

## PENGARUH STRES KERJA PADA KINERJA KARYAWAN DENGAN *LOCUS OF CONTROL* SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

Kenny Sundoro Rahardjo<sup>(1)</sup>

I Gusti Ayu Manuati Dewi<sup>(2)</sup>

<sup>(1),(2)</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali - Indonesia

email: kennysundoro@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan dengan *locus of control* (LoC) sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini dilakukan di Hotel Novotel Bali Benoa dengan sampel karyawan sebanyak 73 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, khususnya *proportionate stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi 24 indikator stres kerja, LoC, dan kinerja karyawan. Data dianalisis dengan menggunakan *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif pada kinerja karyawan. Variabel LoC berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Namun, bertentangan dengan hipotesis yang diajukan, *internal LoC* berpengaruh negatif pada kinerja karyawan. Selain itu, LoC muncul sebagai variabel yang memoderasi pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** stres kerja, *locus of control*, kinerja karyawan

### ABSTRACT

*The aim of this study is to examine the effect of work stress on employee performance with locus of control (LoC) as moderating variable. This research was conducted at Hotel Novotel Bali Benoa with 73 employees as sample. Sampling technique used was probability sampling, especially proportionate stratified random sampling. Data were collected through questionnaire containing 24 indicators of job stress, LoC, and employee performance. Data analysis technique implemented was Moderated Regression Analysis. The findings show that work stress is negatively affect employee performance. Locus of control has significant effect on the performance of the employees. In contrast to expectation, internal LoC has negative effect employee performance. Additionally, LoC emerges as moderating variable at the effect of work stress on employee performance.*

**Keywords:** work stress, locus of control, employee performance

### PENDAHULUAN

Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terkenal dengan kegiatan pariwisatanya. Perpaduan budaya dan keindahan alamnya yang khas menjadikan Bali sebagai salah satu destinasi utama, baik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Unsur penting yang diperlukan dalam pengelolaan pariwisata adalah jasa perhotelan. Menurut Endar dan Sulartiningrum (1996:8), hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan penggunaan fasilitas perabot serta hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Hotel Novotel Bali Benoa adalah salah satu hotel *management chain* yang berada di bawah manajemen Accor dan dimiliki oleh PT. Wisma Nusantara International. Hotel bertipe resor ini difokuskan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan

yang datang untuk berwisata di Tanjung Benoa, salah satu kawasan pariwisata yang terkenal di Bali Selatan. Besarnya jumlah wisatawan yang berwisata di Tanjung Benoa menyebabkan munculnya beberapa jasa perhotelan yang bersaing untuk menarik wisatawan. Hal ini disadari pula oleh pihak manajemen Hotel Novotel Bali Benoa untuk meningkatkan kualitas jasa perhotelan melalui peningkatan kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan adalah tingkat terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang berkontribusi pada produksi barang dan jasa atau tugas-tugas administratif (Robbins & Judge, 2015:543). Menurut Handoko (2001) kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Ruky (2001) menyebutkan bahwa kinerja adalah sejumlah faktor atau karakteristik yang diberlakukan secara umum untuk semua pekerjaan

yang terdiri dari kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, kejujuran, ketaatan, inisiatif, serta kecerdasan. Tika (2006) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Kinerja menurut Mathis dan Jackson (2006) adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Mangkunegara (2009) menyatakan kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumberdaya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan beberapa pengertian kinerja karyawan dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan atau kegiatan seorang karyawan baik kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawabnya yang dilakukan dalam periode waktu tertentu guna meningkatkan nilai perusahaannya.

Untuk mengetahui sejauh mana keberadaan peran dan kontribusi sumberdaya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi diperlukan pengukuran kinerja (Sudarmanto, 2009). Maka, dikatakan bahwa penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja relatif karyawan saat ini dan/atau pada masa lalu terhadap standar prestasinya (Dessler, 2006).

