



DINAMIKA PERAN KERJA DAN KELUARGA: IMPLIKASI WORK–FAMILY CONFLICT TERHADAP AKTIVITAS KERJA PEGAWAI LAPANGAN

**Dimas Putri Mega Pratesa^{1*}, Nova Rizca Pratiwi², Dieva Zahrohtu Anfi³,
& Putria Dewi Masruroh⁴**

^{*1-4} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Malang

*e-Mail: dimasputri2503@gmail.com

Submit Tgl: 13-Juli-2026

Diterima Tgl: 01-Agustus-2026

Diterbitkan Tgl: 20-Agustus-2026

Abstract: *This study aims to understand the dynamics of work–family conflict (WFC) and its impact on work motivation among male field workers, specifically in the PDKB unit of PLN in Malang City. Using a qualitative approach with five participants, data were collected through in-depth interviews and analyzed thematically based on Work–Family Border Theory. The study revealed four main themes: (1) tension between family responsibilities and emergency work demands, (2) coping strategies through social support, (3) the conflict’s impact on motivation and performance, and (4) the organization’s role in providing structural support. Work–family conflict arose from high job demands and inflexible deadlines, but it can be mitigated through support from family, coworkers, and family-friendly organizational policies. These findings underscore the importance of work–family balance for maintaining the motivation and well-being of field employees.*

Keywords: *Organizational Management, Work Motivation, Human Resources, Work–Family Conflict.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika *work–family conflict* (WFC) dan dampaknya terhadap motivasi kerja pada pegawai laki-laki yang bekerja di lapangan, khususnya di unit PDKB PLN Kota Malang. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan lima partisipan, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis secara tematik berdasarkan Work–Family Border Theory. Hasil penelitian mengungkap empat tema utama: (1) ketegangan antara tanggung jawab keluarga dan tuntutan kerja darurat, (2) strategi coping melalui dukungan sosial, (3) dampak konflik terhadap motivasi dan kinerja, serta (4) peran organisasi dalam menyediakan dukungan struktural. Konflik kerja–keluarga muncul akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi dan batas waktu yang tidak fleksibel, namun dapat diredam melalui dukungan keluarga, rekan kerja, dan kebijakan organisasi yang ramah keluarga. Temuan ini menegaskan pentingnya keseimbangan kerja–keluarga dalam menjaga motivasi dan kesejahteraan pegawai lapangan.

Kata Kunci: *Manajemen Organisasi, Motivasi Kerja, Sumber Daya Manusia, Work–Family Conflict.*

Cara mengutip

Pratesa, D. P. M., Pratiwi, N. R., Anfi, D. Z., & Masruroh, P. D. (2026). Dinamika Peran Kerja dan Keluarga: Implikasi Work–Family Conflict terhadap Aktivitas Kerja Pegawai Lapangan. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 1499–1510. <https://doi.org/10.71456/sur.v5i1.2294>

PENDAHULUAN

Di era industri dan teknologi yang semakin dinamis, pekerja dalam sektor kelistrikan seperti pegawai Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan (PDKB) PLN menghadapi tantangan unik dalam mengelola tuntutan kerja dan kehidupan keluarga. Tuntutan pekerjaan PDKB menuntut kesiapsiagaan tinggi, kondisi darurat, risiko keselamatan, dan seringkali tugas yang tidak bisa diprediksi waktu penyelesaiannya (Kurniawan, 2021). Di sisi lain, individu juga memiliki tanggung jawab keluarga yang tetap harus diperhatikan misalnya sebagai orang tua, pasangan, atau anggota keluarga yang perlu hadir secara emosional dan fisik. Konflik antara kerja dan keluarga (*work-family conflict*) muncul ketika tuntutan dari pekerjaan membatasi kemampuan memenuhi tuntutan dari keluarga, sehingga memicu stres, konflik peran, maupun gangguan pada aktivitas kerja sehari-hari (Hardiani, 2021; Vitaningdyah & Sumartik, 2023).

Teori *Work-Family Border* ((Clark, 2000) menawarkan kerangka yang relevan untuk memahami fenomena ini. Teori tersebut menjelaskan bahwa kehidupan individu terpecah menjadi dua domain utama pekerjaan dan keluarga yang dipisahkan oleh batas (*borders*) yang bisa berupa temporal (waktu), spasial (ruang), komunikasi, maupun psikologis (Clark, 2000). Ketika batas-batas ini mudah ditembus atau tidak jelas, konflik pekerjaan-keluarga cenderung meningkat. Pengelolaan batas tersebut (*border management*) menjadi krusial. Bagaimana individu mengatur peran mereka agar tuntutan dari kedua domain ini bisa lebih seimbang dan tidak saling merusak aktivitas kerja.

