

## KINERJA PRAMUSAJI BERDASARKAN GENDER Studi Kasus di Restoran Amuz Gourmet Jakarta

Suci Sandi Wachyuni

Politeknik Sahid, Jakarta, Indonesia, *Email*: [sucisandi@stpsahid.ac.id](mailto:sucisandi@stpsahid.ac.id)

### ABSTRAK

#### Histori Artikel

**Submitted:**

22 Desember 2019

**Reviewed:**

6 Januari 2020

**Accepted:**

16 Januari 2020

**Published:**

15 Mei 2020

Isu kesetaraan gender dalam pariwisata kembali menjadi topik hangat. Laki-laki masih mendominasi pekerjaan di dunia pariwisata, khususnya di sektor makanan dan minuman. Pada umumnya wanita identik dengan sifat lemah lembut dan emosional sementara laki-laki dianggap kuat dan rasional. Sehingga masih banyak sektor makanan dan minuman lebih memilih pekerja laki-laki dibandingkan perempuan. Pekerjaan di restoran dituntut untuk membawa beban berat dan didominasi pekerjaan fisik lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kinerja karyawan berdasarkan gender. Peneliti mengambil studi kasus di Restoran Amuz Gourmet Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed-method*. Metode analisis kuantitatif yang digunakan adalah ANOVA dan Triangulasi data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh dari perbedaan gender terhadap kinerja karyawan di restoran Amuz Gourmet berdasarkan indikator kinerja yang dinilai. *Waiter* dan *waitress* sama-sama memiliki kinerja yang baik dalam melakukan tugas-tugasnya.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pramusaji, Gender, Pariwisata, Restoran

### SERVICE ATTENDANT PERFORMANCE BASED ON GENDER

#### ABSTRACT

*The issue of gender equality in tourism is also a hot topic. Men still dominate jobs in the world of tourism, especially in the food and beverage sector. In general, women are identical with a gentle and emotional while men are considered strong and rational. So that there are still many food and beverage sectors prefer male workers than women. Jobs in restaurants are required to carry a lot of goods and are dominated by other physical work. This study aims to analyze differences in service attendant performance by gender. Researchers took a case study at Amuz Gourmet Jakarta Restaurant. The research method used a mixed method. Quantitative analysis methods used are ANOVA and qualitative data triangulation. The results showed that there was no effect of gender differences on employee performance in Amuz Gourmet restaurants based on the assessed performance indicators. Waiters and waitresses both have good performance in doing their duties*

**Keywords:** Performance, Waiter/ess, Gender, Tourism, Restaurants



## PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya dunia pariwisata mendorong timbulnya usaha-usaha di sektor pariwisata, terutama sektor makanan dan minuman atau *food and beverages*. Sektor ini berkembang pesat baik pada kota-kota besar maupun destinasi wisata, sehingga memberikan banyak kesempatan lapangan kerja. Namun, isu gender masih hangat layaknya di bidang lainnya. Bekerja di sektor makanan dan minuman seperti restoran umumnya didominasi aktivitas fisik yang membutuhkan energi ekstra.

Fakih (2006) mengemukakan bahwa gender merupakan sifat yang melekat pada laki-laki maupun perempuan yang dibangun secara sosial maupun kultural. Banyak anggapan bahwa perempuan identik dengan lemah lembut, cantik, emosional, dan sebagainya. Sementara laki-laki dianggap dianggap kuat, rasional, jantan, perkasa. Sehingga umumnya industri makanan dan minuman atau restoran lebih banyak mempekerjakan karyawan laki-laki daripada perempuan. Bekerja di restoran membutuhkan fleksibilitas yang tinggi karena umumnya restoran buka 24 jam, dan 7 hari dalam seminggu (Deery&Jago, 2009). Sehingga menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan seringkali lebih berat, khususnya bagi pekerja perempuan yang memiliki lebih tanggung jawab dalam rumah tangga (Clegg dalam Costa, 2017). Permasalahan lainnya, seringkali posisi manajemen diduduki oleh laki-laki, sedangkan perempuan biasanya ditempatkan pada pekerjaan yang membutuhkan keterampilan rendah dengan upah yang lebih rendah (Costa, 2017).

