



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Manajemen

Menurut Robbin (2017) dalam bukunya yang berjudul *Fundamentals of Management* mendefinisikan manajemen adalah sebuah proses penyelesaian dari sesuatu hal secara efektif dan efisien dengan atau lewat orang-orang yang berada didalamnya. Proses disini lebih menekankan kepada suatu kegiatan yang sedang berlangsung dan mereka saling memiliki keterkaitan (Stephen P., 2017). Dalam bukunya juga dijelaskan makna dari efektif dan efisien. Efektif berorientasi pada *ending* dari suatu pencapaian dan efisien berorientasi pada proses untuk dapat menyelesaikan suatu tujuan.

Adapula manajemen adalah sebuah proses dari menyelesaikan suatu tujuan dari sebuah organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif (Burrow, 2008)

Kemudian menurut Robbins (2009), manajemen adalah melibatkan koordinasi dan mengawasi kegiatan kerja orang lain sehingga kegiatan mereka diselesaikan secara efisien dan efektif.

2.1.1 Fungsi Manajemen

Menurut Lussier (2006) ada empat fungsi dari manajemen yaitu:

a) *Planning*

Planning adalah sebuah proses dari menetapkan objektif dari suatu tujuan dan menentukan terlebih dahulu bagaimana objektif tersebut akan dilaksanakan.

Planning merupakan titik awal dari suatu proses manajemen. Untuk mencapai kesuksesan, suatu organisasi membutuhkan banyak perencanaan yang matang.

b) *Organizing*

Seorang manajer harus men-*design* dan mengembangkan sistem organisasi perusahaan untuk dapat mengimplementasikan rencana yang telah dibuat sebelumnya. *Organizing* adalah suatu proses mendelegasikan dan melakukan koordinasi tugas atau pekerjaan dan mengalokasikan semua sumber daya yang ada untuk dapat mencapai suatu objektif yang telah disepakati.

c) *Leading*

Seorang manajer harus memimpin para karyawannya dalam melakukan tugas mereka sehari-hari. *Leading* adalah suatu proses dari mempengaruhi para karyawannya untuk bekerja dalam mencapai tujuan.

d) *Controlling*

Controlling adalah suatu proses membangun dan mengimplementasikan mekanisme-mekanisme untuk memastikan bahwa objektif tersebut sudah tercapai. Bagian penting dari proses *controlling* adalah memastikan adanya *progress* dalam mencapai suatu tujuan dan melakukan koreksi jika diperlukan.

2.2 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Human Resource Management (HRM) atau Sumber Daya Manusia adalah pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan organisasi. Semua level manajer diharuskan untuk mengkonsentrasikan diri mereka kedalam HRM (Mondy, 2008).

Adapun pengertian lain dari *Human Resource Management* (HRM) menurut Burrow (2008) adalah semua aktivitas yang didalamnya melibatkan *acquiring*, *developing*, dan *compensation* kepada orang-orang yang melakukan pekerjaan dalam suatu perusahaan.

Menurut Dessler (2015), *Human Resource Management* (HRM) adalah suatu proses memperoleh, melatih, menilai dan memberi *compensation* kepada karyawan, dan memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keselamatan, dan memperdulikan keadilan mereka. Menurut Dessler (2013), fungsi dari *human resource management* adalah:

1. *Planning*

Human resource management memiliki fungsi dalam perencanaan yaitu untuk menetapkan tujuan dan standar; untuk mengembangkan aturan dan prosedur; untuk mengembangkan rencana dan peramalan untuk masa depan.

2. *Organizing*

Fungsi *human resource management* dalam pengorganisasian adalah dengan memberi setiap bawahan tugas khusus, membangun departemen,

mendelegasikan wewenang kepada bawahan, membangun saluran otoritas dan komunikasi, serta mengoordinasikan pekerjaan bawahan.

3. *Staffing*

Human resource management memiliki fungsi sebagai *staffing* adalah untuk menentukan jenis orang yang harus dipekerjakan, merekrut calon karyawan, memilih karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan, menetapkan standar kinerja, mengevaluasi kinerja, konseling karyawan, dan kompensasi karyawan.

4. *Leading*

Pada fungsi ini, *human resource management* dapat mengatur bagaimana membuat orang lain mampu menyelesaikan pekerjaannya, mempertahankan moral mereka, dan memotivasi bawahan.

