
Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Wanita

Sarah Tsabitah^{1*}, R Ribhan²

Universitas Lampung, Indonesia

*Email: sarah.tsabitah1082@students.unila.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of multiple role conflict and emotional intelligence on employee performance at the University of Lampung. The type of this research is quantitative research. The sampling technique used in this research is based on probability sampling with random sampling method. The data used is primary data by distributing it to respondents, namely female lecturers who work at the University of Lampung, revealing 146 people. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using the statistical test tool SPSS Software 18. The results of this show that multiple role conflict affects employee performance at the University of Lampung, while emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance at the University of Lampung.

Keyword : *Work Family-Conflict, Emotional Intelligence, Employee Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini diadakan dalam rangka mengetahui serta analisis hubungan konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan wanita yang bekerja di Universitas Lampung. Penelitian ini berjenis kausalitas disertai metode kuantitatif. Dalam mengambil sampel penelitian ini didasarkan pada *probability sampling* dengan metode random sampling. Data yang diambil bersumber dari data primer yakni dengan pembagian kuesioner untuk responden, yaitu dosen wanita yang bekerja di Universitas Lampung berjumlah 146 orang. Dalam menganalisis data penelitian ini Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan alat bantu uji statistik SPSS *Software* 18. Penelitian ini menghasilkan konflik peran ganda memiliki pengaruh secara negatif serta signifikan dalam kinerja karyawan wanita di Universitas Lampung, sedangkan kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang berlainan dengan cara positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di Universitas Lampung.

Kata kunci: Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia yang baik mutlak hukumnya bagi perusahaan yang mampu bertahan secara persaingan dan tantangan, maka yang menjadi fokus dari perusahaan adalah kinerja dari karyawannya. Beragam penyebab yang mempengaruhi kinerja karyawan, meliputi tingkat persyaratan pekerjaan, konflik peran ketika bekerja, kekeluargaan, serta pengembangan karir yang lambat (Schermerhorn, 2011).

Sumber daya manusia meliputi pekerja wanita dan laki-laki. Baik secara gender, pekerja mempunyai beban yang setara terkait perkembangan bangsa, tidak dapat dipungkiri bahwa wanita sangat dibutuhkan dalam perkembangan ekonomi dan peningkatan kinerja di perusahaan. Partisipasi wanita yang telah menikah di tempat kerja tidak mengambil fungsi menjadi ibu rumah tangga. Wanita memiliki kemampuan dalam mengambil dua peran serentak : tugasnya sebagai wanita karir profesional dan ibu rumah tangga walaupun dengan

waktu yang terbatas. Dengan adanya peran ganda tersebut, wanita lebih cenderung merasa tertekan karena harus menyeimbangkan kedua peran.

Data Badan Pusat Statistik tahun 2018 menunjukkan persentase tenaga kerja wanita tersebar di berbagai bidang yang terbanyak ada di sektor pertanian, perdagangan, industri dan pendidikan. Persentase tenaga kerja wanita di bidang pendidikan cukup tinggi sejumlah 7,74% dan laki-laki sebesar 3,10%. Data tersebut menggambarkan ada cukup banyak wanita dengan peran ganda di bidang ini. Salah satu perusahaan atau organisasi di bidang pendidikan yang memiliki banyak pekerja wanita yaitu sekolah dan universitas. Universitas adalah sarana negara untuk peningkatan kualitas mutu sumber daya manusia. Universitas Lampung atau Unila menjadi satu-satunya universitas negeri perdana serta paling lama didirikan di Provinsi Lampung, Indonesia. Unila menempati posisi pertama sebagai perguruan tinggi terbaik di Provinsi Lampung dan perguruan tinggi terbaik ke- 26 di Indonesia dalam daftar *Webometrics* tahun 2021. Fakta tersebut tentu didukung oleh beragam aspek satu diantaranya merupakan kinerja sumber daya manusia. Berdasarkan data terakhir bulan Agustus 2021 dalam laporan tahunan rektor tahun 2020/2021 jumlah tenaga pendidik atau dosen sejumlah 1134 orang. Dan 567 orang adalah pekerja wanita.

