback). Dalam proses komunikasi secara

sekunder, komunikator harus memperhitungkan ciri-ciri atau sifat-sifat media yang digunakan dalam menata lambang-lambang yang akan diformulasikan dari isi pesan komunikasi.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Definisi Komunikasi Interpersonal

Menurut De Vito dalam (Liliweri 2017) Komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari seorang dan diterima oleh orang yang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung.

Sedangkan Menurut Miller, komunikasi interpersonal merupakan interaksi yang terjadi antara dua individu yang memiliki hubungan dekat, sehingga memungkinkan mereka untuk memberikan umpan balik secara langsung melalui berbagai cara (Liliweri 2017).

Menurut Arni Muhammad dalam (Lubis 2020), komunikasi antarpribadi didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi antara seseorang dengan setidaknya satu orang lainnya, atau biasanya antara dua individu yang dapat saling memberikan umpan balik secara langsung.

Kathleen S. Verderber dikutip dari (Fathia Azzahra et al. 2023) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses membangun hubungan yang baik dengan orang lain serta menjalankan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan arti atau makna.

Effendi juga berpendapat bahwa, komunikasi interpersonal juga dikenal sebagai diadic communication, yaitu komunikasi antara dua orang yang berlangsung melalui percakapan dengan kontak langsung. Kontak langsung ini tidak hanya terjadi melalui tatap muka, tetapi juga dapat dilakukan melalui media seperti telepon, yang tetap memiliki sifat timbal balik atau dua arah.

Deddy Mulyana dalam (Rahmi et al. 2020) Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, ide, dan perasaan kepada orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan tujuan menciptakan makna yang dapat dipahami. Proses ini memungkinkan perubahan sikap, perasaan, dan perilaku dalam suatu masyarakat.

Komunikasi antarpribadi melibatkan setidaknya dua orang yang memiliki sifat, nilai, pendapat, sikap, pemikiran, dan perilaku yang khas serta berbeda-beda. Selain itu, komunikasi antarpribadi juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima di antara para pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pemikiran, gagasan, dan sebagainya.

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi ketika individu berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi secara timbal balik. Interaksi yang simultan berarti para pelaku komunikasi melakukan tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang bersamaan. Pengaruh timbal balik menunjukkan bahwa setiap individu dalam komunikasi saling mempengaruhi akibat adanya interaksi di antara mereka. Interaksi

ini memengaruhi pemikiran, perasaan, dan cara mereka menginterpretasikan sebuah informasi (Rumengan et al. 2020)

Dari berbagai definisi di atas, komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan langsung (primer) ketika pesan disampaikan tanpa perantara media, sementara komunikasi tidak langsung (sekunder) terjadi ketika pesan disampaikan melalui media tertentu.

C. Pola Komunikasi

1. Definisi Pola Komunikasi

Pola komunikasi terdiri dari dua kata yang memiliki keterkaitan makna, di mana masing-masing kata saling mendukung dalam membentuk makna yang lebih jelas. Untuk memahami lebih lanjut, berikut adalah penjelasan dari masing-masing kata tersebut.

Kata "Pola", menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), memiliki arti bentuk atau sistem, cara, atau struktur yang tepat. Pola dapat diartikan sebagai contoh atau cetakan, serta menggambarkan bentuk atau metode yang menunjukkan suatu objek dengan kompleksitas proses di dalamnya, termasuk hubungan antar unsur yang mendukungnya.

Sementara itu, istilah "Komunikasi" berasal dari bahasa Latin "*communicatos*", yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya, *communis*, memiliki makna umum atau bersama-sama.

Menurut Djamarah dalam (Azharinie et al. 2023) pola komunikasi diartikan sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Menurut Effendy pola komunikasi adalah suatu proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup serta keberlangsungannya, dengan tujuan mempermudah pemikiran secara sistematis dan logis (Rumengan et al. 2020)

Soejanto juga menyebutkan dalam (Rahmah et al. 2023) bahwa Pola komunikasi merupakan gambaran sederhana dari proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya

2. Jenis Pola Komunikasi

Menurut Devito dalam (Ovilistiana et al. 2022) terdapat 4 pola dalam komunikasi, yaitu:

a. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran dan perasaan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan nonverbal. Lambang verbal adalah bahasa yang paling sering digunakan karena bahasa dianggap mampu mengungkapkan pikiran komunikator.

Sedangkan lambang nonverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa namun merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh antara lain; mata, kepala, bibir, tangan dan lain sebagainya.

b. Pola Komunikasi sekunder

Pola komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator yang menggunakan media kedua ini dikarenakan yang menjadi sasaran komunikasi berada jauh tempatnya atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

c. Pola Komunikasi Linear

Pola Komunikasi Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face) tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum proses komunikasi dilaksanakan.

d. Pola Komunikasi Sirkular

Pola Komunikasi Sirkular secara harafiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadi feedback atau umpan balik yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.