Maka, perlu pembuktian bahwa perempuan juga dapat melakukan pekerjaan dengan keterampilan tinggi atau posisi manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan gender terhadap kinerja pramusaji di Restoran Amuz Gourmet. Sudah banyak penelitian yang menganalisis kinerja berdasarkan gender namun belum banyak yang difokuskan pada dunia pariwisata, terutama di sektor makanan dan minuman. Beberapa penelitian terdahulu berkaitan

kinerja berdasarkan gender dilakukan di sektor non-pariwisata seperti penelitian Sapariah (2015) tentang pengaruh jenis kelamin terhadap kinerja pegawai keperawatan, Aminah (2016) tentang faktor gender terhadap kinerja dosen, Verawati (2015) tentang kinerja karyawan bidang penjualan berdasarkan gender, dan Lasut (2017) tentang kinerja pegawai di Dinas Pendidikan.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini akan memberikan masukan bagi industri pariwisata untuk mengangkat isu kesetaraan gender dengan memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi perempuan untuk membangun karir dalam pekerjaannya.

## LITERATUR REVIEW

### Kinerja

Rivai (2005) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Wilson (2012) kinerja atau *performance* adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan atau job requirement.

Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan. Moehariono (2012) mengatakan bahwa arti kata kinerja berasal dari kata-kata *job performance* dan disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan sangat erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

Untuk mewujudkan kinerja yang baik dan ideal, Abdullah (2014) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja dilakukan berdasarkan indikator, yaitu : (1)

Efektif, indikator ini mengukur derajat

kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator efektivitas ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar; (2) Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin; (3) Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen; (4) Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu; (5) Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi; (5) Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

Setiap lembaga tentu membutuhkan banyak karyawan atau tenaga kerja agar lembaga tersebut dapat berjalan dengan baik. Karyawan atau tenaga kerja merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Karyawan atau tenaga kerja berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Ketentuan Pasal 1 Angka 2 UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, tenaga kerja adalah setiap orang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Tenaga kerja adalah penduduk dalam usia kerja yang siap melakukan pekerjaan, antara lain mereka yang sudah bekerja, mereka yang sedang mencari pekerjaan, mereka yang bersekolah, dan mereka yang mengurus rumah tangga (Yoga, 2007: 2). Dalam penelitian ini yang di maksud dengan karyawan adalah pramusaji.

### **Pramusaji**

Marsum (2005) menyatakan bahwa pramusaji adalah karyawan/ti yang bertugas menunggu dan membuat tamu-tamu mendapatkan sambutan baik dan nyaman, mengambil dan menyajikan makanan dan minuman serta membersihkan restoran dan lingkungannya

dan mempersiapkan meja makan untuk tamu selanjutnya.

Kriteria pramusaji yang baik antara lain memiliki kesadaran sosial yang tinggi, memiliki sifat dan kebiasaan yang baik, dapat berkomunikasi secara efektif, memiliki pribadi yang ramah dan menyenangkan, berjiwa pedagang, dan bersedia untuk melayani tamu dengan baik.

Tugas dan tanggung jawab pramusaji memiliki tiga periode, yaitu bertugas sebelum restoran buka dalam arti melakukan segala persiapan, yang kedua bertugas saat restoran beroperasi dimana melakukan kegiatan pelayanan, serta ketiga bertugas setelah restoran tutup yakni melakukan proses pembersihan restoran.

Pramusaji perempuan dikenal dengan istilah *waitress*, sedangkan laki-laki dikenal dengan istilah *waiter*.

### **Gender**

Gender pada umumnya merupakan sifat yang melekat pada setiap manusia dan sekaligus menjadi karakteristik yang dapat menjadi titik utama dalam membedakan maskulinitas dan femininitas, karakteristik tersebut mencakup jenis kelamin atau identitas gender.

Santrock (2003) mengemukakan bahwa istilah gender dan seks memiliki perbedaan dari segi dimensi. Istilah seks (jenis kelamin) mengacu pada dimensi biologis seorang laki-laki dan perempuan, sedangkan gender mengacu pada dimensi sosial budaya seorang laki-laki dan perempuan. Gender dalam ilmu sosial diartikan sebagai pola relasi lelaki dan perempuan yang berdasarkan ciri sosial masing-masing (Zainuddin, 2006).