Kinerja karyawan di Universitas Lampung memiliki tingkat presentase yang baik dari segi kehadiran dan pencapaian kinerja, namun diketahui peran dosen yang sangat luas dan kewajiban rumah tangga tentu menimbulkan adanya konflik. Peran dosen dalam mendukung pelaksanaan program studi dalam penilaian hasil pendidikan tinggi didefinisikan sebagai berikut: (1) pendidik (pendidik), (2) ilmuwan, (3) pengabdian sosial, (4) pembimbing mahasiswa (konseling), (5) leader (pemimpin), (6) inovator (7) motivator (Depdiknas; 2007). Institut Nasional untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja (*NIOSH*) (AS) menyatakan konflik pekerjaan-keluarga menjadi satu diantaranya dari 10 stresor teratas di kantor. Konflik pekerjaan-keluarga dianggap sebagai sifat dua arah di mana kewajiban kerja mengganggu tuntutan keluarga (*work-family conflict*) serta sebaliknya, tanggung jawab keluarga menghambat profesionalisme dalam bekerja (*family-work conflict*).

Untuk mendapatkan sedikit gambaran tentang konflik peran ganda dalam kinerja, maka diadakannya survey sementara kepada 30 orang dosen wanita di Universitas Lampung yang dilakukan secara acak, berikut

Tabel 1.1 Pra-Survey Konflik peran ganda karyawan Universitas Lampung

	Pernyataan	Setuju
1	Saya harus mengubah rencana dengan anggota keluarga karena tuntutan pekerjaan	45%
2	Saya memikirkan pekerjaan ketika berada di rumah	43%
3	Tuntutan pekerjaan membuat saya tidak menghabiskan waktu bersama keluarga	35%
4	Tanggung jawab pekerjaan membuat sulit menyelesaikan pekerjaan rumah	30%
5	Tuntutan keluarga mengganggu hari kerja	3%

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 1.1, menunjukkan konflik peran ganda cenderung mempengaruhi kehidupan keluarga daripada pekerjaan. Secara keseluruhan, konflik peran ganda yang dialami dosen wanita di Universitas Lampung hanya membuat pekerja merasa tertekan saja, namun tidak

mempengaruhi kinerja kerjanya. Hal ini dikarenakan Universitas Lampung sangat menuntut karyawannya untuk bekerja secara profesional.

Secara keseluruhan, konflik peran ganda yang dialami dosen wanita di Universitas Lampung hanya membuat pekerja merasa tertekan saja, namun tidak mempengaruhi kinerja kerjanya. Hal ini dikarenakan Universitas Lampung sangat menuntut karyawannya untuk bekerja secara profesional. Survey sementara ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda baik di kantor maupun keluarga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan wanita atau tenaga pendidik Universitas Lampung. Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya juga mendukung adanya pengaruh yang terjadi disebabkan adanya peran ganda, berdasarkan hasil penelitian Yavas, Babakus dan Karatepe (2008) Konflik pekerjaan-keluarga berhubungan positif dalam kinerja dikarenakan mendorong prestasi kerja karyawan, dan juga konflik pekerjaan-keluarga berdampak negatif yang nyata dalam kinerja karyawan. Di sisi lain, studi Anandiyas K.R (2016) menyatakan konflik keluarga di tempat kerja berpengaruh negatif secara nyata dalam pekerjaan perawat rumah sakit. Penelitian Ari Waroka (2015) menunjukkan bahwa konflik keluarga di tempat kerja memiliki dampak negatif yang signifikan. Sebuah studi oleh Asbari et al. (2021) menunjukkan selama pandemi pembawa konflik peran ganda berdampak negatif yang riil dalam kinerja pekerja.