D. Work Family Conflict

1. Definisi Work Family Conflict

Menurut Greenhaus dan Beutell dalam (Rozana and 2022) menyatakan bahwa *Work Family Conflict* merupakan bentuk konflik antar peran yang terjadi ketika tuntutan dari peran di tempat kerja dan peran dalam keluarga saling bertentangan. Keterlibatan seseorang dalam peran sebagai pekerja atau anggota keluarga dapat menghambat partisipasi mereka dalam peran lainnya.

Ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, maka individu akan kesulitan menjalankan keduanya secara seimbang. Keterlibatan yang lebih besar dalam satu peran, baik sebagai pekerja maupun anggota keluarga, dapat mengurangi kemampuan atau kesempatan untuk berpartisipasi dalam peran lainnya, sehingga menghambat pemenuhan tanggung jawab secara optimal.

Menurut Susanto dalam (Apriliana Rohmah et al. 2022), *Work Family Conflict* merupakan konflik yang timbul akibat peran ganda dalam pekerjaan dan keluarga, di mana dominasi waktu dan perhatian pada salah satu peran menghambat

pemenuhan tuntutan peran lainnya secara optimal

Jika salah satu peran lebih mendominasi, pemenuhan tuntutan peran lainnya bisa terhambat, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan yang dapat mengurangi efektivitas dalam menjalankan tanggung jawab di kedua bidang tersebut.

Menurut Sulistiawan dan Armuninggar *Work Family Conflict* merupakan terganggunya kemampuan seseorang untuk memenuhi tanggung jawab serta kewajibannya dalam salah satu domain baik ketika seseorang tersebut dalam domain keluarga maupun pekerjaan (Fitriana et al. 2022).

Dalam hal ini ketika tuntutan pekerjaan meningkat, individu mungkin tidak memiliki cukup waktu atau energi untuk memenuhi peran dalam keluarga. Sebaliknya, jika fokus lebih banyak diberikan pada keluarga, kewajiban pekerjaan bisa terabaikan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda merupakan konflik yang dialami individu yang menjalankan dua peran sekaligus, yaitu peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarga. Konflik ini dapat menyebabkan kesulitan dalam memenuhi tuntutan dari kedua peran tersebut, sehingga individu mengalami kesulitan dalam mengatur waktu dan menjalankan salah satu peran secara optimal.

2. Faktor Penyebab *Work Family Conflict*

Susanti dalam (Darmawati 2019) Menjelaskan faktor-faktor yang menjadi penyebab *Work Family Conflict* pada wanita bekerja, diantaranya yaitu:

a. Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan menggambarkan bagaimana suatu pekerjaan dapat memberikan peran bagi karyawan yang menjalankannya, di mana peran tersebut terbentuk berdasarkan kondisi atau keadaan yang melekat pada pekerjaan itu sendiri

1) Komitmen Waktu Kerja

Komitmen waktu kerja memiliki hubungan yang erat dengan tingkat work-family conflict (WFC), terutama dalam hal konflik waktu. Konflik ini muncul ketika alokasi waktu untuk satu peran menghambat pemenuhan tanggung jawab dalam peran lainnya.

Komitmen waktu kerja mencakup durasi yang dihabiskan karyawan untuk bekerja di kantor, menyelesaikan tugas kantor di rumah, serta melakukan perjalanan dinas. Semakin besar waktu yang dicurahkan untuk pekerjaan, semakin tinggi potensi konflik antara kehidupan kerja dan keluarga.

2) Fleksibilitas Kerja

Fleksibilitas dalam pengaturan kerja, termasuk jadwal kerja yang fleksibel, memiliki peran penting dalam keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Pengaturan jadwal yang lebih fleksibel dapat mengurangi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga. Selain itu, fleksibilitas waktu kerja dapat menjadi solusi dalam mengatasi kendala waktu yang dihadapi karyawan. Dengan sistem

kerja yang lebih fleksibel, jam kerja tidak harus mengikuti jadwal konvensional, melainkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan lain, asalkan tugas utama tetap dapat diselesaikan dengan baik.

b. Faktor Keluarga

Faktor keluarga tampak dari adanya hubungan antara orang tua dan anak. Ketika kedua orang tua sama-sama bekerja dan memiliki anak, tuntutan dalam keluarga meningkat, sehingga menyulitkan mereka dalam membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan keluarga.

1) Jumlah Anak

Struktur keluarga berperan dalam munculnya work-family conflict (WFC), terutama dalam hal tanggung jawab pengasuhan, baik terhadap anak-anak, lansia, maupun individu dengan kebutuhan khusus. Kehadiran anak dalam keluarga cenderung meningkatkan kemungkinan terjadinya konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga.