5. *Controlling*

Fungsi *human resource management* sebagai *controlling* adalah menetapkan standar kualitas, memeriksa antara kinerja yang aktual dibandingkan dengan suatu standar yang telah dibuat sebelumnya, mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

Sedangkan menurut Noe *et al.*, (2008), *Human Resource Management* mengacu pada kebijakan, praktik, dan sistem yang memengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan. Praktik HRM termasuk menganalisis dan merancang pekerjaan, menentukan kebutuhan sumber daya manusia (perencanaan SDM), menarik karyawan potensial (merekrut), memilih karyawan (seleksi), mengajar karyawan cara

melakukan pekerjaan mereka dan mempersiapkan mereka untuk masa depan (pelatihan dan pengembangan), penghargaan karyawan (kompensasi), mengevaluasi kinerja mereka (manajemen kinerja), dan menciptakan lingkungan kerja yang positif (hubungan karyawan).

2.3 Workload

Workload merupakan semua kegiatan yang melibatkan waktu karyawan yang dihabiskan dalam melakukan pekerjaan, dan tanggung jawab di tempat kerja baik itu secara langsung maupun tidak langsung (Johanim Johari, 2018). Sedangkan, menurut Ghislieri (2015), *workload* merupakan jenis permintaan pekerjaan yang dianggap penting dalam banyak kelompok pekerjaan.

Kemudian, *workload* merupakan suatu perspektif karyawan tentang kelebihan beban kerja obyektif saat mereka menganggap mereka memiliki terlalu banyak tugas (Leiter & Marie Durup, 1996) dalam (Tremblay, 2016) atau tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugas tersebut (Greenglass, Burke, & Moore, 2003) dalam (Tremblay, 2016).

Berdasarkan pengertian tentang *workload* diatas, dalam penelitian ini penulis menggunakan pengertian *workload* merupakan suatu perspektif karyawan tentang kelebihan beban kerja obyektif saat mereka menganggap mereka memiliki terlalu banyak tugas (Leiter & Marie Durup, 1996) dalam (Tremblay, 2016) atau tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugas tersebut (Greenglass, Burke, & Moore, 2003) dalam (Tremblay, 2016).

Menurut Rodahl (1989) dan Manuaba (2000) dalam Acharya (2016), *workload* dapat terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan suatu faktor yang berasal dari luar tubuh seseorang, seperti suatu pekerjaan yang dilakukan dengan menggunakan fisik yang kuat dan mental yang kuat, waktu dalam bekerja, pelimpahan tugas dan wewenang, kerja malam, dan lingkungan kerja seseorang.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan suatu faktor yang berasal dari dalam tubuh seseorang, seperti jenis kelamin, umur, kondisi kesehatan, ukuran tubuh, motivasi, dan persepsi.

Selanjutnya, menurut Winaya (1989) dalam (Acharya, 2016), ada dampak negatif yang ditimbulkan jika seseorang mengalami *workload*, yaitu:

1. Kualitas kerja menurun

Seseorang yang mengalami *workload* akan berdampak pada menurunnya kualitas kerja mereka. Hal ini disebabkan karena beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi oleh kemampuan fisik seseorang dan akibatnya seseorang akan terganggu konsentrasinya serta akurasi dalam bekerja yang akan berakibat pada turunya kualitas dalam bekerja.

2. Keluhan pelanggan

Dengan seseorang mengalami *workload*, mereka akan kehilangan konsentrasi dan akurasi dalam bekerja dan akan berdampak pada turunnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan juga, terlebih lagi untuk industri jasa seperti perhotelan.

3. Kenaikan tingkat absensi

Seseorang yang diberikan beban kerja yang terlalu banyak akan membuatnya mudah lelah dan sakit. Hal tersebut tentunya akan menaikkan tingkat jumlah absensi dalam suatu organisasi dan akan berakibat buruk pada kelancaran kerja organisasi.

Organisasi, terutama manajer dan *supervisor* harus mendorong karyawan untuk menghabiskan waktu luang mereka dalam kegiatan yang tidak terkait pekerjaan. Selain itu, mereka harus mendorong dan mendukung praktik segmentasi untuk membantu orang menjaga kehidupan kerja mereka terpisah sebanyak mungkin dari kehidupan non-kerja mereka (Ghislieri, 2015).

