



# TURNOVER INTENTION

## TERAPIS SPA & WELLNESS

Upaya Perusahaan  
Mempertahankan  
Sumberdaya Manusia  
Potensial



I GUSTI LANANG SUTA ARTATANAYA

# Biografi Penulis



I Gusti Lanang Suta Artatanaya, lahir di Mataram, 20 April 1968. Lulus S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mataram pada tahun 1992. Lulus S2 Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Airlangga pada tahun 2005. Lulus S3 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang pada tahun 2020. Aktif mengadakan Penelitian Ilmiah, kajian di daerah dan mengikuti kegiatan Seminar. Pada dunia industri hospitality berpengalaman pernah sebagai manager spa & wellnes pada beberapa hotel berbintang di Bali dan pada industri lainnya sebagai konsultan administrasi perusahaan dan Human Resources. Dalam komunitas profesional banyak berperan memberi pelatihan Administrasi Bisnis dan Pengembangan Sumberdaya Manusia. Sejak tahun 1993 hingga sekarang sebagai Dosen pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Mata Kuliah yang diampu meliputi: Praktek Administrasi Bisnis dan Administrasi Perkantoran Digital.

## TURNOVER INTENTION

### TERAPIS SPA & WELLNESS

Buku ini ditulis dari hasil penelitian yang dilakukan pada hospitality industry yaitu pada perusahaan spa dan wellness. Sampel penelitian sebanyak 290 terapis spa dan wellness. Teknik Pengambilan sampelnya adalah proporsional random sampling. Sumber data utama diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner yang disampaikan kepada terapis spa dan wellness di setiap perusahaan spa dan wellness.

Penulis diawal bermaksud menyampaikan latar belakang dari penulisan buku ini dan menghantarkan apa yang disampaikan pada bab-bab selanjutnya dengan mencoba merunut dari pesatnya perkembangan hospitality industry, memaparkan berapa kajian empiris tetentang turnover intention dan teori terkait dalam penelitian empirik sejenisnya. Selanjutnya buku ini menyampaikan model explanatory research pada turnover intention terapis spa & wellness.

Profesionalisme terapis spa & wellness dipaparkan dengan maksud menyampaikan bahwa terapis spa dan wellness merupakan sumberdaya potensial dalam hospitality industry khususnya yang bergerak dalam bidang usaha spa & wellness. Terakhir buku ini mendeskripsikan turnover intention terapis spa & wellness guna pengayaan pemahaman kepada penekun sumberdaya manusia pada hospitality industry untuk mempetakan karyawan guna mempertahankan karyawan yang potensial.



Penerbit:  
CV. EUREKA MEDIA AKSARA  
Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-5896-19-9



9 786235 896199

**TURNOVER INTENTION  
TERAPIS SPA & WELLNESS**  
(Upaya Perusahaan Mempertahankan Sumberdaya  
Manusia Potensial)

I Gusti Lanang Suta Artatanaya



**eureka**  
**media aksara**

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

**TURNOVER INTENTION TERAPIS SPA & WELLNESS**  
(Upaya Perusahaan Mempertahankan Sumberdaya Manusia  
Potensial)

**Penulis** : I Gusti Lanang Suta Artatanaya

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Fachri Ulil Albab

**ISBN** : 978-623-5896-19-9

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, DESEMBER 2021**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari  
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2021

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan, ketekunan dan kesabaran sehingga buku yang sudah lama dipersiapkan ini akhirnya dapat diselesaikan.

Sumber pokok dari penulisan buku ini adalah hasil penelitian yang penulis lakukan dan disunting sebagian yang berkesesuaian dengan *turnover intention* terapis spa & *wellness*, upaya perusahaan mempertahankan sumberdaya manusia potensial.