Secara umum, kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa sudah baik, tetapi ada beberapa karyawan yang kinerja belum baik. Gambaran ini diperoleh berdasarkan wawancara dengan 10 orang karyawan di Hotel Novotel Bali Benoa. Ada 3 orang karyawan yang merasa kinerjanya belum baik. Penyebabnya adalah mereka tidak mampu mengontrol banyaknya pekerjaan, terutama untuk laporan akhir yang dibuat setiap bulannya, sehingga beberapa pekerjaan mereka tidak bisa diselesaikan secara tepat waktu. Selain itu, karyawan yang merasa kinerjanya rendah dan mengalami tingkat stres yang cukup tinggi. Hal ini terjadi sebagai kelanjutan dari kondisi bahwa karyawan yang bersangkutan tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Ketidakmampuan beberapa karyawan yang tidak bisa mengontrol pekerjaannya pada akhir bulan membuat mereka menyalahkan lingkungan disekitarnya dan rentan terhadap stres dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi ini tampak sejalan dengan pendapat Chen

dan Silverthorne (2008) bahwa karyawan yang mampu mengontrol pekerjaannya, tidak akan mudah mengalami stres dan menunjukkan kinerja yang baik.

Hasil wawancara awal dengan pimpinan bagian *Human Resources Development* Hotel Novotel Bali Benoa juga menunjukkan fenomena bahwa kinerja beberapa karyawan, cenderung rendah. Indikator kinerja karyawan dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan yang tidak mampu dikontrol oleh karyawan itu sendiri dan pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu. Menurut Mas'ud (2004), ada lima elemen yang umumnya digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu kualitas; kuantitas; ketepatan waktu; ketrampilan; dan standar profesional kerja. Dari lima kriteria tersebut, diduga bahwa yang menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan di Hotel Novotel Bali Benoa berkaitan dengan elemen kuantitas dan ketepatan waktu.

Stres didefinisi oleh Robbins dan Judge (2015:582) sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu berkonfrontasi dengan peluang, tuntutan, atau sumberdaya yang terkait dengan keinginannya dan dimana luaran dipersepsikan sebagai suatu hal yang penting dan tidak pasti. Dijelaskan lebih lanjut, apabila tingkat stres terlalu tinggi, maka dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan. Pengertian lain tentang stres digambarkan oleh Greenberg dan Baron (1995) dalam Ferijani & Rahutami, (2001) sebagai suatu bentuk reaksi emosional dan fisik yang muncul dalam menanggapi tuntutan dari dalam ataupun luar organisasi. Menurut Selye (1976) dalam Jagaratnam & Buchanan, (2004), stres dapat didefinisi sebagai suatu respon yang dibawa oleh berbagai peristiwa eksternal dan dapat berbentuk pengalaman positif atau negatif.

Robbins (2003) membagi tiga kategori potensi penyebab stres (*stressor*) yaitu lingkungan, organisasi, dan individu. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam suatu organisasi. Sementara itu Schuler dan Jackson (1996) mengemukakan bahwa terdapat "4S" penyebab stres, yakni *supervisor* (atasan/pimpinan), *salary* (gaji), *security* (keamanan), dan *safety* (keselamatan). Dijelaskan lebih lanjut bahwa selain faktor "4S" tersebut, penyebab stres juga ditentukan oleh kepribadian individu itu sendiri. Kepribadian ini dipengaruhi antara lain oleh nilai-nilai, pengalaman masa lalu, keadaan kehidupan, dan kecakapan seperti inteligensi, pendidikan, pelatihan, dan pembelajaran.

Kinerja individu tergantung pada tingkat stres yang dialami. Apabila tingkat stres individu tinggi, maka kinerjanya akan menurun. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian Williams *et al.*, (2001) yang menekankan bahwa efek fisiologis dan perilaku jangka pendek dari stres kerja adalah kinerja yang buruk. Jimad dan Apriyani (2009) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan di Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung. Selain itu, hasil penelitian Bashir dan Ramay (2010) yang menggunakan sampel sebanyak 144 orang karyawan bidang perbankan di Pakistan juga menunjukkan hasil bahwa stres kerja berhubungan negatif dengan kinerja. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Arbabisarjou *et al.*, (2013) yang meneliti hubungan antara stres kerja dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang negatif dengan kinerja perawat rumah sakit pada periode tahun 2012-2013. Berarti, semakin tinggi tingkat stres, semakin rendah kinerja yang dicapai.

