



Konflik Peran Ganda *Waitress* Dalam Upaya Meningkatkan *Operational F&B Service* di Hotel Melia Bali

Ni Luh Suastuti¹, Ni Kadek Eni Juniari^{2*}, Ni Ketut Mustiya Liyani³

^{1,2,3}Program Studi Tata Hidang, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jln. Dharmawangsa Kampial, Badung, Bali, Indonesia

¹ suastuti@gmail.com, ^{2*)}enijuniari@gmail.com, ³mustiyaliyani9@gmail.com

^{2*)}enijuniari@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the number or absence of dual role conflicts felt by waitresses at Hotel Melia Bali and efforts to minimize the conflict of the dual role as an effort to improve Operational F&B Service at Hotel Melia Bali. The research method carried out is qualitatively descriptive. The data collection techniques used are questionnaires and interviews with data processing techniques looking for mean values and percentage scores using microsoft excel software. In this study, 32 waitress respondents with the status of married and have children. The results showed that most waitresses at Hotel Melia Bali felt a dual role conflict in both Work-Family Conflict (WFC) / Family Conflict – Workers and Family-Work Conflict (FWC) / Family Conflict - Workers. This is seen from the results of data processing that shows a mean value of 3.63 with high interpretation and a percentage score of 83% indicating the criteria for the most part. This is seen from the average results of each indicator, namely conflict based on time, conflict based on pressure, conflict based on behavior, quality of work, quantity of work and timeliness. As the end of the study, the author conveyed advice to hotel Melia Bali to set up a daycare at an affordable rate aimed at waitresses who have children under five and can hold activities in the form of family gatherings by including children and husbands for waitresses who have a family. This can be a means for the hotel to get to know the family of the waitresses and is a means to bring closer the relationship between employees and their families.

Keywords:

Dual Role Conflict, Operational F&B Service, Waitress

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya konflik peran ganda yang dirasa oleh waitress dalam upaya meminimalisir konflik peran ganda tersebut sebagai upaya meningkatkan Operational F&B Service di Hotel Melia Bali. Metode penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan wawancara dengan teknik pengolahan data mencari nilai mean dan presentase skor dengan menggunakan software microsoft excel. Dalam

penelitian ini menggunakan 32 responden waitress dengan status sudah menikah dan memiliki anak. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar waitress pada Hotel Melia Bali merasakan adanya konflik peran ganda baik *Work-Family Conflict (WFC)* / *Konflik Keluarga – Pekerja* maupun *Family-Work Conflict (FWC)* / *Konflik Keluarga – Pekerja*. Hal tersebut dilihat dari hasil pengolahan data yang menunjukkan nilai mean 3,63 dengan interpretasi tinggi dan presentase skor mendapatkan nilai 83%_menunjukkan kriteria sebagian besar. Hal ini terlihat dari hasil rata-rata tiap butir indikator yaitu konflik berdasarkan waktu, konflik berdasarkan tekanan, konflik berdasarkan perilaku, kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Sebagai akhir penelitian, disampaikan saran kepada pihak Hotel Melia Bali untuk mendirikan tempat penitipan anak dengan tarif yang terjangkau yang ditujukan untuk waitress yang memiliki anak balita dan dapat mengadakan kegiatan berupa *family gathering* dengan mengikutsertakan anak dan suami bagi waitress yang sudah berkeluarga. Hal ini dapat menjadi sarana bagi pihak Hotel untuk mengenal keluarga dari para waitress serta merupakan sarana untuk mendekatkan hubungan antara karyawan dengan keluarganya.