Berbagai penelitian empiris selama dekade terakhir telah membuktikan bahwa *work-family conflict* berdampak negatif terhadap kesejahteraan psikologis, kepuasan kerja, motivasi dan keterikatan kerja (*work engagement*). Misalnya, sebuah penelitian terhadap dokter di Tiongkok menunjukkan bahwa *work-family conflict* secara signifikan berpengaruh terhadap kesejahteraan pekerja, dan pengaruh ini dimediasi oleh kepuasan kerja dan *engagement* kerja (Yang et al., 2024). Demikian pula, studi lintas negara di Timur Tengah dan Eropa menemukan bahwa *work-family conflict* dan *family-work conflict* menurunkan kepuasan kerja dan kepuasan hidup, serta meningkatkan niat untuk keluar dari pekerjaan, di mana *burnout* juga memainkan peran mediasi (Tavassoli & Sunyer, 2025). Selanjutnya, penelitian longitudinal terbaru di Jepang mengamati efek dua arah *work interferes with family* terhadap *work engagement*, dan menemukan bahwa struktur rumah tangga atau komposisi keluarga serta jenis kelamin berpengaruh terhadap seberapa besar konflik dan dampaknya terhadap *engagement* kerja (Kobayashi et al., 2025).

Namun demikian, meskipun literatur kuantitatif telah banyak memperlihatkan korelasi dan jalur sebab-akibat antara *work-family conflict* dengan variabel-variabel seperti kesejahteraan kerja, kepuasan kerja, *engagement*, *burnout*, dan *turnover intention*, masih terdapat kekurangan dalam pemahaman mendalam mengenai bagaimana pengalaman subjektif individu dalam mengelola batas antara pekerjaan dan keluarga, terutama di lingkungan pekerjaan yang darurat dan risiko tinggi seperti PDKB PLN. Penelitian kuantitatif biasanya mengukur seberapa besar konflik terjadi, dan efeknya terhadap outcome kuantitatif umum, namun kurang menggali bagaimana pegawai melakukan *border management* seperti strategi mengatur batas waktu, bagaimana menghadapi gangguan keluarga ketika di lapangan, bagaimana dukungan keluarga, serta bagaimana konflik tersebut

mempengaruhi aktivitas kerja secara konkret seperti kemampuan fokus, kehadiran fisik, kesiapan kerja, produktivitas harian (Dodanwala & Shrestha, 2021; Hardiani, 2021; Karakose et al., 2021; Kinnunen & Mauno, 2008; Wulansari & Yuniawan, 2017).

Selain itu, konteks geografis dan jenis pekerjaan juga menjadi gap yang perlu diisi. Sebagian besar studi mengenai *work-family conflict* berasal dari sektor kesehatan dokter, perawat, sektor perkantoran, atau organisasi layanan, dan banyak di negara Asia Timur, Timur Tengah, dan Eropa (Kobayashi et al., 2025; Tavassoli & Sunyer, 2025; Yang et al., 2024). Konteks teknis kelistrikan di Indonesia, khususnya pegawai lapangan PDKB PLN, dengan tantangan kerja dalam keadaan bertegangan tanpa pemadaman, belum banyak dijelajahi secara kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan pendekatan kualitatif berdasarkan teori *Work-Family Border*, menggali narasi pengalaman pegawai dalam menghadapi konflik kerja keluarga, memahami bagaimana mereka menegosiasikan atau mengatur batas (border) antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dan mengetahui dampak nyata dari konflik tersebut terhadap aktivitas kerja harian mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut. Pertama, menggali pengalaman subjektif pegawai PDKB PLN dalam menghadapi konflik antara peran kerja dan peran keluarga. Kedua, memahami bagaimana pegawai tersebut mengelola batas (borders) antara pekerjaan dan keluarga. Ketiga, mendeskripsikan implikasi *work-family conflict* terhadap aktivitas kerja sehari-hari para pegawai PDKB PLN. Keempat, menyediakan rekomendasi untuk organisasi (PLN) agar dapat mendukung strategi kerja-keluarga yang lebih baik dalam konteks pekerjaan lapangan berisiko tinggi.