Tidak hanya faktor konflik peran ganda, faktor lainnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu faktor kecerdasan emosional sangat dipedulikan. Kecerdasan emosional menjadi aspek penting yang mesti diperhatikan merupakan dosen dikarenakan dosen adalah sumber daya manusia utama yang kerjanya banyak terlibat berhubungan langsung dengan mahasiswa dan masyarakat. mayoritas dosen wanita yang telah menikah memiliki kecerdasan emosional yang sangat baik sehingga mereka tetap bisa bekerja dengan baik. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosional para dosen wanita di Universitas Lampung yang telah menikah, maka peneliti juga melakukan Pra Survey tentang Kecerdasan Emosional yang hasilnya disajikan dalam Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2 Pra-Survey Kecerdasan Emosional karyawan Universitas Lampung

	Pernyataan	Setuju
1	Ketika dalam suasana hati positif saya dapat menemukan ide-ide baru	93%
2	Saya memiliki kendali atas emosi saya	85%
3	Saya menyadari perubahan emosi diri	70%
4	Saya tahu kapan harus mengatur pembicaraan dengan orang lain	90%

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 1.2 menunjukkan mayoritas dosen wanita yang telah menikah memiliki kecerdasan emosional yang sangat baik sehingga mereka tetap bisa bekerja dengan baik. Kecerdasan emosional menjadi pondasi dalam keberlangsungan suatu organisasi, termasuk kinerja organisasi dalam berbagai lini seperti pendidikan, administrasi, bisnis dan lain-lain. Temuan Goleman dalam Wibowo (2011) menyatakan kecerdasan (IQ) bertanggung jawab atas hingga 20% menjadi aspek kesuksesan dalam kehidupan, sebaliknya 80% sisanya disebabkan faktor lainnya, meliputi kecerdasan emosional. Temuan tersebut menghasilkan beragam aspek perilaku manusia berandil besar dalam lingkungan kerja. Perilaku pegawai saat kerja akan menentukan ketercapaian tujuan organisasi. Senada dengan penelitian sebelumnya oleh Ravichandran (2011), kecerdasan emosional berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Kemudian berdasarkan penelitian Zhun Gong et al. (2019) menghasilkan kecerdasan emosional memiliki pengaruh baik dalam kinerja pegawai. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Priyam, Thanu Sharma (2017) bahwa kecerdasan emosional juga berpengaruh baik dan berpengaruh secara nyata dalam kinerja karyawan wanita.

Laporan Rektor tahun akademik 2020/2021 menunjukkan keseluruhan kinerja dosen wanita di Universitas Lampung adalah baik. Namun penelitian terdahulu oleh Siahaan (2018) yaitu wanita mungkin tidak dapat mempertahankan kinerja yang baik untuk waktu yang lama jika wanita mulai lelah dalam mengelola konflik peran ganda. Begitu daya tahan atau perlawanan terhadap konflik peran ganda menurun, maka kecerdasan emosional wanita akan berdampak negatif dan mengarah pada kinerja buruk. Dari berbagai uraian latar belakang tersebut, penulis bermaksud meneliti yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda (*work-family conflict*) dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Wanita” yang akan diteliti di Universitas Lampung dengan fokus meneliti pada dosen wanita.

2. Tinjauan Pustaka

a. Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda (*family conflict at work*) diartikan menjadi konflik peran suatu individu yang dipengaruhi dari stres beban pekerjaan yang berlawanan dengan stres di rumah tangga (Greenhaus dan Beutell 1985; dalam Sari, 2016). Konsep lain menyatakan konflik peran ganda yang terjadi bagi karyawan yang, di satu sisi, bekerja dan, di sisi lain, menjaga seluruh anggota keluarga, yang menyulitkan dalam membandingkan baik pekerjaan dan keluarga, dan kerja dari keluarga (Frone, Russell, dan Cooper, 1992; dalam Rahmadita, 2013). Greenhouse dan Beutell (1985), konflik peran ganda diklasifikasikan menjadi tiga jenis: (1) Konflik berbasis waktu adalah lamanya waktu yang diperlukan agar memenuhi tuntutan-tuntutan yang mungkin datang baik rumah atau kantor, yang bisa mempersingkat waktu pelaksanaan tugas. Persyaratan lainnya, (2) konflik beban kerja adalah situasi di mana stres dari salah satunya peran berpengaruh terhadap kinerja peran lainnya, dan (3) konflik perilaku merupakan situasi yang berkaitan dalam ketidaksesuaian antara serta perilaku dan harapan departemen (pekerjaan atau keluarga) Situasi tersebut. Namun dalam menghadapi konflik-konflik tersebut, banyak perempuan memilih untuk terus bekerja.