Kata Kunci:

Konflik Peran Ganda, *Operational F&B Service*, *Waitress*

1. PENDAHULUAN

Peran perempuan erat kaitannya dalam ekonomi keluarga. Dalam kehidupan masyarakat, para perempuan cenderung ikut memiliki peran ganda untuk membantu para suami mencari nafkah, dimana faktor-faktor penyebab dari peran ganda adalah faktor ekonomi, keinginan membantu suami, serta biaya pendidikan anak (Clara dkk, 2022). Dengan tambahan tanggung jawab yang ada, dalam menjalankannya pun tidak selamanya berjalan dengan seimbang bahkan terkadang akan terjadi pertentangan dan menimbulkan konflik. Konflik terjadi akibat adanya ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan, dalam dunia kerja istilah konflik salah satunya dijelaskan melalui konflik peran ganda yaitu konflik pekerjaan-keluarga atau *Work-Family Conflict (WFC)* dan konflik keluarga-pekerjaan atau *Family-Work Conflict (FWC)*. Roboth (2015) menyatakan bahwa *work-family conflict* merupakan sebuah bentuk konflik peran, dimana peran keluarga dan pekerjaan tidak dapat dilakukan secara bersamaan dalam beberapa hal, keadaan ini sering ditemui pada karyawan wanita yang memegang dua peran dimana ia harus melakukan pekerjaan kantor dan mengontrol keluarga secara utuh. Sedangkan Widayanti (2017) mendefinisikan konflik keluarga-pekerjaan (*family work-conflict*) sebagai bentuk konflik peran di mata tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Menurut Maryam (2017) suatu bentuk konflik antar peran, karyawan memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi dalam menjalankan perannya dalam dunia kerja (pekerjaan) dibandingkan dengan menjalankan perannya dalam rumah tangga

Menurut Sari (2016) konflik peran ganda didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik peran dalam diri seseorang yang muncul karena adanya tekanan peran dari pekerjaan yang bertentangan dengan tekanan peran dari keluarga. Konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri seseorang, karena mereka ada di dalam suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa dalam bekerja atau biasa disebut dengan *stress* kerja. *Stress* kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap

keberlangsungan operasional. Wulandari (2012) menyatakan bahwa konflik peran ganda merupakan konflik peran yang muncul antara harapan dari dua peran yang berbeda yang dimiliki oleh seseorang. Di pekerjaan, seorang wanita yang profesional diharapkan untuk agresif, kompetitif, dan dapat menjalankan komitmennya pada pekerjaan. Di rumah, wanita sering kali diharapkan untuk merawat anak, menyayangi dan menjaga suaminya.

Food and Beverage Service Departement merupakan departemen yang langsung berhubungan dengan tamu dimana *waitress* menjadi unsur pendukung utama dalam kegiatan operasional restoran selain waiter dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara baik dan profesional agar dapat memuaskan para tamunya (Anggraini dan Utami, 2022). Tuntutan pekerjaan yang tinggi memungkinkan *waitress* mengalami WFC (konflik pekerjaan yang mengganggu keluarga), maupun FWC (konflik keluarga yang mengganggu pekerjaan). Dan hal tersebut juga tidak menutup kemungkinan seorang *waitress* akan mengalami *stress* kerja dan secara tidak langsung akan menurunkan kinerja dari *waitress* itu sendiri.

Beberapa hal yang mendasari perlu dilakukan penelitian terkait konflik peran *waitress* antara lain, adanya complain dari tamu yang diduga karena pelayanan *waitress* yang kurang memuaskan. Dengan demikian, penelitian kali ini mencoba menelusuri apa saja bentuk komplain dari tamu tersebut. Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi awal terlihat adanya konflik keperluan antara kepentingan pribadi dengan pekerjaan, hal ini diduga karena *waitress* itu sendiri memiliki peran ganda yang dituntut untuk melakukan tugas sebagai ibu rumah tangga dan bekerja mencari nafkah sehingga adanya ketidakseimbangan peran antara tanggung jawab di tempat tinggal dengan di tempat kerja, serta terlihat adanya *stress* kerja *waitress* pada akhir jam kerja yang dapat di lihat dari emosional individu. Hal ini diduga karena banyaknya jumlah tamu yang masih terus berdatangan sehingga *waitress* kurang fokus saat memberikan pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk diteliti sejauh mana konflik peran ganda mempengaruhi *stress* kerja dan tentunya akan berdampak langsung pada kinerja *waitress*.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian korelasional yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya serta kuat atau lemahnya suatu hubungan antar variabel pada subjek penelitian. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dengan objek penelitian tentang konflik peran ganda *waitress*, dimana lokasi pengambilan data dilakukan di Hotel Melia Bali. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi. Untuk menganalisis variabel konflik peran ganda di Hotel Melia Bali menggunakan teori dari Destirasi (2018) dan teori tentang Kinerja dari Furqon (2015), seperti dijelaskan sebagai berikut:

1. Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda merupakan suatu situasi yang dimana didalamnya terdapat ketegangan yang dirasakan individu saat beberapa peran yang dimainkan memiliki tuntutan yang saling bertentangan dan muncul secara

bersamaan. Konflik peran ganda dibagi menjadi dua dengan indikatornya yaitu :

- a. Konflik Pekerjaan-Keluarga
 - 1) Konflik berdasarkan waktu
 - 2) Konflik berdasarkan tekanan
 - 3) Konflik berdasarkan perilaku
 - b. Konflik Keluarga-Pekerjaan
 - 1) Konflik berdasarkan waktu
 - 2) Konflik berdasarkan tekanan
 - 3) Konflik berdasarkan perilaku
2. Kinerja *Waitress*

Waitress dalam pelaksanaan kinerja masing-masing mempunyai tugas yang harus dipenuhi agar kinerja dari suatu hotel tersebut bisa dikatakan tinggi, karena tingkat kinerja hotel tidak lepas dari kinerja para *waitress* yang ada dibawahnya. Kinerja *waitress* dibagi menjadi tiga indicator yaitu :

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas Kerja
- c. Ketepatan Waktu Penyelesaian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Tabel 3.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	20 tahun - 30 tahun	15	46,8 %
2.	30 tahun - 40 tahun	12	37,5 %
4.	40 tahun - 50 tahun	3	9,4 %
5.	< 50 tahun	2	6,3 %
Total		32	100%

Sumber: Data Primer (Data diolah 2021)

Pada tabel 3.1 karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan responden yang mendominasi adalah *waitress* yang berumur berkisar 20 tahun hingga 30 tahun dengan dipersentasekan sebesar 46,8% dan sisanya diatas 30 tahun. Secara terperinci, responden yang berumur antara 30 tahun hingga 40 tahun sebanyak 12 orang dan sisanya 3 orang berumur 40 tahun hingga 50 tahun dan sisanya 2 orang dari 32 responden berumur lebih dari 50 tahun yakni masing berumur 52 dan 53 tahun.

Tabel 3.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sekolah Menengah Atas	0	0
2.	Sekolah Menengah Kejuruan	3	9,5 %
3.	Diploma	23	71,8 %
4.	Sarjana	6	18,7 %
Total		32	100%

Sumber: Data Primer (Data diolah 2021)

Berdasarkan latar belakang pendidikan terlihat pada tabel 3.2 diatas terlihat lebih dari sebagian responden yang merupakan *waitress* pada Melia Bali memiliki latar belakang pendidikan sampai jenjang diploma, baik diploma 1, diploma 2, diploma 3 hingga diploma 4. Dan sisanya merupakan sarjana pariwisata sebanyak 6 orang dan lulusan sekolah menengah kejuruan sebanyak 3 orang. Sebagai kriteria saat seleksi penerimaan karyawan pada Melia Bali sebagai *waitress* memang diutamakan calon karyawan yang memiliki *basic* pada bidangnya.

Tabel 3.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1.	Kurang dari 1 tahun	5	15,6 %
2.	1 tahun – 3 tahun	10	31,3 %
3.	3 tahun – 5 tahun	8	25 %
4.	5 tahun ke atas	9	28,1 %
Total		32	100%

Sumber: Data Primer (Data diolah 2021)

Pada tabel 3.3 diatas, menunjukkan karakteristik responden berdasarkan masa kerja. Terlihat dari tabel rentang masa kerja *waitress* Melia Bali relatif sama antar rentang waktu tertentu. *Waitress* yang kurang dari 1 tahun masa kerja paling sedikit sebanyak 5 orang dan yang kurun waktu 1 tahun hingga 3 tahun dan yang lebih dari 5 tahun hampir sama yang masing-masing berurutan sebanyak 10 dan 9 orang. Dengan persentase terbanyak 31,3 % masa kerja rentang 1 tahun hingga 3 tahun

Tabel 3.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No.	Status Pernikahan	Jumlah	Persentase
1.	Sudah Menikah	32	100 %
2.	Belum Menikah	0	0
Total		32	100%

Sumber: Data Primer (Data diolah 2021)

Menyesuaikan dengan kriteria pemilihan sampel yang mana kriteria responden *waitress* yang berstatus sudah menikah. Terlihat pada tabel seluruh responden yang berjumlah 32 orang berstatus sudah menikah dengan dipersentasekan 100%.