2.4 Work-Family Conflict

Work-family conflict merupakan suatu konflik yang terjadi ketika ada permintaan dari suatu peran (biasanya dalam keluarga) yang akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk memenuhi tuntutan yang terkait dengan peran yang lainnya di tempat lain (tempat kerja) (Majekodunmi, 2017).

Selanjutnya, menurut Amiruddin (2019), *work-family conflict* merupakan suatu konflik yang terjadi karena adanya ketidakseimbangan peran antara tanggung

jawab di rumah dan di tempat kerja. Asumsinya adalah ada 2 tuntutan pada tingkat yang sama tetapi tidak dapat dilakukan secara merata dan memiliki potensi untuk menyebabkan ketidakcocokan fungsi dan ketidaknyamanan pada kedua posisi (Amiruddin, 2019).

Kemudian, pengertian *work-family conflict* adalah suatu jenis konflik antar peran, di mana tekanan kerja dan keluarga saling tidak bekerja dengan serasi dalam beberapa cara. Akibatnya melakukan pekerjaan di tempat kerja menjadi lebih sulit ketika berbenturan dengan tuntutan di rumah (Edna Rabenu, 2017).

Menurut Soomro, Breitenecker, & Shah (2018), *work-family conflict* merupakan salah satu variabel stres yang muncul ketika seorang individu memberikan lebih banyak waktu untuk bekerja, yang mengakibatkan konflik dengan tuntutan keluarga. Selanjutnya, menurut Yeh (2019) mengacu pada suatu kondisi di mana tuntutan pekerjaan individu mengganggu fungsi atau kinerjanya di rumah.

Sedangkan menurut Netemeyer, Boles, & McMurrin (1996) dalam (Tremblay, 2016), *work-family conflict* merupakan suatu bentuk konflik antar peran di mana tuntutan waktu dan tekanan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu pelaksanaan tanggung jawab di keluarga.

Berdasarkan pengertian tentang *work-family conflict* diatas, dalam penelitian ini penulis menggunakan pengertian dari Netemeyer, Boles, & McMurrin (1996) dalam (Tremblay, 2016), *work-family conflict* merupakan suatu bentuk konflik antar peran di mana tuntutan waktu dan tekanan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu pelaksanaan tanggung jawab di keluarga.

2.5 Job Stress

Job stress didefinisikan sebagai adanya ketegangan dan tekanan yang tumbuh dari pekerjaan termasuk hasil yang nanti akan ditimbulkan berupa perasaan atau gejala fisik seseorang (Stump, 2011). Kemudian menurut Amiruddin (2019) stres didefinisikan secara psikologis sebagai sesuatu yang dialami oleh individu ketika menghadapi permintaan, hambatan atau peluang yang memiliki hasil signifikan tetapi tidak memiliki kepastian.

Menurut Hobfoll (1989) dalam Tremblay (2016), *job stress* didefinisikan sebagai reaksi terhadap lingkungan yang mengarah pada ancaman kehilangan sumber daya, hilangnya sumber daya, atau kurangnya perolehan sumber daya setelah investasi sumber daya yang signifikan. Dalam industri perhotelan, *job stress* terkait dengan kesulitan yang dihadapi oleh karyawan untuk menggabungkan pekerjaan dan kehidupan keluarga (Namasivayam & Zhao., 2007, Yavas, Babakus, & Karatepe., 2008) dalam (Tremblay, 2016).

Berdasarkan pengertian tentang *job stress* di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengertian *job stress* menurut Hobfoll (1989) dalam Tremblay (2016), yaitu sebagai reaksi terhadap lingkungan yang mengarah pada ancaman kehilangan sumber daya, hilangnya sumber daya, atau kurangnya perolehan sumber daya setelah investasi sumber daya yang signifikan. Dalam industri perhotelan, *job stress* terkait dengan kesulitan yang dihadapi oleh karyawan untuk menggabungkan pekerjaan dan

kehidupan keluarga (Namasivayam & Zhao., 2007, Yavas, Babakus, & Karatepe., 2008) dalam (Tremblay, 2016).