LANDASAN TEORI

Work-Family Conflict

Konflik kerja-keluarga (*work-family conflict*) merupakan kondisi ketika tuntutan peran dalam pekerjaan dan dalam keluarga saling bertabrakan sehingga sulit dijalankan secara bersamaan. Greenhaus dan Beutell (1985) menjelaskan bahwa konflik ini muncul ketika tekanan dari pekerjaan mengurangi kapasitas individu untuk memenuhi kewajiban keluarga, atau sebaliknya, ketika tanggung jawab keluarga mengganggu kinerja di tempat kerja. Konflik ini biasanya terbagi dalam tiga bentuk:

1. Konflik berbasis waktu (*time-based conflict*), ketika waktu yang digunakan untuk pekerjaan mengurangi waktu bersama keluarga, atau sebaliknya.
2. Konflik berbasis ketegangan (*strain-based conflict*), ketika stres atau tekanan dari satu peran terbawa ke peran lain.
3. Konflik berbasis perilaku (*behavior-based conflict*), ketika pola perilaku yang diperlukan di satu domain tidak sesuai dengan ekspektasi di domain lain.

Dalam konteks pegawai PDKB PLN, ketiga bentuk konflik tersebut sangat mungkin terjadi. Pekerjaan yang menuntut kesiapan 24 jam serta potensi kondisi darurat dapat mengurangi waktu untuk keluarga, meningkatkan stres, dan membuat gaya komunikasi kerja yang tegas tidak selalu cocok ketika dibawa ke lingkungan rumah.

Work–Family Border Theory

Clark (2000) memperkenalkan *Work–Family Border Theory* untuk menjelaskan bagaimana individu menyeimbangkan kehidupan kerja dan keluarga. Menurut teori ini, kehidupan terbagi menjadi dua wilayah utama: pekerjaan dan keluarga. Kedua wilayah tersebut dipisahkan oleh batas (*borders*) yang bisa bersifat:

1. Fisik, misalnya lokasi kerja dan rumah.
2. Temporal, seperti jam kerja dan jam keluarga.
3. Psikologis, yaitu keterlibatan emosional dan pola pikir dalam masing-masing domain.

Tingkat keterbukaan batas (*permeability*) serta fleksibilitasnya akan menentukan sejauh mana peran pekerjaan dan keluarga saling masuk ke dalam satu sama lain. Bila batas terlalu cair, konflik antarperan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika individu mampu mengatur batas dengan baik, keseimbangan lebih mungkin tercapai. Dalam hal ini, pekerja menjadi *border-crosser* yang setiap hari berpindah antara domain kerja dan keluarga, dan kualitas transisi ini sangat menentukan tingkat konflik maupun keharmonisan.

Work–Family Conflict dan Dampaknya terhadap Aktivitas Kerja

Banyak penelitian menunjukkan bahwa *work–family conflict* berhubungan erat dengan berkurangnya motivasi kerja, kepuasan kerja, bahkan kesehatan mental (Yang et al., 2024; Tavassoli et al., 2025). Konflik ini dapat membuat pekerja kurang fokus, sering absen, menurunkan keterikatan kerja, hingga meningkatkan risiko kecelakaan kerja terutama di bidang yang membutuhkan kewaspadaan tinggi.

Pada pegawai PDKB PLN, dampaknya lebih signifikan karena mereka bekerja di medan berbahaya dengan risiko tegangan listrik tinggi. Konsentrasi yang terganggu akibat masalah keluarga, atau kurangnya waktu istirahat akibat jam kerja panjang, dapat berimplikasi langsung pada keselamatan kerja maupun produktivitas tim. Oleh sebab itu, memahami *work–family conflict* tidak hanya penting dari sisi psikologis, tetapi juga menyangkut kinerja organisasi dan aspek keselamatan kerja.

Peran Manajemen dalam Mengatasi Work–Family Conflict

Manajemen organisasi berperan penting dalam menciptakan sistem kerja yang mendukung keseimbangan kerja–keluarga. Menurut teori Clark, organisasi dapat membantu pekerja dengan memberikan fleksibilitas kerja, dukungan supervisor, serta kebijakan yang mempertimbangkan kebutuhan keluarga. Dukungan keluarga juga menjadi faktor kunci: pemahaman dari pasangan atau anak dapat membantu pekerja menghadapi tekanan kerja yang tidak menentu. Dengan demikian, *work–family conflict* tidak hanya tanggung jawab individu, tetapi juga bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia yang berkelanjutan.