b. Kecerdasan Emosional

Salovey dan Mayer (1997 dalam Apen 2018) mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat mengantarkan pada kesuksesan, yaitu: (1) Mengenali emosi diri sendiri, yaitu mengenali emosi saat muncul. Kemampuan mengenal diri sendiri merupakan kemampuan dasar dari kecerdasan emosional. (2) Memanajemen amarah supaya bisa diekspresikan secara baik. Keterampilan tersebut dengan pertimbangan diri sendiri. Mengelola emosi mencakup memuaskan diri sendiri, menghilangkan kecemasan, suasana hati atau lekas marah, dan menyebabkan kegagalan keterampilan emosional dasar. (3) Motivasi diri, termasuk motivasi diri, adalah kemampuan untuk mengelola emosi, yaitu sarana untuk mencapai tujuan berdasarkan motivasi diri dalam bidang di mana motivasi diri, kreativitas, dan pengendalian diri sangat dihargai. (4) Mengidentifikasi emosi/empati individu lain merupakan keterampilan yang sesuai dengan kesadaran individu yang terlibat dalam sosialisasi emosional dan dasar kehidupan. (5) Dengan membimbing orang lain, seperti visibilitas, kepemimpinan, dan keterampilan sosial untuk mendukung hubungan yang sukses, interaksi sosial dapat membangun hubungan sosial. Dididik dalam kecerdasan sosial, pandai

berinteraksi dengan orang lain, peka terhadap reaksi dan emosi., dengan keterampilan kepemimpinan dan organisasi, dan pandai menyelesaikan konflik saat berkerja.

c. Kinerja Karyawan

Menurut Robins (2006), kinerja keseluruhan merupakan pencapaian seorang karyawan yang berhubungan dengan posisi tertentu. Kinerja selanjutnya didefinisikan menjadi evaluasi dari kombinasi kompetensi serta motivasi. Menurut Koopmans et al. (2013) membagi kinerja pegawai menjadi tiga aspek, yaitu: (1) Pemenuhan tugas perilaku pegawai seperti perencanaan, ketepatan waktu dan pembuktian kinerja sebaik mungkin. (2) Kinerja situasional, yaitu berkaitan dengan kinerja pegawai, termasuk tujuan yang ingin dicapai dan profesionalisme pegawai dalam bekerja. (3) Perilaku produktif di tempat kerja, yaitu perilaku yang terwujud di tempat kerja, yaitu kinerja dalam melakukan pekerjaan yang baik dengan waktu dan tenaga yang efisien.

3. Metodologi

Sesuai rencana akan dilakukan penelitian melalui kuesioner kepada responden (karyawan wanita Universitas Lampung) dengan platform Google Form dengan pengukuran menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan penelitian kausal yang melihat perubahan antar variabelnya, sehingga menjelaskan satu atau lebih faktor penyebab masalah. (Sekaran, 2017)

Uji instrumen penelitian

1) Uji validitas

Ghozali (2013) menggunakan uji *Kaiser-Meyer-Olkin Measurement of Sampling Adequacy* (KMO MSA) dalam pengukuran validitas kuesioner untuk setiap item pernyataan kuesioner. Teknik dalam menguji validitas penelitian ini dengan analisis faktor dibantu aplikasi SPSS 18.