Berdasarkan Towner (1998), ada beberapa hal yang membuat seseorang mengalami stres di tempat kerja, yaitu:

1. Jam kerja
2. Kelebihan jam kerja baik itu terencana maupun tidak direncanakan
3. Konflik personal
4. Pekerjaan tidak jelas
5. Terlalu banyak tanggung jawab
6. Kuantitas dalam bekerja
7. *Shift work*

Selain itu menurut Towner (1998), ada beberapa gejala dan efek dari stres, yaitu:

1. Efek fisik

Efek fisik yang ditimbulkan dari stres adalah berupa sakit dan merasa tidak nyaman, dan karyawan melakukan absen kerja. Gejala fisik yang dialami oleh seseorang jika mengalami stres yaitu:

- a. Sakit kepala
- b. Kelelahan
- c. Mual
- d. Tidak dapat tidur
- e. Gemeteran

2. Efek mental

Efek mental yang ditimbulkan dari stres adalah karyawan mungkin menjadi tidak *aware*, tidak dapat menghadapi segala sesuatunya dengan baik, dan karyawan menjadi tidak efektif dan efisien dalam bekerja. Gejala mental yang dialami oleh seseorang yang mengalami stres yaitu:

- a. Kesusahan dalam membuat keputusan
- b. Depresi
- c. Susah untuk berkonsentrasi
- d. Mudah marah
- e. Hilangnya selera humor

2.6 Hubungan Antar Variabel

2.6.1 Hubungan antara *Workload* terhadap *Work-Family Conflict*

Terdapat bukti empiris yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *workload* dengan *work-family conflict*. Menurut Tremblay (2016), yang melakukan penelitian di industri perhotelan dengan *rating* hotel bintang 4 dan bintang 5 di Provinsi Quebec (Kanada) dengan sampel sebanyak 258 responden, mengatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan *work-family conflict* dan menghasilkan stres di tempat kerja. Fenomena yang sama juga ditemukan oleh Ghislieri (2015), di mana Ghislieri melakukan penelitian terhadap beberapa sektor industri yang berbeda dengan 597 sampel, mengatakan bahwa ada hubungan antara *workload* dengan *work-family conflict* dengan asumsi bahwa ketika permintaan

datang dari pekerjaan terlalu tinggi, individu tidak dapat berhenti bekerja dan mereka akan terus bekerja dan akan memikirkan tentang pekerjaan juga walaupun mereka sudah tidak sedang bekerja. Individu akan membawa pulang pekerjaan mereka atau tidak dapat berhenti memikirkan pekerjaan yang akan mengurangi waktu dan energi dari kegiatan dengan keluarga mereka (Ghislieri, 2015). Tuntutan kerja yang ada berkaitan dengan *work-family conflict* dan pada akhirnya akan membuat individu merasakan ketidakpuasan dan kelelahan (Lu & Chang, 2014). Penelitian Lu & Chang (2014) ini dilakukan kepada para karyawan di China dengan perannya sebagai orang tua yang bekerja dengan *full-time* dan dengan setidaknya satu anak hidup dengan mereka. Adanya kelebihan beban kerja serta *work-family conflict* akan mempengaruhi keterikatan pekerjaan dan kinerja seseorang karena hanya kelelahan emosional. Manajemen hotel harus mempertimbangkan pembentukan dan pemeliharaan lingkungan kerja yang mendukung keluarga, perekrutan yang efektif untuk karyawan *frontline* dan memberikan bantuan profesional kepada karyawan (Karatepe, 2012).

Berdasarkan dari fenomena penelitian sebelumnya (Tremblay , 2016;Ghislieri, 2015;Lu & Chang, 2014;Karatepe, 2014) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara *workload* dengan *work-family conflict*, peneliti ingin membuktikan kembali apakah terdapat hubungan antara *workload* dengan *work-family conflict* sehingga muncul hipotesa yang mengacu pada penelitian milik Ghislieri (2015) sebagai jurnal pendukung yaitu:

H1 : *Workload* memiliki pengaruh positif terhadap *Work-Family Conflict*.

2.6.2 Hubungan antara Work-Family Conflict terhadap Job Stress

Terdapat beberapa bukti empiris yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *work-family conflict* terhadap *job stress*. Menurut Rabenu (2017), terdapat hubungan yang positif antara *work-family conflict* dan *job stress*. *Work-family conflict* menghasilkan *job stress* di antara karyawan lini depan di industri perhotelan (Mansour & Mohanna, 2017)

Fenomena lain yang sama juga ditemukan oleh Stump (2011) di mana Stump melakukan penelitian terhadap para pekerja *sales retail* di Hungary dengan 185 responden, mengatakan bahwa *work-family conflict* terkait erat dan memiliki hubungan yang positif dengan *job stress*. Hasil ini juga mengkonfirmasi temuan yang sebelumnya yang menunjukkan bahwa *work-family conflict* memiliki korelasi yang lebih kuat terhadap *job stress*.