Relevansi dengan Penelitian

Penelitian ini menggunakan *Work–Family Border Theory* sebagai kerangka utama untuk menjelaskan pengalaman pegawai PDKB PLN. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak hanya menilai seberapa besar tingkat konflik, tetapi juga menggali strategi *border management* yang digunakan pegawai, seperti cara mereka membatasi waktu, menjaga komunikasi dengan keluarga, atau memisahkan stres kerja agar tidak terbawa ke

rumah. Hal ini penting untuk mengetahui secara detail bagaimana konflik tersebut memengaruhi aktivitas kerja harian serta memberikan masukan bagi organisasi dalam menyusun kebijakan yang lebih mendukung keseimbangan kerja–keluarga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam pengalaman pegawai PDKB PLN dalam menghadapi *work–family conflict* dan dampaknya terhadap aktivitas kerja. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena yang bersifat subjektif, kompleks, dan kontekstual.

Partisipan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pegawai PDKB PLN yang telah bekerja minimal dua tahun, memiliki tanggung jawab keluarga, dan bersedia menjadi informan. Jumlah partisipan ditetapkan sebanyak 5 orang. Jumlah ini dipandang memadai karena penelitian kualitatif lebih menekankan kedalaman data dibandingkan kuantitas responden. Menurut (Creswell, 2015), studi kasus kualitatif dapat dilakukan hanya dengan 3–5 partisipan apabila data yang diperoleh mampu menggambarkan fenomena secara detail. Dengan melibatkan 5 subyek, penelitian ini memungkinkan eksplorasi pengalaman personal secara mendalam serta menjaga fokus analisis agar tetap kontekstual.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur berdasarkan dimensi *Work–Family Border Theory* ((Clark, 2000). observasi lapangan, dan dokumentasi pendukung. Analisis dilakukan menggunakan teknik analisis tematik (Braun & Clarke, 2006). Kredibilitas penelitian dijaga melalui triangulasi sumber, *member checking*, dan penggunaan kode anonim untuk melindungi identitas partisipan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan lima pegawai PDKB PLN, penelitian ini menemukan sejumlah tema utama yang menggambarkan dinamika *work–family conflict* (WFC) dalam kehidupan sehari-hari. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan tematik dengan kerangka *Work–Family Border Theory* (Clark, 2000), yang menekankan pada pengelolaan batas (*border*) antara ranah pekerjaan dan keluarga baik secara temporal, fisik, maupun psikologis. Teori ini juga menjelaskan strategi yang digunakan individu untuk menyeimbangkan tuntutan dua domain tersebut.

Tema 1: Ketegangan antara Tanggung Jawab Keluarga dan Tuntutan Kerja Darurat

Salah satu temuan paling dominan adalah ketegangan yang dirasakan pegawai ketika menghadapi situasi kerja darurat yang mengganggu aktivitas keluarga. Sebagai pekerja lapangan, pegawai PDKB dituntut selalu siap menghadapi kondisi tak terduga, seperti gangguan listrik atau jadwal piket di hari besar. Kondisi ini sering *menimbulkan konflik waktu (time-based conflict)* karena aktivitas keluarga yang seharusnya menjadi prioritas harus terpaksa ditinggalkan.

Seorang responden menuturkan:

“Ada, jadwal piket saat lebaran...” (N5).

Kutipan tersebut memperlihatkan bagaimana momen sakral keluarga dapat terganggu oleh kewajiban pekerjaan. Hal ini konsisten dengan (Clark, 2000) yang menyatakan bahwa

konflik muncul ketika batas waktu antara domain kerja dan keluarga bersifat kaku dan sulit dinegosiasikan.

Bahkan, responden lain menegaskan prioritas kerja sebagai bentuk loyalitas.

“Yang pasti harus kita lakukan kewajiban kita dulu, kewajiban di perusahaan nomor 1, kecuali kalau keadaan sudah *urgent*, rekan pasti akan menyadari.” (N3).

Temuan ini memperlihatkan adanya dilema peran ganda, di mana keberhasilan dalam pekerjaan sering kali dicapai dengan mengorbankan keterlibatan dalam keluarga. Hal ini sejalan dengan studi Dodanwala & Shrestha, 2021 yang menunjukkan bahwa pekerjaan dengan tingkat urgensi tinggi cenderung meningkatkan konflik waktu dengan keluarga.