Tabel 3.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak

No.	Jumlah Anak	Jumlah	Persentase
1.	Belum memiliki anak	3	9,3 %
2.	1 anak	6	18,7 %
3.	2 anak	9	28,2 %
4.	3 anak	8	25 %
5.	Lebih dari 3 anak	6	18,8 %
Total		32	100%

Sumber: Data Primer (Data diolah 2021)

Pada tabel terlihat *waitress* dengan jumlah anak 2 orang yang mendominasi sebanyak 9 orang dengan dipersentasekan sebesar 28,2%. Sebagian besar *waitress* Melia Bali yang termssuk dalam responden sudah memiliki anak dan sebanyak 3 orang yang belum memiliki anak. Bila di persentasekan keseluruhan *waitress* yang memiliki anak sebesar 90,7% dan sisanya 9,3 % belum memiliki anak.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan paparan data yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diperoleh hasil nilai rata-rata berdasarkan indicator penelitian seperti yang tertera pada Tabel berikut.

Tabel 3.6 : Hasil Nilai Mean Dari Kuesioner Konflik Peran Ganda *Waitress* dalam Upaya Meningkatkan Operational F&B Service di Hotel Melia Bali

Indikator	Definisi Indikator	Nilai Rata-rata	Intrepetasi
Konflik Pekerjaan – Keluarga / <i>Work-Family Conflict</i> (WFC)			
Konflik Berdasarkan Waktu	Kesulitan dalam membagi waktu saat ada kepentingan keluarga mendesak(X1.1)	4,19	Tinggi
	Merasa tidak puas karena dengan bekerja menjadi tidak bisa mengasuh anak secara keseluruhan.(X1.2)	4,00	Tinggi
Total <i>Mean</i> Konflik Berdasarkan Waktu <i>Work-Family Conflict</i> (WFC)		4,09	Tinggi
Konflik Berdasarkan Tekanan	Merasa cemas bila tidak sempat membantu kegiatan belajar anak-anak setelah lelah bekerja.(X1.3)	3,88	Tinggi
	Merasa <i>stress</i> karena kehidupan yang kurang menyenangkan dengan anak- anak dan suami disebabkan tekanan pekerjaan (X1.4)	3,22	Cukup
Total <i>Mean</i> Konflik Berdasarkan Tekanan <i>Work-Family Conflict</i> (WFC)		3,55	Tinggi
Konflik Berdasarkan Perilaku	Rekan kerja saya selalu menegur saat saya terlambat datang bekerja (X1.5)	3,72	Tinggi
	Rekan kerja saya risih ketika saya berkomunikasi via telpon dengan anak atau suami saat berada di tempat kerja (X1.6)	3,59	Tinggi
Total <i>Mean</i> Konflik Berdasarkan Tekanan <i>Work-Family Conflict</i> (WFC)		3,65	Tinggi
Konflik Keluarga – Pekerja / <i>Family-Work Conflict</i> (FWC)			
Konflik Berdasarkan Waktu	Merasa bersalah kepada atasan apabila saya terlambat datang kekantor karena harus mengurus anak (X2.1)	4,03	Tinggi
	Merasa kehilangan konsentrasi bekerja saat ada kepentingan anak yang seharusnya tidak dapat di kesampingkan (X2.2)	3,63	Tinggi
Total <i>Mean</i> Konflik Berdasarkan Waktu <i>Family-Work Conflict</i> (FWC)		3,83	Tinggi