Berdasarkan dari fenomena penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara *work-family conflict* dengan *job stress*, peneliti ingin membuktikan kembali apakah terdapat hubungan antara *work-family conflict* dengan *job stress* sehingga muncul hipotesa yang mengacu pada penelitian milik Mansour & Mohanna (2017) yaitu:

H2 : *Work-Family Conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Stress*

2.6.3 Hubungan antara Workload, Work-Family Conflict terhadap Job Stress

Menurut Tremblay (2016), beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan *work-family conflict* dan menghasilkan stres di tempat kerja. Sedangkan menurut Giunchi

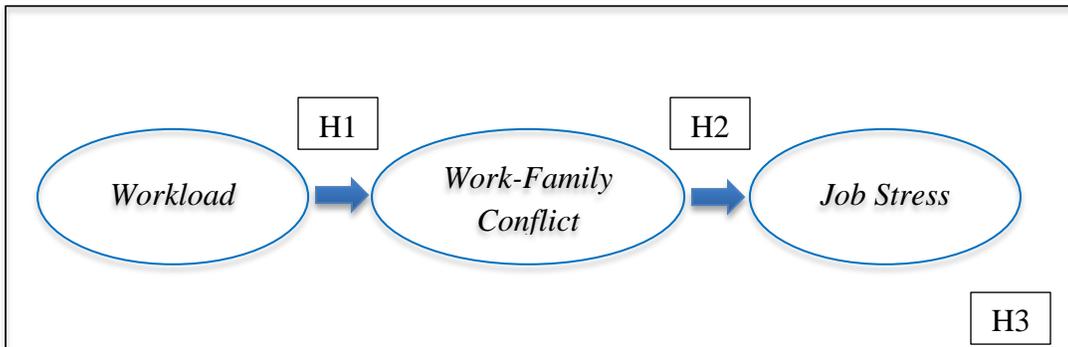
(2016) yang melakukan penelitian terhadap Portuguese *temporary agency workers* (TAW) sebanyak 474 responden, mengatakan bahwa betapa mendasarnya untuk mengurangi beban kerja yang dirasakan dan meningkatkan kesejahteraan karyawan, terutama untuk masa yang akan datang agar lebih baik lagi.

Fenomena yang sama juga terjadi pada Dhar (2014), yang mengatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres. Dhar melakukan penelitian terhadap 444 polisi pekerja di Uttarakhand, India. Mereka juga mengatakan bahwa stres juga memiliki hubungan yang positif dan kuat dengan kelebihan beban kerja. Hal ini tentunya akan menjadi kontributor utama yang menyebabkan stres (Dhar, 2014).

Berdasarkan dari fenomena penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara *workload*, *work-family conflict* dengan *job stress*, peneliti ingin membuktikan kembali apakah terdapat hubungan antara *workload*, *work-family conflict* dengan *job stress* sehingga muncul hipotesa yang mengacu pada Tremblay (2016) yaitu:

H3 : Adanya pengaruh antara *Workload* yang dimediasi oleh *Work-Family Conflict* terhadap *Job Stress*

2.7 Model Penelitian



Sumber: Modifikasi *Workload, Generic and Work-Family Specific Social Supports and Job Stress: Mediating Role of Work-Family and Family-Work Conflict*, 2016

Gambar 2.1 Model Penelitian

2.8 Hipotesa Penelitian

- H1 : *Workload* memiliki pengaruh positif terhadap *Work-Family Conflict*
- H2 : *Work-Family Conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Stress*
- H3 : Adanya pengaruh antara *Workload* yang dimediasi oleh *Work-Family Conflict* terhadap *Job Stress*