Tema 2: Strategi Coping Melalui Dukungan Sosial

Meskipun ketegangan sering terjadi, para pegawai berusaha mengembangkan strategi coping untuk menyeimbangkan tuntutan kerja dan keluarga. Strategi yang dominan adalah dukungan sosial, baik dari keluarga maupun rekan kerja. Pegawai mengandalkan komunikasi terbuka dengan pasangan, pengaturan cuti, serta humor dan solidaritas di tempat kerja sebagai sarana untuk meredam stres.

Responden menggambarkan:

“Pertama saya komunikasikan ulang kepada keluarga... yang kedua saya melampiaskan dengan bersendau gurau dengan teman kerja.” (N4).

Dukungan pasangan juga menjadi faktor penting yang menjaga motivasi:

“Jika pasangan support, anak istri senyum, karena kelemahan seorang lelaki ketika dihargai, itu yang bikin semangat.” (N5).

Temuan ini menegaskan pandangan (Powell et al., 2018) yang menyebut dukungan sosial dapat mengurangi dampak negatif WFC, serta (Fhauzan & Ali, 2024) yang menemukan bahwa rekan kerja yang solid mampu menurunkan tingkat *burnout* di lingkungan pekerjaan berisiko tinggi.

Tema 3: Dampak Konflik pada Motivasi dan Kinerja

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa WFC berdampak nyata pada motivasi dan kinerja pegawai. Beberapa responden melaporkan penurunan fokus, kelelahan, hingga menurunnya semangat kerja ketika konflik pekerjaan dan keluarga muncul bersamaan.

Salah satu pegawai menyampaikan:

“Membuat saya berfikir keras, sehingga menjadi amarah dan sedikit mengganggu suasana hati saat kerja.” (N1).

Pengalaman tersebut menunjukkan adanya *psychological border conflict*, yaitu kondisi ketika tekanan dari keluarga terbawa ke ranah pekerjaan. Situasi ini berimplikasi pada berkurangnya motivasi kerja dan produktivitas. Temuan ini konsisten dengan (Dodanwala & Shrestha, 2021) yang menemukan bahwa WFC berkorelasi dengan turunnya kepuasan kerja dan meningkatnya *emotional exhaustion*.

Lebih jauh, hal ini mengindikasikan perlunya intervensi organisasi agar pegawai tidak hanya berfokus pada kewajiban teknis, tetapi juga pada keseimbangan emosional dan psikologis.

Tema 4: Peran Organisasi dalam Menyediakan Dukungan Struktural

Selain strategi personal, pegawai menekankan pentingnya dukungan struktural dari organisasi. Walaupun PLN sudah memperhatikan kesejahteraan pegawai, program yang secara langsung mendukung keseimbangan kerja–keluarga belum sepenuhnya optimal.

Salah satu responden mengusulkan adanya kegiatan kebersamaan:

“Bisa juga mengadakan family gathering, employee gathering.” (N4).

Selain itu, survei rutin tentang kesejahteraan pegawai juga dipandang penting:

“Melakukan survei well-being atau kesejahteraan, survei tersebut akan menunjukkan matriks betapa pentingnya keseimbangan antara kerja dan keluarga.” (N1).

Hal ini memperlihatkan kebutuhan akan *family-friendly culture* di PLN. Menurut (ten Brummelhuis & Bakker, 2012), organisasi yang memberikan dukungan struktural—seperti program family gathering, cuti fleksibel, dan survei kesejahteraan—dapat meningkatkan motivasi pegawai sekaligus kinerja organisasi secara keseluruhan.

hasil penelitian ini mengungkap bahwa pegawai PDKB PLN menghadapi *work–family conflict* yang kompleks akibat sifat pekerjaan yang penuh risiko dan menuntut kesiapan tinggi. Namun demikian, mereka juga menunjukkan *resiliensi* melalui strategi coping berbasis dukungan sosial. Dampak negatif WFC terlihat pada penurunan motivasi dan kinerja, tetapi peran organisasi dalam menciptakan budaya yang ramah keluarga berpotensi menjadi solusi strategis untuk mengurangi konflik tersebut.

Pembahasan

Hasil penelitian ini mengungkapkan dinamika kompleks *work–family conflict* (WFC) pada pegawai PDKB PLN Kota Malang dengan menggunakan kerangka *Work–Family Border Theory* (Clark, 2000). Teori ini menekankan pentingnya batas (border) antara domain kerja dan keluarga, baik dalam dimensi waktu, ruang, maupun psikologis. Temuan penelitian menunjukkan adanya ketegangan tanggung jawab keluarga dan tuntutan kerja darurat, strategi *coping* berbasis dukungan sosial, dampak konflik pada motivasi dan kinerja, serta peran organisasi dalam memberikan dukungan struktural.