Selain stres, faktor kepribadian turut berperan dalam kinerja seseorang dalam suatu organisasi. Hal ini terlihat dari penelitian yang dilakukan oleh Hsinguang *et al.* (2010) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh karakteristik psikologis yang salah satunya adalah *locus of control (LoC)*. Variabel ini diturunkan dari sebuah riset tentang Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*). Dalam teori ini, dinyatakan bahwa individu-individu bertanggungjawab terhadap kejadian baik dan buruk serta berdasarkan pada harapan bahwa perilaku akan menghasilkan penguatan tertentu (Roberts *et al.*, 1997). Menurut Rotter (1966) dalam Prasetyo, (2002), *LoC* merupakan salah satu variabel kepribadian (*personality*), yang didefinisi sebagai keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib (*destiny*) sendiri.

Orang yang menganggap bahwa penyebab dan kontrol tentang kejadian-kejadian berada pada kekuasaan mereka, tergolong sebagai individu yang memiliki *internal locus of control*, sedangkan yang menganggap kedua hal tersebut berada di lingkungan eksternal mereka, tergolong sebagai individu dengan *external locus of control* (Siu *et al.*, 2002). Mereka yang tergolong memiliki *internal LoC* memandang bahwa segala hasil yang didapat, baik atau buruk adalah karena tindakan, kapasitas, dan faktor-faktor dalam diri mereka sendiri. Sementara itu, mereka dengan *external LoC* memandang bahwa segala

hasil yang didapat baik atau buruk adalah karena faktor yang berada di luar kontrol diri mereka.

Menurut Rotter (1966) dalam Frucot & Shearon, (1991) individu dengan *internal LoC* adalah seorang yang meyakini bahwa apa yang terjadi selalu berada dalam kontrolnya dan selalu mengambil peran serta bertanggungjawab dalam setiap pengambilan keputusan. Sementara itu, mereka dengan *external LoC* meyakini bahwa kejadian dalam hidupnya berada di luar kontrol dirinya. Dengan demikian, seseorang yang mempunyai *internal LoC* memiliki tingkat keyakinan yang lebih kuat karena merasa lebih mampu untuk mengatasi berbagai kesulitan atau permasalahan yang timbul dalam kehidupannya dari pada *external LoC*.

*Internal LoC* yang dikemukakan Lee (1990) dalam Julianto, (2002) adalah keyakinan seseorang bahwa didalam dirinya tersimpan potensi besar untuk menentukan nasib sendiri, tidak peduli apakah lingkungannya akan mendukung atau tidak mendukung. Di lain pihak, dijelaskan bahwa individu yang tergolong ke dalam *external LoC* akan mudah pasrah dan menyerah jika sewaktu-waktu terjadi persoalan yang sulit.

Falikhathun (2003) mengajukan pandangan bahwa kinerja juga dipengaruhi oleh tipe kepribadian individu, yaitu individu dengan *internal LoC* lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya, sehingga akan meningkatkan kinerjanya, dibandingkan dengan individu yang mempunyai *external LoC*. Kreitner dan Kinicki (2003) mengemukakan bahwa individu dengan *internal LoC* menunjukkan motivasi yang tinggi, menyukai hal-hal yang bersifat kompetitif, suka bekerja keras, merasa dikejar waktu dan ingin selalu berusaha lebih baik daripada kondisi sebelumnya, sehingga mengarah pada pencapaian prestasi yang lebih tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hyatt dan Prawitt (2001) tentang hubungan antara *LoC* dan kinerja auditor di enam firma akuntansi menunjukkan bahwa kinerja memiliki hubungan yang positif dengan *internal LoC*. Artinya, individu yang tergolong memiliki *internal LoC* menunjukkan kinerja yang baik dibandingkan mereka yang termasuk dalam kategori *external LoC*. Penelitian lain yang dilakukan Patten (2005) juga menunjukkan bahwa internal auditor yang menunjukkan kinerja yang lebih baik adalah mereka yang tergolong memiliki *internal LoC*. Dari penjelasan ini tampak bahwa *LoC* muncul sebagai salah satu faktor kepribadian yang turut berkontribusi terhadap kinerja

karyawan. Widodo dan Ahya (2011) juga melakukan penelitian tentang hubungan antara *LoC* dengan kinerja manajerial. Ditemukan bahwa manajer yang memiliki *internal LoC* mampu menghasilkan kinerja kelompok dan perusahaan yang lebih tinggi daripada manajer yang berorientasi *external LoC*. Serupa dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Asiedu-appiah dan Addai (2014) menunjukkan bahwa kinerja berhubungan secara positif dengan *LoC* pada karyawan *Kumasi Centre for Collaborative Research (KCCR)*. Dijelaskan bahwa karyawan dengan *internal LoC* memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan dengan *external LoC*. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa individu dengan kecenderungan *internal LoC* memiliki tanggung jawab yang lebih besar pada tugas-tugas yang kompleks, lebih mudah untuk memotivasi, dan memiliki tingkat inisiatif yang lebih tinggi dari pada individu dengan *external LoC*.

Kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting dalam manajemen sumberdaya manusia. Maka dari itu, kinerja karyawan harus ditingkatkan agar memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan. Mengingat pentingnya kinerja karyawan, maka dibutuhkan manajemen sumberdaya manusia yang terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien. Dengan manajemen sumberdaya manusia yang optimal, maka kinerja karyawan dapat ditingkatkan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Kinerja karyawan, stres kerja, dan *LoC* memiliki hubungan yang berkaitan satu dengan yang lain. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen dan Silverthorne (2008) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *LoC*, stres kerja, kinerja karyawan dan kepuasan kerja pada 310 akuntan publik bersertifikat di Taiwan. Tujuan dari penelitian ini untuk menemukan hubungan antara *LoC* dengan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan seperti stres kerja dan kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan antara *LoC*, stres kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh positif antara stres kerja dengan kinerja karyawan akan lebih besar pada individu yang tergolong memiliki *internal LoC* daripada individu yang tergolong memiliki *external LoC*. Hal ini mengindikasikan bahwa *LoC* berperan sebagai variabel pemoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa, untuk menguji pengaruh *LoC* pada kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa, dan untuk menguji peran *LoC* dalam memoderasi pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa.

Berdasarkan teori, kajian konseptual, dan kajian terhadap hasil-hasil studi empiris sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

- H1:** Stres kerja berpengaruh negatif pada kinerja karyawan.
- H2:** *LoC* berpengaruh pada kinerja karyawan. Secara spesifik, *internal LoC* berpengaruh positif pada kinerja karyawan.
- H3:** *Locus of control* memoderasi pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode kuantitatif juga disebut sebagai metode *positivistik* karena berlandaskan filsafat *positivisme* (Sugiyono, 2010:13).

Penelitian ini dilakukan di Hotel Novotel Bali Benoa yang beralamat di Jalan Pratama, Tanjung Benoa-Nusa Dua, Badung, Bali. Objek dalam penelitian ini adalah stres kerja, kinerja karyawan, dan *locus of control (LoC)*. Terdapat tiga jenis variabel dalam penelitian ini yaitu stres kerja sebagai variabel bebas (*X1*), kinerja sebagai variabel terikat (*Y*) dan *locus of control sebagai* variabel pemoderasi (*X2*).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Novotel Bali Benoa yakni sebanyak 272 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin*, sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 73 orang. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2010:217). Dalam penelitian ini, strata yang digunakan adalah berdasarkan jabatan pekerjaan yang ada dalam Hotel Novotel Bali Benoa.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan seperangkat pernyataan

tertulis kepada responden untuk diisi sesuai dengan persepsi responden mengenai stres kerja, *locus of control*, dan kinerja. Jawaban responden dinilai menggunakan Skala Likert dengan skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju” (STS), skor 2 untuk “tidak setuju” (TS), skor 3 untuk “netral” (N), skor 4 untuk “setuju” (S), dan skor 5 untuk “sangat setuju” (SS).

Uji validitas menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2010:172). Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pernyataan pada kuesioner variabel stres kerja, *LoC*, dan kinerja dengan total skor masing-masing variabelnya, sehingga didapat *Pearson's Correlation*. Instrumen dikatakan valid bila nilai *r Pearson's Correlation* terhadap skor total diatas 0,30 (Sugiyono, 2010:178). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) for Windows version 16.00.