2) Uji Reliabilitas

Koefisien Conbrach Alpha (α) berfungsi saat pengujian reliabilitas. Sebuah konsep atau variabel dinilai reliabel bila besaran Cronbach's alpha diatas 0,60 (Ghozali 2011).

3) Uji Normalitas

Penggunaan *Kolmogorov Smirnov test* dalam uji normalitas yaitu tingkat kepercayaan ditentukan pada taraf 5% (a). Nilai signifikansi diatas 0,05 menyatakan data penelitian terdistribusi normal.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Validitas dan Uji Reliabiitas

Uji kevalidan untuk setiap item kuesioner diuji Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) dan faktor bias melebihi 0,5 dianggap valid. Dan hasil uji reliabilitas untuk setiap item dalam angket dianggap reliabel. Hal ini dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Variabel	Loading Factor	Cronbach's Alpha
1	Kinerja Karyawan (Y)	0,853	0,905

2	Konflik Peran Ganda (X1)	0,864	0,884
3	Kecerdasan Emosional (X2)	0,870	0,874

Sumber: Data diolah, 2022.

Uji Normalitas

Tabel 4.1 menyatakan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,693 dengan signifikansi 0,723 artinya nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov diatas nilai cut-off yang ditetapkan sebesar 0,05, dinilai bahwa data penelitian ini tersebar normal.

Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24,898	7,671		3,246	0,001
Konflik Peran Ganda	-0,174	0,049	-0,230	-3,531	0,001
Kecerdasan Emosional	0,712	0,082	0,566	8,681	0,000

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 maka hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

1. Penelitian menemukan konflik peran ganda mempunyai pengaruh negatif penting dalam kinerja pegawai, tingginya konflik peran ganda bersamaan dengan kinerjanya menurun.
2. Penelitian menghasilkan kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif serta penting dalam kinerja karyawan, tingginya kecerdasan emosional pegawai bersamaan dengan kinerjanya.

a. Pembahasan

Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Karyawan Universitas Lampung

Konflik peran ganda diartikan menjadi konflik peran internal yang disebabkan oleh stres peran di tempat kerja, disertai dari keluarga (Greenhaus dan Beutell 1985). Uji t parsial menghasilkan variabel konflik peran berpengaruh negatif yang signifikan dalam kinerja karyawan di Universitas Lampung. Dampak negatifnya adalah meningkatnya konflik peran karyawan, semakin besar dampaknya terhadap penurunan kinerja karyawan, artinya konflik peran memiliki nilai lebih, seperti stabilitas emosional, dan kurang efektif karena cenderung mengarah pada pekerjaan. di rumah. Hal kedua dalam konflik peran ganda yang dapat menyebabkan penurunan konsentrasi adalah adanya masalah keluarga yang belum terselesaikan.

Rata-rata hasil uji konflik peran ganda karyawan wanita di Universitas Lampung rendah dan tetap menunjukkan kinerja karyawan yang tinggi. Secara mendetail pada indikator konflik peran ganda, yaitu konflik berdasarkan waktu dan tekanan yang dialami oleh para

karyawan tergolong rendah sehingga tidak memengaruhi kinerja karyawan di Universitas Lampung.

Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis yang disajikan dalam makalah ini menunjukkan kesamaan dan juga secara konsisten memperkuat alasan di balik penelitian sebelumnya oleh Karatepe O.M dan Tenkinsus, M. (2006). Pengaruh. dan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Anandyas K.R (2016), konflik keluarga di tempat kerja memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap pekerjaan perawat rumah sakit. Penelitian Ari Waroka (2015) menunjukkan bahwa konflik keluarga di tempat kerja memiliki dampak negatif yang signifikan. Sebuah studi oleh Asbari et al (2021) selama pandemi Kowd menyatakan bahwa konflik peran ganda berdampak negatif yang penting dalam kinerja karyawan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Universitas Lampung