Dari pengertian gender di atas dapat diambil kesimpulan bahwa gender adalah seperangkat sikap, peran, tanggung jawab, fungsi, hak, dan perilaku yang melekat pada diri laki-laki dan perempuan akibat budaya atau lingkungan masyarakat tempat manusia itu tumbuh dan dibesarkan. Hal tersebut dapat menyebabkan perbedaan psikologi antara laki-laki dan perempuan, contohnya bahwa perempuan dikenal dengan lemah lembut,

cantik, emosional dan keibuan. Sementara laki-laki dianggap kuat, rasional, jantan dan perkasa. Jenis kelamin juga, menentukan tentang pengalaman yang di peroleh individu laki-laki maupun perempuan yang kemudian mempengaruhi mereka sepanjang hidupnya.

### **Kesetaraan Gender dalam Dunia Pariwisata**

Pekerja perempuan menjadi model paradigma baru dalam bekerja dalam kapitalisme kontemporer (Adkins&Jokinen, 2008). Makin banyak perempuan yang bekerja diluar rumah baik dalam pekerjaan tetap, paruh waktu, atau pekerjaan dengan upah kecil seperti pekerjaan laki-laki pada umumnya saat ini (Adkins dalam Vejjola, 2010). Dalam dunia pariwisata, seringkali pekerja perempuan masih menempati level yang lebih rendah daripada laki-laki yang lebih mendominasi level manajerial (Costa, 2015).

Keadilan dan kesetaraan gender di Indonesia dipelopori oleh RA Kartini sejak tahun 1908. Perjuangan persamaan hak antara laki-laki dan perempuan khususnya dalam bidang pendidikan dimulai oleh RA Kartini sebagai wujud perlawanan atas ketidakadilan terhadap kaum perempuan pada masa itu. Meskipun sudah banyak upaya dan perjuangan dalam meningkatkan kesetaraan dan keadilan gender, namun kondisi kesenjangan gender masih sering ditemukan. Maka perlunya upaya peningkatan kesetaraan gender yang merupakan kesamaan kondisi bagi laki-laki dan perempuan untuk memperoleh kesempatan serta hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam kegiatan politik, hukum, ekonomi, sosial budaya, pendidikan dan juga pariwisata.

Kesetaraan gender dalam pariwisata telah mendapat perhatian oleh Badan Pariwisata Dunia UNWTO dan menentukan target di *sustainable development* agenda Tahun 2030 untuk mencapai kesetaraan gender dan penguatan power perempuan dalam bidang pariwisata (UNWTO, 2019)

### **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*, kombinasi antara metode kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif *waiter* dan *waitress* dinilai oleh para atasan berdasarkan indikator kinerja yakni efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas, dan keselamatan. Secara kualitatif peneliti melakukan wawancara mendalam dengan para atasan dan tamu untuk mendukung data kuantitatif. Waktu penelitian adalah dari bulan Maret-Agustus 2016.

Data primer berupa data hasilobservasi peneliti terhadap kinerja *waiter* dan *waitress* di restoran Amuz Gourmet, wawancaradengan para atasan dan tamu sertakuesioner yang ditujukan kepada para atasan yang terdiri dari *captain*, supervisor dan manajer masing-masing sebanyak 6 lembar kuisisioner penilaian kinerja untuk 3 *waiter* dan 3 *waitress*. Sedangkan data sekunder yaitu dari literatur, buku, dan jurnal ilmiah.

Teknik penarikan sampel yaitu *non-probability sampling* yakni *random sampling*. Dari jumlah karyawan di Restoran Amuz Gourmet sebanyak 9 (sembilan) orang, berdasarkan jumlah maksimal karyawan sesuai gender dimana karyawan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 (tiga) orang maka diambil pula karyawan laki-laki sebanyak 3 (tiga) orangsecara acak. Jadi, total sampel berjumlah 6 (enam) orang.

Teknik analisis data kuantitatif yang digunakan adalah uji ANOVA atau analisis varian dan Teknik triangulasi data untuk menganalisis data kualitatif.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Profil karyawan Restoran Amuz Gourmet yang menjadi objek penelitian adalah sebanyak 6 orang, berjumlah 3 orang laki-laki dan 3 orang perempuan. Semua berada di rentang usia produktif yaitu 21-30 tahun sebanyak 3 orang dan 31-40 tahun sebanyak 3 orang.