Tuntutan pengasuhan dipengaruhi oleh jumlah dan usia anak. Orang tua yang memiliki bayi atau anak usia pra-sekolah menghadapi beban pengasuhan yang lebih berat dibandingkan mereka yang memiliki anak usia sekolah. Beban ini berkurang seiring bertambahnya usia anak, terutama ketika mereka telah dewasa dan tidak lagi tinggal bersama orang tua.

Faktor lain yang berpengaruh adalah jumlah anak, usia mereka, serta adanya dukungan keluarga. Pasangan yang memiliki anak lebih rentan mengalami work-family conflict dibandingkan pasangan tanpa anak. Secara umum, semakin banyak anak dalam keluarga, semakin besar kemungkinan terjadinya konflik antara peran dalam pekerjaan dan keluarga.

2) Keterlibatan Keluarga

Karyawan yang lebih terlibat dalam urusan keluarga cenderung mengalami gangguan dalam pekerjaan akibat konflik keluarga. Keterlibatan keluarga tercermin dalam sejauh mana individu menempatkan keluarga sebagai prioritas dan bagaimana keterlibatan psikologisnya terhadap peran keluarga.

c. Faktor Individu

Locus of control atau lokus pengendalian berkaitan dengan sejauh mana individu merasa memiliki kendali atas pekerjaannya serta keyakinannya terhadap kesuksesan diri. Lokus pengendalian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu internal dan eksternal.

Individu dengan locus of control internal meyakini bahwa mereka memiliki kendali atas nasib sendiri, terlepas dari dukungan atau hambatan lingkungan. Mereka cenderung memiliki etos kerja tinggi, tetap tabah menghadapi tantangan, dan tidak mudah menyerah. Meskipun mungkin mengalami kekhawatiran, mereka tetap termotivasi untuk mengatasi masalah dan tidak lari dari tanggung jawab dalam pekerjaan.

Sebaliknya, individu dengan locus of control eksternal yang tinggi lebih mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan. Mereka cenderung melihat masalah sebagai

ancaman dan merasa bahwa faktor eksternal atau orang lain menghambat mereka. Jika mengalami kegagalan, mereka lebih cenderung menganggapnya sebagai takdir dan memilih untuk menghindari permasalahan.

Locus of control juga berhubungan dengan tingkat work-family conflict. Individu dengan locus of control eksternal lebih rentan mengalami tekanan, yang dapat meningkatkan tingkat depresi dan kecemasan, terutama pada wanita. Hal ini dikaitkan dengan peran tradisional yang masih banyak dipegang oleh wanita, seperti mengelola rumah tangga dan membesarkan anak.

Sedangkan menurut Stonner dkk dalam (Soetjipto 2019), terdapat beberapa faktor yang menyebabkan konflik multi peran, yaitu:

a. Tekanan Waktu (*Time Pressure*)

Semakin banyak waktu yang dibutuhkan seorang wanita pekerja untuk menyelesaikan tugasnya, semakin sedikit waktu yang tersisa untuk keluarga, sehingga dapat memicu konflik.

b. Ukuran dan Dukungan Keluarga (*Family Size and Support*)

Semakin besar jumlah anggota keluarga, semakin tinggi kemungkinan munculnya tuntutan yang dapat menimbulkan tekanan. Sebaliknya, individu dengan keluarga kecil cenderung lebih mudah mengatasi masalah dan mendapatkan dukungan, sehingga konflik lebih jarang terjadi.

c. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Konflik dapat timbul ketika terdapat ketidaksesuaian yang tinggi antara harapan keluarga terhadap pekerjaan dan realitas yang dihadapi oleh karyawan.

d. Kepuasan Pernikahan dan Kehidupan (*Marital and Life Satisfaction*)

Wanita pekerja dengan kondisi pernikahan yang kurang harmonis lebih rentan mengalami dampak negatif dalam hubungan pernikahannya, yang berkontribusi pada konflik multi peran.

e. Ukuran Perusahaan (*Size of Firm*)

Banyaknya tenaga kerja wanita dalam suatu perusahaan dapat meningkatkan risiko terjadinya konflik multi peran akibat dinamika dan tuntutan di lingkungan kerja.

Menurut Greenhaus & Beutell dalam (Rahmayati 2020) faktor penyebab *Work Family Conflict* diantaranya yaitu:

- a. Persyaratan waktu untuk satu peran dicampur dengan partisipasi dalam peran yang lain
- b. Stres yang berasal dari satu peran dan berasal dari peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran tersebut
- c. Kecemasan dan kelelahan dalam satu peran dapat menyulitkan untuk mengambil peran lain
- d. Perilaku yang efektif dan pantas dalam satu peran, namun tidak efektif dan tidak pantas bila dialihkan ke peran lain

3. Dimensi *Work Family Conflict*

Greenhaus & Beutell dalam (Novitasari et al. 2020) mengemukakan tipe – tipe konflik yang berkaitan dengan dilema peran wanita antara rumah tangga dan pekerjaan atau sering disebut dengan *work-family conflict*.