Ketegangan antara Tanggung Jawab Keluarga dan Tuntutan Kerja Darurat

Pegawai PDKB menghadapi situasi darurat, seperti gangguan listrik dan jadwal piket di hari raya, yang sering kali mengganggu aktivitas keluarga. Kondisi ini mencerminkan *time-based conflict* (Greenhaus & Powell, 2006), di mana keterbatasan waktu memaksa individu mengorbankan satu domain untuk memenuhi tuntutan domain lain.

Clark, (2000) menegaskan bahwa konflik muncul ketika batas temporal tidak fleksibel. Dalam penelitian ini, fleksibilitas waktu kerja terbatas karena sifat pekerjaan lapangan yang penuh risiko. Hal ini sejalan dengan penelitian Michel et al., (2011) yang menemukan bahwa pekerjaan dengan tuntutan tinggi (*high-demand jobs*) cenderung meningkatkan konflik kerja–keluarga.

Temuan ini juga diperkuat oleh studi di sektor energi Rantanen et al., (2008), yang menunjukkan bahwa pekerjaan teknis dengan jadwal darurat menimbulkan tekanan psikologis bagi pekerja dan keluarganya. Dengan demikian, ketegangan yang dialami pegawai PDKB bukan hanya bersifat individual, melainkan juga struktural akibat sifat pekerjaan yang melekat.

Strategi Coping Melalui Dukungan Sosial

Responden mengandalkan dukungan pasangan, komunikasi dengan keluarga, serta kekompakan tim kerja sebagai strategi coping. Strategi ini sejalan dengan konsep border-crosser strategy Clark, (2000) di mana individu menggunakan dukungan dari orang lain untuk memudahkan transisi antar-domain.

Dukungan sosial telah terbukti sebagai faktor protektif dalam menghadapi WFC (Greenhaus & Powell, 2006). Penelitian Allen, (2001) juga menunjukkan bahwa dukungan dari pasangan mampu menurunkan tingkat stres dan meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini tercermin dari kutipan responden yang menekankan betapa pentingnya senyum dan dukungan istri atau anak sebagai sumber motivasi.

Selain keluarga, rekan kerja yang kompak dan lingkungan kerja yang suportif juga berperan penting. Menurut (Kossek et al., 2011), dukungan rekan kerja dapat memperkuat sense of belonging sekaligus mengurangi burnout. Studi Ahmad et al., (2023) di sektor publik juga membuktikan bahwa solidaritas tim mampu menurunkan intensitas WFC.

Dengan demikian, temuan ini menekankan bahwa coping tidak semata-mata individual, melainkan sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan sosial baik di keluarga maupun tempat kerja.

Dampak Konflik pada Motivasi dan Kinerja

Konflik kerja–keluarga berdampak pada penurunan motivasi, fokus, produktivitas, serta meningkatnya kelelahan emosional. Hal ini sesuai dengan dimensi *psychological border conflict* (Clark, 2000), di mana tekanan emosional dari satu domain terbawa ke domain lain. Beberapa responden menuturkan bahwa konflik keluarga membuat mereka marah dan kehilangan semangat kerja. Hal ini konsisten dengan studi (Dodanwala & Shrestha, 2021) yang menemukan bahwa WFC berhubungan erat dengan emotional exhaustion dan penurunan kepuasan kerja di sektor konstruksi.

Penelitian (Abd Aziz et al., 2021) juga menegaskan bahwa pekerja yang mengalami WFC menunjukkan tingkat motivasi lebih rendah dibandingkan pekerja dengan keseimbangan lebih baik. Dalam konteks PDKB, motivasi kerja yang turun dapat berimplikasi serius karena pekerjaan lapangan membutuhkan fokus tinggi dan kesiapan dalam menghadapi risiko. Selain itu, penelitian Lu et al., (2017) menunjukkan bahwa WFC dapat meningkatkan work stress yang pada gilirannya menurunkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, penting bagi PLN untuk melihat dampak konflik ini tidak hanya pada level individu, tetapi juga pada produktivitas organisasi.

