

# Efek work life balance psychological climate dan customer orientation pada turnover intention sebuah : studi kasus pada Yakult Ladies di Indonesia = The effect of work life balance psychological climate and customer orientation on turnover intention : a case study on Yakult Ladies in Indonesia

Pamela Indrajati Suryoputro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20415215&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

[<b>ABSTRAK</b><br>

Turnover dari Yakult Ladies di Indonesia merupakan suatu problem bagi manajemen PT Yakult Indonesia Persada. Akibat dari turnover mencakup hilangnya pekerja yang berbakat dan bertambahnya biaya rekrutment dan pelatihan dalam bentuk uang dan waktu. Kebanyakan studi terdahulu mengkaji turnover intention dari full-time employees. Studi ini menggunakan pendekatan yang berbeda dengan mengkaji turnover intention dari Yakult Ladies sebagai independent workers. Studi ini menggunakan work-life balance, psychological climate, dan customer orientation, sebagai variabel-variabel yang dapat memprediksi turnover intention. Work-life balance terbagi atas tiga dimensi, yaitu work interference with personal life, personal life interference with work, dan work/personal life enhancement. Psychological climate terbagi atas enam dimensi, yaitu supportive management, role clarity, contribution, recognition, self-expression, dan challenge. Studi ini menemukan bahwa hanya beberapa atau tidak semua dimensi dari work-life balance dan psychological climate merupakan faktor yang relevan mempengaruhi turnover intention dari Yakult Ladies. Faktor tersebut adalah work interference with personal life dan personal life interference with work, yang merupakan dimensi dari work-life balance, dan juga recognition dan self-expression, yang merupakan dimensi dari psychological climate. Peningkatan work-interference with personal life, personal life interference with work, dan self-expression akan memperkuat turnover intention; sedangkan peningkatan recognition akan mengurangi turnover intention

<hr>

<b>ABSTRACT</b><br>

Turnover of Yakult Ladies in Indonesia has become an issue for management of PT Yakult Indonesia Persada. Consequences of turnover include the loss of talented workers as well as the added expense of recruitment and training in terms of money and time. Previous studies mostly examine turnover intention of full-time employees. This study takes a different approach by examining the turnover intention of Yakult Ladies as independent workers. This study uses work-life balance, psychological climate, and customer orientation, as predictors of turnover intention. Work-life balance is composed of three dimensions, which are work interference with personal life, personal life interference with work, and work/personal life enhancement. Psychological climate is divided into six dimensions, which are supportive management, role clarity, contribution, recognition, self-expression, and challenge. This study found that several, but not all dimensions of both work-life balance and psychological climate are relevant factors affecting Yakult Ladies's turnover intention. Those factors are work interference with personal life and personal life interference with work, which are the dimensions of work-life balance, and also recognition and self-expression, which are the dimensions of psychological climate. Increased work interference with personal

life, personal life interference with work, and self-expression will increase turnover intention; whereas increased recognition will reduce turnover intention., Turnover dari Yakult Ladies di Indonesia merupakan suatu problem bagi manajemen PT Yakult Indonesia Persada. Akibat dari turnover mencakup hilangnya pekerja yang berbakat dan bertambahnya biaya rekrutment dan pelatihan dalam bentuk uang dan waktu. Kebanyakan studi terdahulu mengkaji turnover intention dari full-time employees. Studi ini menggunakan pendekatan yang berbeda dengan mengkaji turnover intention dari Yakult Ladies sebagai independent workers. Studi ini menggunakan work-life balance, psychological climate, dan customer orientation, sebagai variabel-variabel yang dapat memprediksi turnover intention. Work-life balance terbagi atas tiga dimensi, yaitu work interference with personal life, personal life interference with work, dan work/personal life enhancement. Psychological climate terbagi atas enam dimensi, yaitu supportive management, role clarity, contribution, recognition, self-expression, dan challenge. Studi ini menemukan bahwa hanya beberapa atau tidak semua dimensi dari work-life balance dan psychological climate merupakan faktor yang relevan mempengaruhi turnover intention dari Yakult Ladies. Faktor tersebut adalah work interference with personal life dan personal life interference with work, yang merupakan dimensi dari work-life balance, dan juga recognition dan self-expression, yang merupakan dimensi dari psychological climate. Peningkatan work-interference with personal life, personal life interference with work, dan self-expression akan memperkuat turnover intention; sedangkan peningkatan recognition akan mengurangi turnover intention]