Buku ini didedikasikan untuk mahasiswa peminat kajian sumberdaya manusia dan penekun *hospitality industry* khususnya industri spa dan *wellness*, mengingat terbatasnya buku sumberdaya manusia pada *industry hospitality*

Buku ini terdiri dari delapan bagian, bab pertama pendahuluan, bab kedua teori peran, bab ketiga *social exching theory*, bab keempat factor-faktor yang dapat membentuk *turnover intention*, bab kelima *explanatory reaserch* pada kajian *turnover intention* terapis spa & *wellness*, bab keenam profesionalisme terapis spa & *wellness*, bab ketujuh persepsi terapis spa terhadap berbagai variabel sampai ke *turnover intention* dan bab kedelapan *turnover intention* terapis spa.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga dapat diterbitkannya buku ini. Penulis juga merasakan bahwa buku ini jauh dari sempurna, oleh sebab itu segala masukan baik berupa saran maupun kritik yang membangun sangat diharapkan.

Akhirnya semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang ingin belajar dan mendalami tentang kajian sumberdaya manusia pada *hospitality industry* yang saat ini sedang tumbuh dan berkembang.

Penulis,

I Gusti Lanang Suta Artatanaya.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI .....	IV
BAB I PENDAHULUAN .....	1
BAB II TEORI PERAN.....	11
A. Perspektif Dalam Teori Peran.....	11
B. Konsep Dasar Dalam Teori Peran.....	17
BAB III <i>SOCIAL EXCHANGE THEORY</i> .....	23
A. SET dalam ilmu Sosiologi .....	23
B. Pertukaran Sosial Vs Pertukaran Ekonomi .....	25
BAB IV FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK <i>TURNOVER INTENTION</i> .....	28
A. <i>Job characteristics</i> .....	28
B. <i>Working Time</i> .....	31
C. <i>Work-Family Conflict (WFC)</i> .....	33
D. <i>Job Satisfaction</i> .....	36
E. <i>Organizational Commitment</i> .....	37
F. <i>Turnover Intention</i> .....	38
BAB V <i>EXPLANATORY RESEARCH</i> PADA KAJIAN <i>TURNOVER INTENTION TERAPIS SPA &amp; WELLNESS</i> .....	40
A. Variabel dan Indikator <i>Job Characteristics</i> .....	40
B. Variabel dan Indikator <i>Working Time</i> .....	41
C. Variabel dan Indikator <i>Work-Family Conflict</i> .....	42
D. Variabel dan Indikator <i>Job Satisfaction</i> .....	42
E. Variabel dan Indikator <i>Organizational Commitment</i> .....	43
F. Variabel dan Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	44
BAB VI PROFESIONALISME TERAPIS SPA & <i>WELLNESS</i> .....	45
A. Karakteristik Pekerjaan Terapis Spa & <i>Wellness</i> .....	49
B. Waktu Kerja Terapis <i>Spa &amp; Wellness</i> .....	56
C. Konflik Peran Terapis Spa & <i>Wellness</i> .....	59
D. Kepuasan Kerja Terapis Spa & <i>Wellness</i> .....	62

E. Komitmen Organisasi Terapis Spa & <i>Wellness</i> .....	68
F. Keinginan Meninggalkan Perusahaan Terapis Spa & <i>Wellness</i> .....	71
 BAB VII PERSEPSI TERAPIS SPA & <i>WELLNESS</i> TERHADAP BERBAGAI VARIABEL SAMPAI KE <i>TURNOVER</i>	
<i>INTENTION</i> .....	77
A. Status Perkawinan.....	77
B. Pendidikan.....	79
C. Jumlah Anak.....	81
D. Pelatihan .....	84
E. Sertifikasi .....	86
F. Usia.....	87
G. Pengalaman Kerja .....	93
H. Lama Bekerja .....	95
 BAB VIII <i>TURNOVER INTENTION</i> TERAPIS SPA & <i>WELLNESS</i> .....	
	102
DAFTAR PUSTAKA.....	147
TENTANG PENULIS .....	168



---

**TURNOVER INTENTION  
TERAPIS SPA & WELLNESS**

(Upaya Perusahaan Mempertahankan  
Sumberdaya Manusia Potensial)





# BAB

# 1

# PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan asset perusahaan yang paling bernilai. Kualitas sumber daya manusia menentukan kinerja dan eksistensi perusahaan di masa depan. Oleh karena itu keberadaan karyawan dalam perusahaan penting mendapatkan perhatian dari perusahaan agar karyawan merasa betah atau loyal pada perusahaan. Salah satu industri yang berkembang pesat pada dekade terakhir ini adalah *hospitality industry* (Batinic, 2013). Peningkatan *tren* ditandai dengan tumbuhnya perusahaan-perusahaan di *hospitality industry* sehingga persaingan antar perusahaan semakin ketat, sementara itu jumlah tenaga kerja professional di industri ini belum sebanding dengan jumlah perusahaan yang membutuhkan.

