

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Sejarah Singkat SFA Steak

SFA Group merupakan perusahaan yang bergerak di dua bidang yaitu SFA Toserba dan SFA Steak dan Resto. Awal mula SFA Group dimulai dengan dibukanya SFA Toserba di Karanganyar sejak 25 Oktober 2003 silam. SFA Toserba didirikan karena melihat adanya kebutuhan masyarakat yang belum dapat terpenuhi dengan jumlah toko yang ada pada waktu tersebut. Selain SFA Toserba, melihat kebutuhan masyarakat akan pangan kami sediakan pula melalui SFA Steak dan Resto yang bermula tahun 2005. SFA Steak dan Resto sendiri selalu belajar dan mengembangkan diri.

SFA Group baik melalui Toserba maupun Resto hadir dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar juga agar dapat menyerap tenaga kerja. Dengan mendasarkan pada nilai-nilai SFA, kami selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan terbaik dengan menyediakan dan menjaga kualitas produk yang tinggi dan menerapkan integritas yang tinggi, selalu bersikap inovatif dan mengutamakan kerjasama.

2.2 Konflik

Secara umum, konflik paling populer digambarkan sebagai “perebutan nilai-nilai dan klaim atas status, kekuasaan dan sumber daya yang langka” (Boulding dalam Jeong, 2008:5)

Jeong, (2008:5) konflik mewakili sifat persatuan dan persaingan kompetisi antar kelompok dan internasional yang meluas di antara berbagai kepentingan dan nilai yang mendasari dinamika kekuasaan. Pengalaman konflik begitu mendasar sehingga efek negatifnya menyebar ke banyak aspek kehidupan masyarakat. Konflik tidak terbatas pada kepentingan ekonomi atau kendali atas kekuasaan, perbedaan identitas yang dipertanyakan mungkin timbul dari ketegangan antarpribadi antara pemimpin pemerintah, masalah manajemen tenaga kerja yang terdiri dari perusahaan multinasional.

Bercovitch (2005) konflik dapat didefinisikan sebagai situasi dimana dua atau lebih pihak memiliki tujuan yang tidak sesuai dan dimana persepsi dan perilaku mereka sepadan dengan ketidakcocokan itu.

Menurut Zhang (2012: 42) terdapat dua jenis konflik, yaitu konflik tugas dan konflik hubungan. Konflik tugas juga disebut sebagai konflik kognitif atau substantif, berfokus pada ketidaksepakatan berorientasi tugas yang timbul dari ketidakcocokan yang dirasakan dalam pandangan atau perspektif tentang tugas yang dilakukan. Konflik hubungan juga dikenal sebagai konflik emosional atau afektif, berkaitan dengan individu yang berorientasi atau hubungan ketidaksepakatan berorientasi yang timbul dari yang dirasakan ketidakcocokan interpersonal yang tidak terkait dengan tugas, sebagian besar melibatkan

ketegangan emosional yang berkaitan dengan kepribadian, kepercayaan, sikap, kekuatan, harga diri, atau rasa hormat.

2.3 Konflik Keluarga-Pekerjaan

Greenhaus dan Beutell (dalam Sugiyanto dkk, 2016) mendefinisikan konflik keluarga-pekerjaan sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan peran pekerjaan dan keluarga saling tidak selaras satu sama lain dalam beberapa hal, dimana partisipasi dalam salah satu peranan tersebut menjadi lebih sulit dikarenakan tuntutan untuk berpartisipasi dalam peranan yang lain.

Andrews dan Withey dalam Hill, *et al* (2016) menjelaskan bahwa pekerjaan dan keluarga karyawan adalah dua bidang yang paling penting dalam hidup karyawan. Konflik keluarga-pekerjaan mungkin dipengaruhi oleh kejadian negatif di tempat kerja. Memang, penelitian lain telah menunjukkan bahwa pekerjaan pada umumnya memberi dampak yang jelas pada kehidupan keluarga. Contohnya, bahwa ketika kesan karyawan tidak sesuai harapan, kelelahan emosional yang diakibatkannya mempengaruhi kehidupan keluarga mereka.