- a. *Time based conflict*, adalah konflik yang terjadi karena waktu yang dialokasikan untuk satu peran tidak bisa lagi digunakan untuk memenuhi peran lainnya, seperti tugas-tugas di tempat kerja dan di rumah, karena keterbatasan waktu, energi, dan kesempatan.
- b. *Strain based conflict*, mengacu pada munculnya ketegangan atau keadaan emosional yang dihasilkan oleh salah satu peran yang membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peran lainnya. Misalnya, seorang ibu yang bekerja sepanjang hari akan merasa kelelahan sehingga sulit baginya untuk duduk nyaman bersama anaknya dan menyelesaikan pekerjaan rumahnya.
- c. *Behavior based conflict*, adalah konflik yang terjadi ketika harapan terhadap perilaku seseorang berbeda dari harapan terhadap perilaku dalam peran lainnya. konflik ini terjadi ketika perilaku individu saat bekerja berbeda dengan perilaku dalam kehidupan rumah tangga, dan sering kali terjadi pada wanita karir yang kesulitan beralih antara peran yang berbeda.

Netemeyer dalam (Barus 2021) memetakan dimensi *work-family conflict* menjadi dua yaitu:

- a. *Work interfering with the family* (WIF), adalah konflik yang terjadi ketika peran dalam pekerjaan mengganggu pelaksanaan peran dalam keluarga.
- b. *Family interfering with the work* (FIW), adalah konflik yang terjadi ketika peran dalam keluarga mengganggu pelaksanaan peran dalam pekerjaan.

E. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah kondisi yang menghalangi kelancaran komunikasi antara dua orang atau lebih. Hambatan ini terjadi ketika ada gangguan dalam salah satu aspek proses komunikasi, sehingga komunikasi tidak berlangsung secara efektif. Dalam komunikasi interpersonal, hambatan dapat disebabkan oleh faktor media komunikasi atau masalah dalam interaksi antara komunikator dan pendengar.

Sunarto dalam (Yudhistira et al. 2023) menjelaskan terdapat tiga hambatan komunikasi yaitu:

- a. Hambatan mekanik adalah hambatan komunikasi yang terjadi akibat gangguan pada media komunikasi, seperti gelombang magnetik radio atau gangguan pada jaringan internet sehingga pesan yang diterima kurang jelas.
- b. Hambatan semantik terjadi dalam proses komunikasi yakni hambatan dalam memahami isi informasi yang disampaikan sehingga menyebabkan adanya perbedaan atau kesalahan persepsi antara kedua individu yang berkomunikasi.
- c. Hambatan manusiawi merupakan segala hambatan dalam komunikasi interpersonal yang bersumber dari dalam diri individu yang sedang berkomunikasi, misalnya faktor kondisi emosi dan prasangka pribadi terhadap individu lain, dan gangguan alat panca indera.

F. Teori Manajemen Konflik

Teori manajemen konflik dikemukakan oleh Kenneth W. Thomas dan Ralph H yang mengidentifikasi lima gaya utama dalam mengelola konflik (Ramadhani et al. 2025). Adapun lima gaya yang dapat digunakan oleh individu untuk merespons konflik, yaitu:

- a. Kompetisi (*competing*) ditandai oleh keinginan untuk memenangkan konflik dan mencapai tujuan pribadi tanpa memperhatikan kebutuhan pihak lain. Individu yang menggunakan gaya ini cenderung bersikap dominan dan agresif dalam menyelesaikan perbedaan.
- b. Kolaborasi (*collaborating*) berfokus pada kerjasama dan pencarian solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Individu yang memilih gaya ini berusaha menemukan kesepakatan yang memenuhi kepentingan semua pihak sekaligus memperkuat hubungan di antara mereka.
- c. Kompromi (*compromising*) melibatkan kesediaan untuk memberikan sebagian kepentingan demi mencapai solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Ini berfokus pada pencapaian titik tengah yang memadai bagi semua pihak yang terlibat.
- d. Penyesuaian (*accommodating*) menekankan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan pihak lain tanpa mempertimbangkan kebutuhan pribadi. Individu yang menggunakan gaya ini lebih memilih mengorbankan kepentingan diri sendiri untuk menjaga keharmonisan.
- e. Menghindar (*avoiding*) ditandai dengan kecenderungan untuk menghindari konflik atau mengelak dari konfrontasi, memilih untuk tidak terlibat dalam penyelesaian masalah secara langsung.