Minimnya jumlah tenaga kerja professional di industri *hospitality* dibandingkan dengan kebutuhan perusahaan menyebabkan mudahnya karyawan professional untuk pindah ke perusahaan lain yang lebih menjanjikan. *Employee turnover* telah menjadi masalah utama pada *hospitality industry* (Chen *et al.*, 2018) sehingga menjadi *urgen* untuk mengkaji *turnover* karyawan. Kebijakan perusahaan diarahkan untuk mengontrol keputusan karyawan untuk tetap tinggal pada perusahaan. *Turnover intention* menjadi perhatian penting bagi organisasi karena menjadi salah satu prediktor dari *employee turnover* sehingga dianggap sebagai hal yang negatif bagi kinerja organisasi dan daya saing perusahaan.

# BAB 2 | TEORI PERAN

Teori peran membahas salah satu sisi terpenting dalam kehidupan sosial, yaitu karakteristik pola perilaku manusia atau peran. Asumsi utama dalam teori ini menyatakan bahwa setiap orang menempati posisi sosial yang berbeda-beda, dimana mereka diharapkan untuk berperilaku sesuai dengan peran yang dipahami oleh dirinya sendiri dan orang lain (Biddle, 1986). Asumsi tersebut berdasarkan atas fakta bahwa manusia memiliki perilaku yang berbeda-beda dan dapat diprediksi berdasarkan identitas sosial dan situasi sekitarnya. Oleh karena itu, terdapat tiga hal penting dalam teori peran yang saling berhubungan, yaitu peran, posisi sosial dan ekspektasi. Harapan merupakan sumber utama dari peran, dimana harapan tersebut terbentuk dari pengalaman tentang sebuah posisi sosial, dan setiap orang menyadari harapan-harapan yang ditujukan pada dirinya.

## **A. Perspektif Dalam Teori Peran**

Teori peran digunakan untuk membahas isu-isu dalam penelitian sosiologi maupun psikologi sosial. Dalam penelitian-penelitian tersebut, teori peran dapat dibedakan berdasarkan lima perspektif yang berbeda, yaitu: teori peran fungsional, teori peran interaksi simbolik, teori peran struktural, teori peran organisasi, dan teori peran kognitif.

### **1. Teori Peran Fungsional**

Teori peran dengan pendekatan fungsional dipopulerkan oleh Linton (1936) dan ditelaah lebih lanjut oleh Parsons (Parsons, 1951; Parsons dan Shils 1951). Secara

# BAB 3

## SOCIAL EXCHANGE THEORY

*Social exchange theory* (SET) merupakan teori yang tidak berdiri sendiri. Teori ini mengacu pada beberapa pendekatan yang memiliki perhatian yang sama terhadap bentuk (sikap) penerimaan yang diberikan oleh seseorang terhadap orang lain, serta bentuk timbal balik atas penerimaan yang diberikan tersebut, dimana hal ini digunakan sebagai dasar penentuan untung-rugi dan memperkuat hubungan sosial dari pihak-pihak yang terlibat, yang meliputi unsur kepercayaan, kekuasaan, serta atribut struktural lainnya (Barbalet, 2017). Pendekatan-pendekatan tersebut diambil dari sejumlah disiplin ilmu sosial, termasuk antropologi (Befu, 1977), ilmu politik (Baldwin, 1978), psikologi sosial (Thibaut dan Kelley, 1959), dan sosiologi (Homans, 1958, 1961; Blau, 1964).