Uji reliabilitas merupakan pengujian instrumen yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberi hasil konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama (Sugiyono, 2010:183). Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan terhadap kuesioner stres kerja, *LoC*, dan kinerja dimana bila koefisien *Cronbach's Alpha* tiap-tiap butir pertanyaan dalam variabel stres kerja dan *LoC* lebih besar dari 0,60 maka instrumen yang digunakan adalah reliabel. Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) for Windows version 16.00.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA). Teknik ini bertujuan untuk memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel pemoderasi (Ghozali, 2011:229).

$$Y_i = \alpha + \beta_1 X_i + \beta_2 Z_i + \beta_3 X_i * Z_i + \varepsilon \dots (1)$$

Dimana :

$Y_i$	=	kinerja
$\alpha$	=	konstanta
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$	=	koefisien regresi
$X_i$	=	stres kerja
$Z_i$	=	<i>locus of control</i> ( <i>LoC</i> )
$X_i * Z_i$	=	interaksi antara stres kerja dengan <i>locus of control</i> ( <i>LoC</i> )
$\varepsilon$	=	kesalahan atau <i>standard error</i>

Perkalian antara  $X_i$  dan  $Z_i$  menggambarkan pengaruh pemoderasian variabel  $Z_i$  terhadap hubungan  $X_i$  dan  $Y$ . Perkalian antara  $X_i$  dan  $Z_i$  dapat dianggap sebagai *moderating variable*. Dalam

pengujian ini, harus secara tegas diformulasikan pengaruh  $X_i$  terhadap  $Y$ , apakah berpengaruh positif atau negatif. Jika dihipotesiskan positif, maka  $H_1 : \beta_1 > 0$  dan jika negatif,  $H_1 : < 0$ . Apabila berpatokan bahwa variabel yang tidak signifikan pengaruhnya dianggap nol, maka dapat diperoleh beberapa kemungkinan simpulan seperti berikut (1) Apapun hasil (signifikan atau tidak, positif atau negatif), jika tidak signifikan, berarti  $Z_i$  bukan sebagai variabel pemoderasi; (2) Apapun hasil (signifikan atau tidak, positif atau negatif), asalkan signifikan, berarti  $Z_i$  merupakan variabel pemoderasi.

Jika signifikan, selanjutnya dilacak apakah variabel  $Z_i$  memperkuat atau memperlemah pengaruh  $X_i$  terhadap  $Y$ , yaitu (1) Jika positif, signifikan atau tidak dan positif signifikan, maka  $Z_i$  sebagai variabel pemoderasi yang memperkuat pengaruh  $X_i$  terhadap  $Y$  (pengaruh positif bertambah); (2) Jika negatif, signifikan atau tidak dan negatif signifikan, maka  $Z_i$  sebagai variabel pemoderasi yang memperkuat pengaruh  $X_i$  terhadap  $Y$  (pengaruh negatifnya bertambah) (3) Jika positif, signifikan atau tidak dan negatif signifikan, maka  $Z_i$  sebagai variabel pemoderasi yang memperlemah pengaruh  $X_i$  terhadap  $Y$  (pengaruh positifnya berkurang); (4) Jika negatif, signifikan atau tidak dan positif signifikan, maka  $Z_i$  sebagai variabel *moderating* yang memperlemah pengaruh  $X_i$  terhadap (pengaruh negatifnya berkurang).

Uji normalitas digunakan dalam menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual dari penelitian memiliki distribusi yang normal. Untuk menguji normalitas data, digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (*KS-Test*) dengan cara melihat angka profitabilitas signifikan dari variabel stres kerja, *LoC* dan kinerja karyawan dimana data dapat dikatakan normal apabila angka signifikansinya lebih besar dari 0,05 (Utama, 2007).

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melakukan uji korelasi variabel bebas yakni stres kerja. Apabila berdasarkan uji ini, nilai VIF dibawah 10, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas (Utama, 2007).

Uji Heterokedastisitas memiliki tujuan untuk menguji adanya ketidaksamaan antara varian dari residual satu pengamatan yang lainnya. Uji *Glejser* digunakan dalam mendeteksi adanya heterokedastisitas dengan cara meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas yang terdiri atas stres kerja dan *LoC*. Apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih dari 0,05; maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas (Utama, 2007).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi tentang karakteristik responden diuraikan untuk menjelaskan profil responden dalam penelitian ini (lihat Tabel 1). Berdasarkan hasil

penelitian yang dilakukan terhadap karyawan Hotel Novotel Bali Benoa, diperoleh gambaran karakteristik responden yang meliputi empat aspek, yaitu jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, serta masa kerja.