Tabel 1  
Demografi Responden Penelitian

Profil	Persentase
Usia	
21 – 30 Tahun	50%
31 – 40 Tahun	50%
Total	100%
Jenis Kelamin	
Laki-laki	50%
Perempuan	50%
Total	100%
Lama Bekerja	
1 – 5 Tahun	50%
5 – 10 Tahun	50%
Total	100%

Sumber: Data Primer

Karyawan yang bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 3 orang dan yang bekerja selama 5-10 tahun juga sebanyak 3 orang. Memiliki jumlah yang seimbang disetiap kriteria. Data profil karyawan dapat dilihat pada Tabel 1.

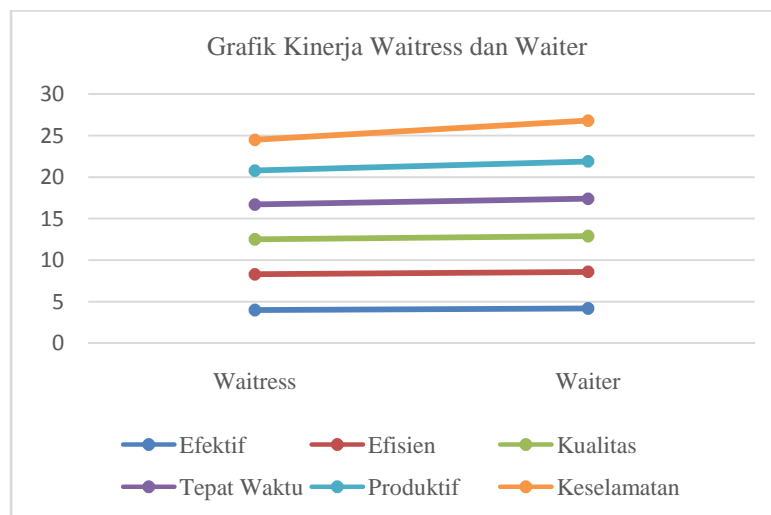
Keenam karyawan dinilai berdasarkan indikator kinerja oleh para atasan yang terdiri dari Captain, Supervisor, dan Manajer. Penilaian. Rekapitulasi rata-rata penilaian terhadap kinerja karyawan baik laki-laki maupun perempuan dapat dilihat pada Tabel 2.

Dari masing-masing indikator, terlihat bahwa secara keseluruhan kinerja *waitress* memiliki rentang nilai yang sama dengan *waiter* yaitu para atasan di Restoran Amuz Gourmet 'setuju' bahwa kinerja karyawan 'baik' dinilai dari keenam indikator penilaian, meskipun nilai rerata *waiter* 0,2 poin lebih tinggi daripada *waitress*.

Hasil wawancara antara penulis dan manager di Restoran Amuz Gourmet menjelaskan baik

*waitress* maupun *waiter* sama-sama mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan cukup baik. . Contohnya adalah, baik *waitress* maupun *waiter* mampu untuk menyajikan pesanan tamu dari area dapur menuju meja tamu, dan juga mampu membersihkan meja tamu menuju dapur tanpa adanya kesalahan

Selanjutnya, hasil wawancara dengan supervisor membuktikan bahwa *waitress* maupun *waiter* di Restoran Amuz Gourmet mengerti, memahami dan menguasai job description yang telah diberikan oleh perusahaan. Contohnya baik *waitress* maupun *waiter* sama-sama mampu menjelaskan setiap menu kepada tamu secara rinci termasuk bahan-bahan yang terkandung di dalam menu, serta menjelaskan situasi restoran dan mampu menangani keluhan yang diberikan oleh tamu



Gambar 1. Grafik Indikator Kinerja Waitress dan Waiter

Lebih lanjut peneliti mewawancarai Captain di Restoran Amuz Gourmet dan menemukan bahwa *waitress* maupun *waiter* mampu bekerja dengan cepat, efektif tanpa mengabaikan keselamatan diri sendiri dan orang lain. Contohnya adalah pada saat penanganan lantai yang basah, dengan cekatan mereka saling bekerjasama dalam membersihkannya dengan cepat.