2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Manfaat Penelitian
1.	Sari Mansour Diane, Gabrielle Tremblay	Emerald Insight (2016)	<i>Workload, generic and work-family specific social supports and job stress: mediating role of work-family and family-work conflict</i>	Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan <i>work-family conflict</i> dan menghasilkan stres di tempat kerja. Penting untuk membedakan berbagai jenis dukungan sosial. Dukungan sosial penting dalam mengurangi <i>work-family conflict</i> dan akibat dari stres yang dihasilkan. Efek dukungan	Jurnal ini digunakan peneliti sebagai jurnal utama yang digunakan dan sebagai acuan untuk hipotesis 3 dan digunakan untuk pembuatan kuisisioner, di mana pertanyaan dalam kuisisioner peneliti menggunakan

				sosial lebih signifikan untuk <i>work-family conflict</i> .	indikator dari jurnal utama ini.
2.	Luo Lu, Yu-Yueh Chang	Emerald Insight (2013)	<i>An integrative model of work/family interface for Chinese employees</i>	Tuntutan yang ada berkaitan dengan konflik (WFC dan FWC) dan pada akhirnya akan menciptakan ketidakpuasan dan kelelahan. Organisasi dapat mengembangkan praktik keluarga yang ramah seperti <i>flexitime</i> untuk membantu karyawan mengelola beban kerja dengan lebih baik.	Jurnal ini digunakan peneliti sebagai landasan pendukung untuk membantu menjelaskan pengaruh antara <i>workload</i> dengan <i>work-family conflict</i> .
3.	Monica Molino Claudio G.	Emerald Insight	<i>Do recovery experiences</i>	Ada hubungan antara <i>workload</i> dengan <i>work-family conflict</i>	Jurnal ini digunakan peneliti sebagai

	Cortese Arnold B. Bakker Chiara Ghislieri	(2015)	<i>moderate the relationship between workload and workfamily conflict?</i>	dengan asumsi bahwa ketika permintaan datang dari pekerjaan terlalu tinggi, individu tidak dapat berhenti bekerja dan mereka akan terus bekerja dan akan memikirkan tentang pekerjaan juga walaupun mereka sudah tidak sedang bekerja.	landasan untuk hipotesis 1 yaitu <i>workload</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>work-family conflict</i> .
4.	Sari Mansour Dima Mohanna	<i>Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism</i>	<i>Mediating role of job stress between work-family conflict, work-leisure conflict, and</i>	WFC dan WLC menghasilkan stres di antara karyawan lini depan di industri perhotelan.	Jurnal ini digunakan peneliti sebagai landasan untuk hipotesis 2 yaitu <i>work-family conflict</i> memiliki

		(2017)	<i>employee's perception of service quality in the hotel industry in France</i>		pengaruh positif terhadap <i>job stress</i> .
5.	Cristian Chelariu dan Rodney Stump	Emerald Insight (2011)	<i>A study of work-family conflict, family-work conflict and the contingent effect of self-efficacy of retail salespeople in a transitional economy</i>	<i>Work-family conflict</i> terkait erat dan memiliki hubungan yang positif dengan <i>job stress</i> . Hasil ini juga mengkonfirmasi temuan yang sebelumnya yang menunjukkan bahwa <i>work-family conflict</i> memiliki korelasi yang lebih kuat terhadap <i>job stress</i> .	Jurnal ini digunakan sebagai landasan pendukung untuk membantu menjelaskan pengaruh antara <i>work-family conflict</i> terhadap <i>job stress</i> .

6.	Edna Rabenu, Aharon Tziner dan Gil Sharoni	Emerald Insight (2017)	<i>The Relationship between Work- Family Conflict, Stress, and Work Attitudes</i>	Adanya hubungan yang positif antara <i>work-family conflict</i> dan <i>job stress</i> .	Jurnal ini digunakan sebagai landasan pendukung untuk membantu menjelaskan tentang pengaruh <i>work- family conflict</i> terhadap <i>job stress</i> .
7.	Osman M. Karatepe	Emerald Insight (2012)	<i>The effects of work overload and work- family conflict on job embeddedness and job performance The mediation of emotional</i>	Adanya kelebihan beban kerja serta <i>work-family conflict</i> akan mempengaruhi keterikatan pekerjaan dan kinerja seseorang karena hanya kelelahan emosional. Manajemen hotel harus mempertimbangkan	Jurnal ini digunakan sebagai landasan pendukung untuk membantu menjelaskan pengaruh antara <i>workload</i> dengan <i>work-family</i>

			<i>exhaustion</i>	pembentukan dan pemeliharaan lingkungan kerja yang mendukung keluarga, perekrutan yang efektif untuk karyawan <i>frontline</i> dan memberikan bantuan profesional kepada karyawan.	<i>conflict.</i>
--	--	--	-------------------	--	------------------