### A. SET dalam ilmu Sosiologi

SET adalah landasan teoritis utama dalam sosiologi Amerika selama tahun 1970-an (Cook dan Emerson, 1978; Emerson 1972, 1976), yang sebagian besar merujuk pada pemikiran Homans (1958, 1961), Blau (1964). Pada tahun 1980-an seiring dengan perkembangan analisis jaringan sosial di Amerika (Granovetter, 1973, 1985; Cook dan Whitmeyer, 1992), teori pilihan rasional (Coleman, 1986; Jasso, 1988) juga mulai berkembang. Namun demikian, SET tetap menjadi bahasan menarik bagi sosiolog dan ilmuwan sosial lainnya (Cropanzano dan Mitchell, 2005; Zafirovski, 2005) yang mencakup beberapa

# BAB 4

## FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK *TURNOVER INTENTION*

Pada konteks pembahasan ini, suasana kerja yang diciptakan dari *job characteristic* dan *working time* membentuk emosi berupa *work-family conflict*. Emosi karyawan membentuk sikap berupa *job satisfaction* dan komitmen organisasional dan selanjutnya dapat berimplikasi pada *turnover intention*. Dengan demikian maka AET dapat melandasi pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention*.

### A. *Job characteristics*

*Job characteristics* adalah desain pekerjaan untuk merestrukturisasi pekerjaan dengan tujuan menjadikannya lebih menantang, memotivasi dan memuaskan bagi individu (Loher *et al.*, 1985). *Job characteristics model* (JCM) berpendapat bahwa karakteristik pekerjaan yang mengandung motivasi secara intrinsik akan menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, serta hasil kerja positif lainnya, seperti peningkatan kinerja dan penurunan hasil. Model ini diperkenalkan oleh Hackman dan Oldham (1976), namun sebenarnya berasal dari karya sebelumnya oleh Hackman dan Lawler (1971), yang fokus pada lima karakteristik pekerjaan:

1. *Skill variety*, sejauh mana suatu pekerjaan membutuhkan berbagai kegiatan yang berbeda dalam melaksanakan pekerjaan, yang melibatkan penggunaan sejumlah keterampilan dan bakat yang berbeda dari karyawan tersebut.

# BAB

# 5

## EXPLANATORY RESEARCH PADA KAJIAN TURNOVER INTENTION TERAPIS SPA & WELLNESS

Buku ini ditulis dari sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai hubungan kausalitas (sebab akibat) antar variabel melalui pengujian hipotesis sekaligus melakukan eksplanasi yang menguji dan menganalisis pengaruh *job characteristics* dan *working time* terhadap *work-family conflict*, *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *turnover intention*.

Kajian ini memfokuskan pada terapis spa dan *wellness* dengan status karyawan tetap. Jumlah popuasi sebesar 810 orang terapis spa dan *wellness* dan sampel yang teramati adalah sejumlah 290 orang.

Kajian dalam buku ini memaparkan dari berbagai variable dan sejumlah teori pendukung yang dipaparkan seperti berikut ini.

### A. Variabel dan Indikator *Job Characteristics*

*Job characteristics* merupakan pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan. *Job characteristics* adalah desain pekerjaan untuk merestrukturisasi pekerjaan dengan tujuan menjadikannya lebih menantang, memotivasi dan memuaskan bagi individu (Loher *et al.*, 1985). Dalam penelitian ini, konteks *Job characteristics* dinilai dari perspektif karyawan. *Job characteristics* menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan menyangkut pekerjaannya dan seberapa banyak tugas yang harus diselesaikan karyawan.