Konflik Berdasarkan Tekanan	Merasa cemas bekerja dikantor karena anak sedang sakit dirumah (X2.3)	4,13	Tinggi
	Merasa tidak dapat bekerja secara optimal karena memikirkan anak-anak (X2.4)	3,25	Cukup
Total <i>Mean</i> Konflik Berdasarkan Tekanan <i>Family-Work Conflict (FWC)</i>		3,69	Tinggi
Konflik Berdasarkan Perilaku	Suami merasa keberatan dengan overtime saat bekerja (X2.5)	3,59	Tinggi
	Anak merasa sedih saat pulang bekerja melebihi waktu (X2.6)	4,19	Tinggi
Total <i>Mean</i> Konflik Berdasarkan Perilaku <i>Family-Work Conflict (FWC)</i>		3,89	Tinggi
Kinerja <i>Waitress</i>			
Kualitas Kerja	Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standart mutu perusahaan.(Y.1)	3,94	Tinggi
	Segala jenis pekerjaan di kerjakan dnegan proseur kerja yang sudah di tetapkan (Y.2)	4,06	Tinggi
Total <i>Mean</i> Kualitas Kerja		4,00	Tinggi
Kuantitas Kerja	Saya melaksanakan pekerjaan sesuai target yang ditentukan (Y.3)	4,03	Tinggi
	Saya mengerjakan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan (Y.4)	3,81	Tinggi
Total <i>Mean</i> Kuantitas Kerja		3,92	Tinggi
Ketepatan Penyelesaian Pekerjaan	Saya tidak suka menunda-nunda pekerjaan yang harus diselesaikan. (Y.5)	3,94	Tinggi
	Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan kriteria yang telah di tetapkan (Y.6)	4,34	Sangat Tinggi
Total <i>Mean</i> Ketepatan Penyelesaian Pekerjaan		4,14	Tinggi
Total <i>Mean</i> Seluruh Indikator		3,63	Tinggi

Sumber: Data diolah 2021

Adapun hasil kriteria penilaian dalam bentuk persentase sebagai berikut :

Tabel 3.7 : Hasil Kriteria Penilaian Persentase

No.	Persentase	Kriteria
1	0 % - 20 %	Tidak ada / tak seorang pun
2	21% - 40 %	Sebagian kecil
3	41 % - 60 %	Setengahnya
4	61 % - 80%	Sebagian Besar
5	81 % - 100 %	Pada Umumnya / seluruhnya

Sumber: Data diolah 2021

Secara keseluruhan konflik peran ganda *waitress* dalam upaya meningkatkan *operational F&B Service* di hotel Melia Bali mendapatkan nilai