2.4 Hubungan Atasan- Bawahan Persepsian (*Perceived Leader-Member Exchange*)

Hubungan atasan-bawahan persepsian ialah proses hubungan atasan-bawahan dimana pemimpin dan bawahan membentuk hubungan saling berpengaruh dan menguntungkan (Graen *et al* dalam Hill, *et al.* 2016). Menurut teori, proses pembentukan peran dimulai pada permulaan hubungan

kerja dan dampak bagaimana pemimpin dan bawahan akan berinteraksi sepanjang hubungan mereka. Pada tahap awal, atasan memberi bawahan kesempatan untuk memenuhi tugas peran dan tugas ekstra. Tugas dalam peran terdiri dari tanggung jawab yang merupakan persyaratan pekerjaan, sedangkan permintaan tugas ekstra yang dibuat oleh atasan melampaui persyaratan pekerjaan formal.

Teori Hubungan atasan-bawahan persepsian yang menunjukkan bahwa hubungan timbal balik (sosial dan interaksi kerja) terjadi antara atasan dan bawahan. Konflik atasan dan bawahan ini merupakan bentuk hubungan dari berbagai kualitas melalui proses kinerja (Graen dan Uhl-Bien dalam Hill, *et al.* 2016).

Karyawan mungkin sengaja memilih situasi kerja yang memungkinkan mereka untuk memperpanjang usia kerja dan kehidupan pribadi dengan tujuan bahwa hal tersebut akan memberikan kontribusi kesejahteraan untuk mereka secara keseluruhan. Namun, jika situasi kerja tidak seimbang maka terjadi konflik kerja-keluarga yang tak terduga. Wawasan terbaru mendukung bahwa karyawan secara proaktif dapat menciptakan lapangan kerja individual dengan supervisor mereka dengan membentuk hubungan dan bertukar produktivitas untuk fleksibilitas. Padahal, dukungan dari seorang pemimpin sangat penting agar benar-benar berhasil. Wawasan keluarga-pekerjaan baru-baru ini telah mengakui bahwa teori pertukaran anggota pemimpin menawarkan nilai unik sebagai alat untuk mengatasi konflik keluarga-kerja. (Morganson dalam Hill, *et al.* 2016)

2.5 Perbedaan Persepsi

Menurut Slameto (2010) persepsi dimulai dengan masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya, persepsi ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihatan, indera pendengar, indera peraba, indera perasa, dan indera pencium.

Menurut Philip (1993) persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Persepsi merupakan suatu proses kategorisasi dan interpretasi yang bersifat selektif. Adapun factor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah karakteristik orang yang dipersepsi dan factor situasional.

Menurut Vincent (1997) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi:

1. Pengalaman masa lalu bisa mempengaruhi seseorang karena manusia biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang ia lihat, dengar, dan rasakan pada masa lalu yang berpengaruh dengan masa sekarang.
2. Keinginan dapat mempengaruhi persepsi seseorang dalam hal membuat keputusan. Manusia cenderung menolak tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan dan memilih apa yang menjadi harapannya.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang telah dialaminya. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi seseorang, karena seseorang akan mempunyai percaya yang lebih kepada teman-temannya sehingga apa yang diceritakan oleh temannya dianggap benar.

Perbedaan persepsi adalah pemahaman dan interpretasi terhadap kewajiban yang diberikan oleh karyawan dan atasan. Pekerja yang merasa memiliki hubungan yang baik dengan manajer mereka cenderung baik untuk menjelaskan situasi dalam perbedaan persepsi atau tanggapan, serta menerima penalaran dari manajer mereka mengapa harapan mereka tidak dipenuhi (Zagenczyk, *et al.* 2009).

H2: Perbedaan persepsi berpengaruh pada konflik keluarga pekerjaan.

H4: LMX (*Leader-Member Exchange*) berpengaruh negatif pada perbedaan persepsi.