Dalam hal ini para atasan di restoran ini melihat bahwa antara *waiter* dan *waitress* dapat berkomunikasi dengan lancar, mampu bekerjasama dengan baik dalam melakukan pekerjaan di restoran yang sangat padat.

*Waitress* maupun *waiter* mampu bekerja dengan cepat, efektif tanpa mengabaikan keselamatan diri sendiri dan orang lain. Setelah itu dilakukan triangulasi data dengan hasil wawancara peneliti dengan tamu restoran yang datang sebanyak masing-masing 1 orang laki-laki dan perempuan. Pendapat mereka baik *waitress* maupun *waiter* di Restoran Amuz Gourmet cukup kompeten dalam melakukan tugasnya dan *waitress* maupun *waiter* sangat memperhatikan tamu restoran dengan baik. Tamu merasa pada saat membutuhkan sesuatu, *waitress* maupun *waiter* dengan sigap menghampiri serta bertanya apa yang dibutuhkan oleh tamu. Observasi dilakukan oleh peneliti selama 6 bulan bekerja di Restoran Amuz Gourmet bahwa bahwa hasil kerja *waitress* maupun *waiter* di Restoran

Amuz Gourmet sangat memuaskan dan telah memenuhi harapan perusahaan terbukti dengan tidak adanya komentar negatif dari tamu Restoran Amuz Gourmet.

Untuk memperoleh hasil penelitian yang akurat, maka digunakan uji analisis statistik yaitu ANOVA untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan kinerja karyawan. Hasil uji ANOVA dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2  
Hasil Uji Anova Kinerja Karyawan Berdasarkan Gender

	ANOVA Kinerja				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.347	1	.347	3.005	.102
Within Groups	1.849	16	.116		
Total	2.196	17			

Sumber : Olahan data

Berdasarkan Tabel 2, nilai signifikansi yang diperoleh  $0.102 > 0.05$  dan  $F$  tabel  $4,490 > F$  hitung  $3,005$  berarti kinerja karyawan berdasarkan gender tidak memiliki perbedaan. Karyawan perempuan terbukti dapat memberikan kinerja yang sama dengan karyawan laki-laki. Penelitian lain yang dilakukan oleh Lasut, dkk (2017) tentang Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia, dan Masa Kerja pada Dinas Pendidikan Sitiro juga

menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan gender terhadap kinerja. Selain itu dibuktikan bahwa di bidang pekerjaan yang lain perempuan memiliki kinerja yang lebih baik seperti hasil penelitian Aminah, dkk (2016) tentang Pengaruh Faktor Gender terhadap Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi Swasta di Kota Semarang menunjukkan bahkan kinerja dosen perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sapariah (2015) juga menunjukkan di bagian keperawatan kinerja karyawan perempuan lebih baik dibandingkan laki-laki. Menurut Veijola (2009), baik gender maupun pekerjaan tidak menjadi variabel latar belakang atau kategori, melainkan diartikan sebagai kinerja nyata yang bertujuan untuk memberikan pelayanan seperti yang diinginkan oleh pengguna atau pelanggan dalam hal ini.

Keterlibatan perempuan pada dunia pariwisata telah didukung oleh United Nations World Tourism Organization (UNWTO) untuk mendapatkan kesetaraan gender dan peningkatan power perempuan. Menurut data UNWTO (2019) dalam Global Woman of Tourism Report, pekerjaan di dunia pariwisata sudah didominasi oleh perempuan. Saat ini telah banyak upaya yang telah dilakukan di seluruh dunia untuk kesetaraan gender dimana perempuan memiliki hak yang sama dalam memperoleh pekerjaan di bidang manapun seperti halnya laki-laki. Data yang ditampilkan bahwa sebanyak 54% industri pariwisata mempekerjakan perempuan, dan 39% pada ekonomi yang lebih luas. Selain itu, data lainnya menyebutkan bahwa sebesar 23% perempuan bekerja di kementerian/dinas pariwisata, dan 20,7% pada kementerian atau pemerintahan lainnya. Untuk upah atau gaji yang diterima perempuan 14,7% lebih rendah dibandingkan laki-laki di bidang pariwisata, sedangkan pada ekonomi yang lebih luas masih lebih rendah 16,8%. Maka, dari data tersebut menjelaskan bahwa keterlibatan perempuan sudah mengalami peningkatan yang signifikan, namun yang perlu diperhatikan adalah upaya penyetaraan upah agar tidak memiliki gap yang tinggi dengan

upah laki-laki dengan jenis pekerjaan yang sama. Perlu adanya strategi untuk mengupayakan pekerjaan yang layak seperti misalnya memiliki kesempatan bekerja pada level manajerial di bidang pariwisata. Salah satu sektor yang paling banyak membutuhkan tenaga kerja adalah sektor makanan dan minuman.