mean 3,63 dengan interpretasi tinggi dan presentase skor mendapatkan nilai 83% menunjukkan kriteria “Pada umumnya atau seluruhnya”. Hal ini menunjukkan konflik peran ganda di hotel Melia Bali memiliki pengaruh yang tinggi terhadap *operational F&B service* dan pada umumnya *waitress* pada hotel Melia Bali merasakan adanya konflik peran ganda. Dengan nilai *mean* di setiap indikator nya tinggi menjadikan hasil penelitian ini menyatakan sebagian besar *waitress* pada Hotel Melia Bali merasakan konflik peran ganda baik konflik dalam keluarga-pekerjaan/*Family-Work Conflict* (FWC) maupun pekerjaan-keluarga/*Work-Family Conflict* (WFC). Penelitian ini juga di dukung dari perbandingan data absensi *waitress* dan *waiter*, dengan kehadiran absensi *waiter* sebesar 99,7% sedangkan untuk absensi *waitress* sebesar 98,3%. Dari data tersebut terlihat adanya selisih absensi sebesar 1,4% antara absensi *waitress* dengan *waiter* pada Hotel Melia Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan interpretasi yang tinggi didasari pada jawaban dari *waitress* yang membenarkan adanya konflik peran ganda yang dirasakan serta hal ini memberikan dampak dalam upaya meningkatkan *operational F&B Service* di Hotel Melia Bali.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, Secara keseluruhan, sebagian besar *waitress* pada Hotel Melia Bali merasakan adanya konflik peran ganda baik *Work-Family Conflict* (WFC) maupun *Family-Work Conflict* (FWC). Hal tersebut menyatakan bahwa konflik peran ganda *waitress* dalam upaya meningkatkan *operational F&B Service* dapat dirasakan hampir seluruh *waitress* pada Hotel Melia Bali. Dari 32 responden menunjukkan bahwa *waitress* pada Hotel Melia Bali merasakan adanya konflik peran ganda terhadap kinerja *operational*, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah total nilai *mean* dari seluruh indikator sebesar 3,63 dengan interpretasi tinggi. Saran yang bisa diberikan yaitu , pihak Hotel dapat menambahkan jam kerja *waitress* dari 8 jam kerja menjadi 9 jam kerja, sehingga dalam seminggu *waitress* mendapatkan 2 kali off. Mengadakan pertemuan berkala antara pihak manajemen dengan karyawan/*waitress* untuk membahas berbagai kendala yang di hadapi selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, N. E. (2017). *Makna konflik peran pada mahasiswa dengan peran ganda. Jurnal Psikologi*, 68(1).
- Akbar, D.A. (2017). *Konflik peran ganda karyawan wanita dan stress kerja. Jurnal Kajian Gender dan Anak*, 12(1)
- Anggraini, Fera Dian, Lulux Beru Utami. 2022. Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*. Vol3. No 1. Pp 10-18.
- Apriyanti, Novi. (2015). Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*) Terhadap Kinerja Tenaga Petik Wanita PPTK Gambang. *Jurnal*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Ardy, Charla Evagelista. 2016. Peranan Pramusaji di Restoran Mulia Resto Pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Arikunto, Suharsimi, 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Cahyana, Adi Syukur (2018) *Hotel Bintang Empat Kota Cirebon Tema Ruang Sebagai Elemen Pembentuk Massa*. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia
- Clara, Amanda, Suwarno, Abdul Syani. 2022. Peran Ganda Perempuan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga (Kasus di Pabrik Karet CV KA 2 Desa Negeri Ulangan Jaya Kab Pesawaran). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sosiologi*. E-ISSN 2827-931X.Pp 26-37
- Destirasi, A. D. (2018). Pengaruh Konflik Peran Ganda dan *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Wanita pada PT. Nusantara Tropical Farm Lampung Timur. [*Skripsi*]. Yogyakarta (ID): Universitas Lampung.
- Laksmi dan Hadi. 2012. Hubungan antara Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Bagian Produksi PT. X. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* Vol. 1, No. 2.
- Maryam, S., & Sulistiowati, L. (2017). *Konflik Peran Ganda, Disiplin dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat Pada RSUD Gunung Jati Kota Cirebon*. *Logika*, 19(1), 69-72
- P.Nugraha, and E.R. Kustanti, "Hubungan antara Dukungan Sosial Suami Dengan Konflik Peran Ganda pada Perawat Wanita," *Jurnal EMPATI*, vol. 7, no. 2, pp. 794-801, Jun. 2020.
- Permanasari, dan Santoso (2016). Pengaruh Work Family Conflict dan Family Work Conflict Terhadap Stres Kerja Dosen Perempuan UPN Veteran Jatim. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. UPN Veteran Jawa Timur.
- Roboth, Jane Y. (2015). Analisis work family conflict, stress kerja dan kinerja wanita berperan ganda pada yayasan compassion east Indonesia. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).33-46
- Sari, R. W. P. M. (2016). Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Polisi Wanita Di Polresta Surakarta (*Doctoral dissertation*), Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta. Andi
- Sugiyono (2017:213 & 35-36). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharmono., Natalia, P. (2015). Analisis Pengaruh Work Family Conflict Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*. 4(2), 1-13.
- Velina Sutanto, Jesslyn Angelia Mogi, *Analisis Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Adi Arestoran The Duck King Imperial Chef*
- Widayanti.Andri Eko., R. Andi Sularso, Ika Barokah Suryaningsih. 2017. Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work-Family Conflict*) terhadap Kinerja Pelayanan dan Komitmen Organisasi Melalui Kelelahan (*Fatigue*) pada Karyawan Tenaga Kependidikan di Bagian Akademik Universitas Jember. *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol 11 No.1.
- Wulandari. 2012. Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Stres Kerja Karyawan Wanita. *Skripsi*. Universitas Indonesia: De