2.6 Emosional

Menurut Daniel Goleman, emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Edwards dan Rothbard dalam Hill, *et al* (2016) mendefinisikan emosional sebagai suatu pelanggaran yang bisa berdampak negatif bagi kesejahteraan yang afektif, karena itu dapat meningkatkan tekanan psikologis, dan menurunkan kepuasan kerja dan kesuksesan karir. Karyawan yang menganggap itu sebagai suatu gejala psikologis adalah mereka yang telah menyingkirkan perasaan emosi negatif

misalnya, kemarahan yang mereka alami setelah bekerja dan pulang ke rumah mereka.

Mengingat dampak fenomena ini yang berpotensi meluas, kontrak yang melanggar dapat berdampak negatif bagi karyawan. Secara khusus, emosi dari pekerjaan ke keluarga menyebabkan satu emosi mempengaruhi emosi lainnya.

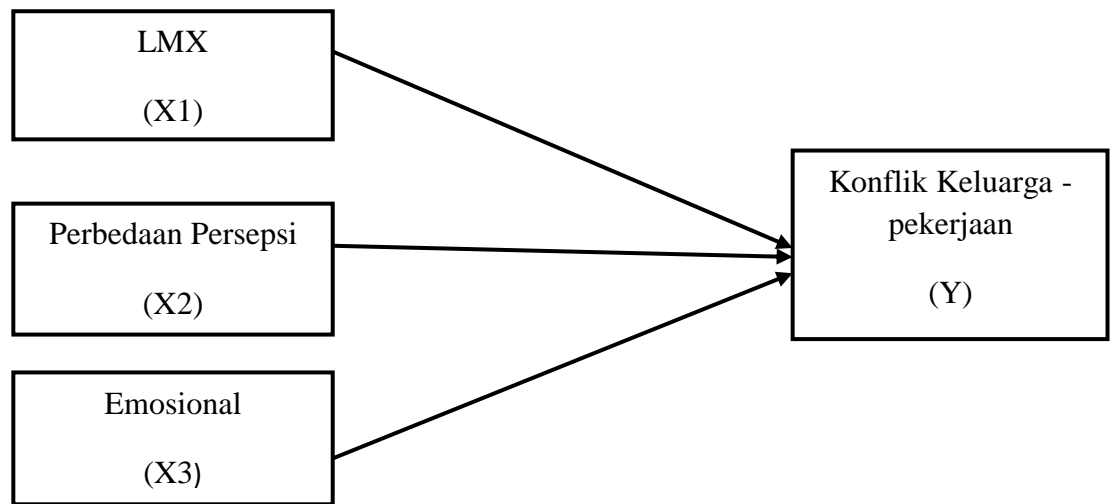
Emosi dan pengalaman emosional negatif dalam memprediksi dengan baik adalah bahwa hal itu menunjukkan ketidaksetaraan yang lebih besar dalam kepuasan hidup dalam konteks dimana emosi positif memiliki nilai sosial tinggi. Secara khusus, orang yang sering mengalami emosi negatif itu kurang puas dengan kehidupan mereka dibandingkan dengan mereka yang mengalami lebih sedikit emosi negatif, perbedaan yang kurang jelas dimana emosi positif tidak dihargai dengan tinggi, tingkat yang positif antara tingkat kesejahteraan yang tinggi dan tingkat depresi yang tinggi dan kecemasan (Matsumoto, Yoo, & Nakagawa, 2008).

H3: Emosional berpengaruh pada perbedaan persepsi.

H5: LMX (*Leader-Member Exchange*) berpengaruh pada emosional

2.7 Model Penelitian

Hubungan antar konstruk konflik keluarga-pekerjaan, *lmx* (*leader-member exchange*), perbedaan persepsi dan emosional pada konflik keluarga-pekerjaan. Disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Model Gambar 1 menunjukkan hubungan antara atasan-bawahan persepsian berpengaruh langsung pada konflik keluarga-pekerjaan, perbedaan persepsi berpengaruh langsung pada konflik keluarga-pekerjaan, emosional berpengaruh langsung pada konflik keluarga-pekerjaan.