Seperti halnya, di restoran Amuz Gourmet, pada dasarnya semua pramusaji baik perempuan maupun laki-laki memiliki jenis pekerjaan dan job description yang sama, namun dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan penelaahan dalam hal upah. Namun, sudah selayaknya upah yang didapatkan harus sama tanpa membedakan gender.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah tidak ada pengaruh perbedaan gender terhadap kinerja karyawan di restoran Amuz Gourmet. Rekomendasi penelitian selanjutnya adalah meneliti tentang kinerja berdasarkan gender di sektor lainnya di Bidang Pariwisata, misalnya di sektor akomodasi, *travel agency*, atau *tour operator*. Dimana hasil penelitian ini dapat memberikan bukti bahwa perempuan memiliki kinerja yang baik dan dapat disetarakan dengan laki-laki, sehingga menjadi upaya untuk terus memperjuangkan kesetaraan gender terutama di bidang pariwisata.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan implikasi pada dunia akademik dalam pengembangan penelitian berbasis pendekatan feminisme dengan fokus membuka wacana sosial yang lebih peduli dengan studi tentang emansipasi perempuan dan keterbukaan terhadap posisi kaum perempuan dalam kehidupan sosial.

## REFERENSI

- Aminah, S., S., Suprati., Hikmah. (2016). Pengaruh Faktor Gender Terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi

- Swasta di Kota Semarang. *Media Ekonomi dan Manajemen*. 31 (1).
- Costa, C., F. Bakaz., Z. Breda., M. Durão., I. Carvalho., S. Caçador. (2017). Gender, Flexibility and Ideal Tourism Worker. *Analls of Tourism Research*, 64: 64-75. Retrieved <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738317300427>. 28 Oktober 2019
- Deery, M., & Jago, L. (2009). A framework for work-life balance practices: Addressing the needs of the tourism industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9 (2), 97–108. Retrieved <http://dx.doi.org/10.1057/thr.2009.4>.
- John W. Santrock. (2003). *Adolescence. Perkembangan Remaja*. Jakarta: Erlangga.
- Lasut, E.E., V.P.K. Lengkong., I.W.J.O. (2017). Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia, dan Masa Kerja (Studi Pada Dinas Pendidikan Sitaro). *Jurnal EMBA*, 5. (9)2: 2771-2780
- Lexy J. Moleong. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mansour Fakhri. (2006). *Analisis Gender dan Transformasi Sosial (12 ed.)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ma'ruf Abdullah. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. (B. R. Hakim, Ed.) Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Richard Sihite. (2000). *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC
- Sapariah. (2015). Analisis Pengaruh Jenis Kelamin Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Perawatan pada PT. Mulia Bhakti Kahuripan. Retrieved <http://repository.unmuhpkn.ac.id/344/1/JURNAL%20SAPARIAH.pdf>. 06 Januari 2020
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- UNWTO. (2019). *Global Report Woman in Tourism. Second Edition*. Retrieved <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420384>, 19 Desember 2019
- Veithzal Rivai. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik (1 ed.)*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wilson Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Yoga Firdaus. (2007). *Ekonomi SMA (2 ed.)*. Jakarta: PT. Phibeta
- Zainuddin Maliki. (2006). Bias Gender dalam Pendidikan. *Sosiologi Pendidikan*



Veijola, Soile. 2009. Gender as Work in the Tourism Industry. *Tourist Studies*, 9 (2) 109-126. DOI 10.1177/1468797609360601

Verawati, Defi. (2016). Analisis Perbedaan Kinerja Karyawan Bagian Penjualan Berdasarkan Gender Pada PT Nusa Motor Cabagn Ponorogo. Retrieved <http://eprints.umpo.ac.id/1920/>. 06 Januari 2020