Kecerdasan emosional serta kinerja saling terkait dan terkait. Seperti yang dikemukakan oleh Goleman (2000), di organisasi, pekerja dengan emosional memiliki kecenderungan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kinerjanya. Kecerdasan emosional berguna dalam mengenali emosi diri internal dan eksternal, mendorong untuk saling mengontrol emosinya secara tepat, dan menghidupkan interaksi sosial. Kerangka kecerdasan emosional adalah kesadaran diri, regulasi, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

Hasil penelitian menemukan kenaikan kinerja karyawan disebabkan dari kecerdasan emosional mereka. Ini karena kecerdasan emosional yang lebih memadai membuat karyawan condong dalam menyesuaikan diri sesuai standar organisasi, yang mengarah ke hasil yang lebih baik. Kecerdasan emosional karyawan terkait erat dengan peran organisasi, yaitu mengelola tugas utama dan fungsi industri yang berbeda, dan tidak ada situasi di mana tugas tumpang tindih dan menyebabkan ketegangan emosional di antara karyawan.

Penelitian menghasilkan kecerdasan emosional pegawai Universitas Lampung ditingkatkan sangat tinggi serta mengarah pada skor tinggi. Uji t sebagian menghasilkan variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif serta nyata dalam kinerja pegawai Universitas Lampung. Kemudian terdapat pengaruh positif dan signifikan, artinya tingginya kecerdasan emosional karyawan secara parsial dengan produktif karyawan.

Asumsi yang dibangun dalam penelitian ini konsisten dan serupa untuk memperkuat alasan sebelumnya seperti Zhun Gong, Chen Yuqi, dan Wang Yayu (2019) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Konsistensi penelitian dalam berbagai penelitian Fatma Mohamed dan Hala Ramza Yousef (2014) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kerja perawat rumah sakit. Demikian pula penelitian Priyam dan Tanu Sharm (2017) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pekerja wanita di industri teknologi. Temuan Niena dan Hung (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor yang sangat penting dalam kinerja pekerja layanan Taiwan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana konflik peran ganda dan kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan di Universitas Lampung. Responden penelitian ini adalah dosen Universitas Lampung dari total 146 dosen. Berdasarkan data umpan balik dari responden dan penyebaran kuesioner yang diperoleh setelah serangkaian tes, peneliti sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran banyak berpengaruh negatif signifikan terhadap karyawan, semakin tinggi konflik maka kinerja karyawan semakin rendah.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, peningkatan kecerdasan emosional berarti kinerja lebih tinggi.

6. Referensi

- Dhani, P., & Sharma, T. (2017). Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT employees: A gender study. *Procedia Computer Science*, 122(December 2017), 180–185. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.358>
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goleman, D. 2000. *Working With Emotional Intellegent*. Terjemahan Edi Efendi. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 10(December), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- Greenhouse, J. H., & Beutell, N.J. 1985. Conflict Between Work and Family Roles. *The Academy of Management*, 10(1): 76-88.
- Karatepe, O.M. and Tekinkus, M. (2006) The Effects of Work-Family Conflict, Emotional Exhaustion, and Intrinsic Motivation on Job Outcomes of Front-Line Employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24, 173-193
- Koopmans, et al. 2013. Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work : A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*. 48. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>.
- Mohamed, F. R., & Yousef, H. R. (2014). Emotional intelligence and conflict among nurse managers at Assiut University Hospital. *Journal of Education and Practice*, 5(5), 160–165. Retrieved from <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/10967>
- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Schermerhorn, Jr. J. R. 2011. *Introduction to Management 11th Edition*. Iowa: John Wiley & Sons, Inc. 481 p.
- Warokka, A., & Febrilia, I. (2014). Work-family conflict and job performance: Lesson from a Southeast Asian emerging market. *Proceedings of the 24th International Business Information Management Association Conference - Crafting Global Competitive Economies: 2020 Vision Strategic Planning and Smart Implementation*, (June), 1919–1934. <https://doi.org/10.5171/2015.420802>.