# BAB 6 | PROFESIONALISME TERAPIS SPA & WELLNESS

Spa merupakan sebuah cara atau sistem penataan kesehatan yang dilakukan dengan menggunakan media air, baik bersifat pengobatan maupun perawatan yang bertujuan untuk mempertahankan kesehatan setiap individu dari berbagai penyakit. Ciri khas dari proses spa terapi adalah menggunakan air sebagai media pengobatan dan perawatan yang didukung oleh pijat dan aromaterapi dari bahan-bahan alami. Kata spa berasal dari bahasa latin *solus per aqua* yang memiliki arti upaya kesehatan dengan memanfaatkan air. Secara etimologi menurut kamus bahasa Inggris Meriem-Webster, kata spa berarti tempat yang berair di kota kecil provinsi Belgia Liege, Belgia. Di kota spa ini, ada sebuah mata air terkenal yang mengandung mineral dan telah dikunjungi sejak abad ke-14, temperatur mata air panas sekitar 32°C. Penggunaan spa sebagai sarana pengobatan telah tercantum dalam suatu kepustakaan medis pada tahun 1500 SM yang dikenal dengan judul Reg Veda yang berisi tentang “perawatan dengan air untuk penyembuhan demam”. Secara lebih rinci spa didefinisikan sebagai suatu cara penatalaksanaan kesehatan dengan mempergunakan air dalam berbagai bentuk untuk mengobati suatu penyakit atau untuk mempertahankan kesehatan individu (Menelusuri Asal Usul spa, 2012, [www.conectique.com](http://www.conectique.com), 11 Maret 2012).

Bangsa Yunani telah mengenal spa sejak 377 SM. Hal ini dibuktikan pula dengan adanya kegiatan mandi orang Yunani jaman dahulu yang diyakini menjadi dasar prosedur perawatan

# BAB 7

## PERSEPSI TERAPIS SPA & WELLNESS TERHADAP BERBAGAI VARIABEL SAMPAI KE *TURNOVER INTENTION*

### A. Status Perkawinan

Diketahui bahwa rata-rata variabel *job characteristics* untuk responden yang menikah sebesar 4.201. Dengan demikian rata-rata variabel *job characteristics* untuk responden yang menikah berada dalam kategori sangat tinggi. Kemudian *job characteristics* untuk responden yang tidak menikah sebesar 4.18. Dengan demikian rata-rata variabel *job characteristics* untuk responden yang tidak menikah berada dalam kategori tinggi, dan *job characteristics* untuk responden yang janda sebesar 4.185. Dengan demikian rata-rata variabel *job characteristics* untuk responden yang janda berada dalam kategori tinggi.

Rata-rata variabel *working time* untuk responden yang menikah sebesar 4.258. Dengan demikian rata-rata variabel *working time* untuk responden yang menikah berada dalam kategori sangat tinggi. Kemudian *working time* untuk responden yang tidak menikah sebesar 4.167. Dengan demikian rata-rata variabel *working time* untuk responden yang tidak menikah berada dalam kategori tinggi, dan *working time* untuk responden yang janda sebesar 4.17. Dengan demikian rata-rata variabel *working time* untuk responden yang janda berada dalam kategori tinggi.

Rata-rata variabel *work-family conflict* untuk responden yang menikah sebesar 3.023. Dengan demikian rata-rata variabel *work-family conflict* untuk responden yang menikah

# BAB 8

## TURNOVER INTENTION TERAPIS SPA & WELLNESS

*Job characteristics* adalah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan. Dalam penelitian ini, konteks *Job characteristics* dinilai dari perspektif karyawan/terapis yang bekerja pada spa dan *wellness*. *Job characteristics* menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan menyangkut pekerjaannya dan seberapa banyak tugas yang harus diselesaikan karyawan.

Indikator *job characteristics* pada penelitian ini mengacu pada pendapat Hackman dan Oldham (1980), Ali *et al.* (2013), dan Janina *et al.* (2015).