Peran Organisasi dalam Dukungan Struktural

Pegawai menekankan pentingnya dukungan organisasi dalam mengurangi konflik, seperti *family gathering*, *employee gathering*, *survei well-being*, dan forum komunikasi rutin. Hal ini sejalan dengan temuan ten (ten Brummelhuis & Bakker, 2012) yang menyebutkan bahwa organisasi yang mendukung keseimbangan kerja–keluarga akan meningkatkan kesejahteraan sekaligus kinerja pegawai. Program *family-friendly policies* terbukti efektif mengurangi WFC (Thilagavathy & Geetha, 2023). Misalnya, pengaturan jadwal fleksibel, kegiatan kebersamaan keluarga, serta konseling kesejahteraan pegawai. Dalam konteks

PDKB, program seperti family gathering berfungsi tidak hanya sebagai sarana rekreasi, tetapi juga mempererat pemahaman keluarga terhadap tuntutan pekerjaan lapangan.

Menurut Beauregard & Henry (2009), organisasi yang menaruh perhatian pada keseimbangan kerja-keluarga memperoleh keuntungan berupa meningkatnya loyalitas, motivasi, dan kepuasan kerja pegawai. Dengan demikian, peran PLN tidak hanya sebatas penyedia lapangan kerja, tetapi juga sebagai fasilitator kesejahteraan keluarga pegawai.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa dinamika WFC pada pegawai PDKB PLN dipengaruhi oleh sifat pekerjaan lapangan yang penuh risiko dan tuntutan darurat, tetapi dapat dikelola melalui strategi coping sosial serta dukungan organisasi. Temuan ini menegaskan relevansi teori (Clark, 2000) sekaligus membuka ruang bagi pengembangan kebijakan organisasi yang lebih *family-friendly*.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika *work-family conflict* (WFC) dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja pada pegawai laki-laki yang bekerja di lapangan, khususnya di unit PDKB PLN Kota Malang. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan lima informan kunci dan analisis menggunakan pendekatan *Work-Family Border Theory* ditemukan empat tema utama yang merepresentasikan realitas keseharian para pegawai.

Pertama, muncul ketegangan antara tanggung jawab keluarga dan tuntutan kerja darurat, di mana pekerjaan yang menuntut kesiapsiagaan 24 jam sering kali mengganggu aktivitas keluarga dan menimbulkan konflik waktu (*temporal border conflict*). Kedua, strategi coping melalui dukungan sosial menjadi mekanisme adaptif utama, baik melalui komunikasi dengan keluarga, kekompakan tim kerja, maupun dukungan emosional dari pasangan. Ketiga, konflik kerja-keluarga terbukti berdampak pada penurunan motivasi dan kinerja, terutama ketika tekanan psikologis dari rumah terbawa ke ranah pekerjaan. Keempat, peran organisasi dalam menyediakan dukungan struktural menjadi krusial untuk mengurangi dampak negatif WFC, melalui kebijakan yang ramah keluarga dan kegiatan kebersamaan yang memperkuat solidaritas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa *work-family conflict* tidak hanya bersumber dari beban kerja yang tinggi, tetapi juga dari ketidakselarasan antara peran profesional dan domestik yang dijalani secara simultan. Dukungan sosial dan kebijakan organisasi yang inklusif terbukti menjadi faktor pelindung (buffer) yang dapat mempertahankan motivasi dan kesejahteraan pegawai.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah partisipan yang relatif kecil (lima orang) membuat hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Kedua, pendekatan kualitatif membuat interpretasi sangat bergantung pada kedalaman narasi responden dan subjektivitas peneliti. Ketiga, penelitian ini belum membedakan tingkat konflik berdasarkan faktor demografis seperti usia, lama kerja, atau status pernikahan.

Saran Penelitian Selanjutnya

Untuk memperkaya kajian di masa mendatang, disarankan agar:

1. Penelitian dilakukan dengan metode campuran (mixed methods) agar hasil kualitatif dapat diperkuat dengan bukti kuantitatif.
2. Diperluas pada konteks pekerjaan lapangan lainnya, seperti tenaga medis, teknisi, atau petugas transportasi untuk melihat variasi WFC antarprofesi.
3. Mengkaji peran variabel mediasi atau moderasi seperti *burnout*, *emotional intelligence*, atau *organizational commitment* dalam hubungan antara WFC dan motivasi kerja.
4. Melibatkan perspektif pasangan atau keluarga pegawai agar pemahaman tentang keseimbangan kerja-keluarga menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Aziz, N. N., Abu Yazid, Z. N., Tarmuji, N. H., Samsudin, M. A., & Abd Majid, A. (2021). The Role of Religiosity on Work-Family Conflict, Work-Family Enrichment and Well-Being among Muslim Women Academicians in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(3). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v11-i3/8807>
- Ahmad, R., Mohamed, A. M., Majid, W. N. W. A., Ghani, L. A., & Damin, Z. A. (2023). The Impact of Team Conflict, Leadership and Job Demands on Employees Work Stress: Empirical Evidence from Public Organization. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(7), 2003–2014. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180702>
- Allen, T. D. (2001). Family-Supportive Work Environments: The Role of Organizational Perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414–435. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2000.1774>
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747–770. <https://doi.org/10.1177/0018726700536001>
- Creswell. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Riset Desain: Memilih Antara Lima Pendekatan* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Dodanwala, T. C., & Shrestha, P. (2021). Work–family conflict and job satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion. *On the Horizon*, 29(2), 62–75. <https://doi.org/10.1108/OTH-11-2020-0042>
- Fhauzan, R. F., & Ali, H. (2024). *Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja*. <https://doi.org/10.38035/jpsn.v2i4>
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When Work and Family Are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment. In *Source: The Academy of Management Review* (Vol. 31, Issue 1). <https://www.jstor.org/stable/20159186>
- Hardiani, W. (2021). Pengaruh Work Family Conflict Dan Beban Kerja Terhadap Burnout dan Dampaknya Pada Cyberloafing. *Jurnal Visi Manajemen*, 7(1), 14–30. <https://doi.org/10.56910/jvm.v7i1.149>
- Karakose, T., Yirci, R., & Papadakis, S. (2021). Exploring the interrelationship between covid-19 phobia, work–family conflict, family–work conflict, and life satisfaction

- among school administrators for advancing sustainable management. *Sustainability (Switzerland)*, 13(15). <https://doi.org/10.3390/su13158654>
- Kinnunen, U., & Mauno, S. (2008). Work–family conflict in individuals’ lives: Prevalence, antecedents, and outcomes. *The Individual in the Changing Working Life*, 126–146. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511490064.007>
- Kobayashi, Y., Haseda, M., & Kondo, N. (2025). Bidirectional work-family conflicts and work engagement: A longitudinal study. *Social Science and Medicine*, 367. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2025.117707>
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, 64(2), 289–313. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01211.x>
- Kurniawan, Z. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Melalui Faktor Sistem Informasi Manajemen (SIM) PDKB-TM Pada PT PLN (Persero) Area Cirebon. *Exchall: Economic Challenge*, 3(2), 18–24. <https://doi.org/10.47685/exchall.v3i2.163>
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., & Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 7(5). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014894>
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689–725. <https://doi.org/10.1002/job.695>
- Powell, G. N., Greenhaus, J. H., Jaskiewicz, P., Combs, J. G., Balkin, D. B., & Shanine, K. K. (2018). Family science and the work-family interface: An interview with Gary Powell and Jeffrey Greenhaus. *Human Resource Management Review*, 28(1), 98–102. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.05.009>
- Rantanen, J., Kinnunen, U., Feldt, T., & Pulkkinen, L. (2008). Work-family conflict and psychological well-being: Stability and cross-lagged relations within one- and six-year follow-ups. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 37–51. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.01.001>
- Tavassoli, T., & Sunyer, A. (2025). The Impact of Work–Family Conflict and Burnout on Satisfaction and Turnover Intentions Across a Middle Eastern and a European Country. *Administrative Sciences*, 15(3). <https://doi.org/10.3390/admsci15030081>
- ten Brummelhuis, L. L., & Bakker, A. B. (2012). A resource perspective on the work-home interface: The work-home resources model. *American Psychologist*, 67(7), 545–556. <https://doi.org/10.1037/a0027974>
- Thilagavathy, & Geetha. (2023). Work-life balance -a systematic review. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 20(2), 258–276. <https://doi.org/10.1108/xjm-10-2020-0186>

- Vitaningdyah, F., & Sumartik, S. (2023). Pengaruh Work Life Balance dan Burnout terhadap Work Achievement Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.47134/innovative.v2i1>
- Wulansari, H., & Yuniawan, A. (2017). ANALISIS PENGARUH WORK FAMILY CONFLICT DAN FAMILY WORK CONFLICT TERHADAP INTENTION TO QUIT DENGAN BURNOUT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(1985), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Yang, X., Kong, X., Qian, M., Zhang, X., Li, L., Gao, S., Ning, L., & Yu, X. (2024). The effect of work-family conflict on employee well-being among physicians: the mediating role of job satisfaction and work engagement. *BMC Psychology*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02026-8>