Masing-masing indikator *job characteristics* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Skill variety*, sejauh mana suatu pekerjaan membutuhkan berbagai kegiatan yang berbeda dalam melaksanakan pekerjaan, yang melibatkan penggunaan sejumlah keterampilan dan bakat yang berbeda dari karyawan tersebut.
2. *Task identity*, tingkat sejauh mana penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan dapat diidentifikasi/dikenali sebagai hasil kinerja seorang karyawan.
3. *Task significance*, sejauh mana pekerjaan seseorang dipandang penting dan signifikan.
4. *Autonomy*, sejauh mana karyawan memiliki kontrol dan kebijaksanaan untuk melakukan pekerjaan mereka.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abelson, M.A. 1986. Strategic Management of Turnover: a model for the health service administrator. HCMR, 1986, 11(2): 61-71. *Asper Publisher Inc.*
- Adams, G.A., King, L.A., & King, D.W. 1996. Relationships of job and family involvement, family social support and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420.
- Akkas, M.A., Hossain, M.I., Rhaman, S. 2015. Causes and Consequences of Work-Family Conflict (WFC) among the Female Employees in Bangladesh: An Empirical Study. *Journal of Business and Economics*, ISSN 2155-7950, USA December 2015, Volume 6, No. 12, pp. 2063-2071
- Alhaji, I.A. 2012. "Does motivational factor influence organizational commitment and effectiveness? A review of literature", *E3 Journal of Business Management and Economics*, Vol.3 No. 1 No. 1, pp. 1-9.
- Ali, Syukrina Alini Mat, Said.Noor Azzah, Yunus Noor'ain Mohamed, Kader .Sri Fatiany Abd, Munap .Dilla Syadia Ab Latif and Rudzi. 2013. Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction, *Proceda-Soca and Behavoa Scences* 1 2 9. 2 0 1 4. 4 6 - 5 2
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. 1990. "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, pp. 1-18.
- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S. and Sutton, M. 2000. "Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 5 No. 2, pp. 278-308.

- Allen, T.D. 2001. "Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58, pp. 414-35.
- Anderson, S.E., Coffey, B.S. and Byerly, R.T. 2002. "Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes", *Journal of Management*, Vol. 28 No. 6, pp. 787-810.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Babin, B. J., & Boles, J. S. 1998. Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62(2), 77-91.
- Bakker, A.B., Ten Brummelhuis, L.L., Prins, J.T. and van der Heijen, F.M.M.A. 2011. "Applying the job demands-resources model to the work-home interface: a study among medical residents and their partners", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 79 No. 1, pp. 170-180.
- Bang, H., Ross, S. and Reio, T.G. Jr. 2012. "From motivation to organizational commitment of volunteers in non-profit sport organizations: the role of job satisfaction", *Journal of Management Development*, Vol. 32 No. 1, pp. 96-112.
- Bardoel, E.A., De Cieri, H. and Santos, C. 2008. "A review of work - life research in Australia and New Zealand", *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol. 46 No. 3, pp. 316-333.
- Barley, S. R., Meyerson, D. E., & Grodal, S. 2011. *E-mail as a source and symbol of stress*, *Organization Science*, 22(4), pp. 887-906.
- Bateman, T. S., Organ, D. W. 1983. Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "Citizenship." *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.

- Zhao.Xinyuan (Roy), Ghiselli .Richard. 2016. "Why do you feel stressed in a 'smile factory'? Hospitality job characteristics influence work-family conflict and job stress", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 28 Iss 2 pp.
- Zheng, W., Zhang, M., & Li, H. 2011. Performance appraisal process and organizational citizenship behavior. *Journal of Managerial Psychology*.

## TENTANG PENULIS



**I Gusti Lanang Suta Artatanaya**, lahir di Mataram, 20 April 1968. Lulus S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mataram pada tahun 1992. Lulus S2 Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Airlangga pada tahun 2005. Lulus S3 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

Brawijaya Malang pada tahun 2020. Aktif mengadakan Penelitian Ilmiah, kajian di daerah dan mengikuti kegiatan Seminar . Pada dunia industri *hospitality* berpengalaman pernah sebagai manager *spa & wellnes* pada beberapa hotel berbintang di Bali dan pada industri lainnya sebagai konsultan administrasi perusahaan dan *Human Resources*. Dalam komunitas professional banyak berperan memberi pelatihan Administrasi Bisnis dan Pengembangan Sumberdaya Manusia. Sejak tahun 1993 hingga sekarang sebagai Dosen pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Mata Kuliah yang diampu meliputi: Praktek Administrasi Bisnis dan Administrasi Perkantoran Digital.