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin, Umur, Tingkat Pendidikan, dan Masa Kerja Karyawan Hotel Novotel Bali Benoa**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	50,7
2	Perempuan	36	49,3
Jumlah		73	100

  

No.	Umur (tahun)	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	20-30	12	16,4
2	31-40	35	47,9
3	41-50	25	34,2
4	51-60	1	1,4
Jumlah		73	100

  

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	SMA/SMK	12	16,4
2	Diploma	21	28,8
3	S1	31	43,8
4	S2	8	11
Jumlah		73	100

  

No.	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	<1 tahun	10	13,7
2	1-5 tahun	23	31,5
3	6-10 tahun	31	42,5
4	>11 tahun	9	12,3
Jumlah		73	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Jenis kelamin karyawan seringkali dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan laki-laki memiliki kemampuan yang berbeda dengan karyawan perempuan. Data pada Tabel 1, menunjukkan bahwa proporsi karyawan antara karyawan laki-laki dan perempuan yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, tampak berimbang. Hal ini mengindikasikan bahwa jenis pekerjaan yang tersedia di Hotel Novotel Bali Benoa mampu dilakukan oleh karyawan laki-laki maupun karyawan perempuan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf bagian *Human Resources Development (HRD)* yang menyebutkan bahwa hampir semua jenis pekerjaan yang ada di Hotel Novotel Bali Benoa mampu dikerjakan oleh baik laki-laki maupun perempuan, seperti pada pekerjaan *Foods &*

*Beverages (F&B), Cashier, Waiter/Waitress, dan Receptionist.*

Umur merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam menunjang kegiatan perusahaan dan menghasilkan kinerja yang baik. Tabel 1 menunjukkan bahwa karyawan Hotel Novotel Bali Benoa sebagian besar berumur 31- 40 tahun yakni sebanyak 35 orang (sekitar 47,9 %). Menurut staf bagian *HRD* Hotel Novotel Bali Benoa, fenomena ini terjadi disebabkan oleh kebijakan perusahaan yang lebih banyak mempekerjakan karyawan yang berumur di bawah 50 tahun dengan alasan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan di Hotel Novotel Bali Benoa dituntut untuk melakukan mobilitas tinggi, sehingga membutuhkan karyawan yang lebih muda dan energik. Tingkat pendidikan karyawan adalah salah satu penentu

kualitas sumberdaya manusia dalam perusahaan. Pendidikan memiliki kaitan dengan kinerja yang dapat dicapai seorang karyawan. Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 30 orang (43,8 %) berpendidikan S1. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan yang ada di Hotel Novotel Bali Benoa dilakukan oleh karyawan yang memiliki pendidikan yang tinggi. Menurut pihak manajemen Hotel Novotel Bali Benoa, karyawan yang berpendidikan S1 umumnya menempati posisi/pekerjaan yang bersifat manajerial, sedangkan untuk karyawan berpendidikan SMA/SMK dan Diploma untuk jenis pekerjaan yang bersifat operasional. Pada penelitian, secara kebetulan sebagian besar responden berpendidikan S1 dan menempati posisi manajerial.

Loyalitas karyawan dapat dilihat dari jangka waktu mereka bekerja pada sebuah perusahaan. Dari Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian ini memiliki masa kerja yang relatif lama, yakni 6-10 tahun, yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 42,5 persen. Menurut pihak manajemen Hotel Novotel Bali Benoa, hal ini dapat dipandang sebagai refleksi loyalitas karyawan yang cukup tinggi.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pernyataan pada

kuesioner, sehingga didapat *Pearson's Correlation*. Instrumen dikatakan valid bila nilai *r Pearson's Correlation* terhadap skor total diatas 0,30 (Sugiyono, 2010:178). Hasil uji validitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada kuesioner memiliki skor diatas 0,30. Hasil uji validitas menghasilkan korelasi terkecil sebesar 0,826 dan korelasi yang terbesar yaitu 0,943. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel stres kerja, *locus of control*, dan kinerja memiliki korelasi butir total (*Pearson's Correlation*) yang memenuhi syarat validitas data.

Uji reliabilitas merupakan derajat ketepatan, ketelitian maupun keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran dimana pengujiannya dilakukan dengan cara menganalisis konsistensi butir-butir yang ada. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian yaitu stres kerja, *LoC*, dan kinerja memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti bahwa semua variabel adalah reliabel, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Persepsi karyawan mengenai variabel kinerja karyawan dan stres kerja, diukur dengan rata-rata skor yang dibagi menjadi 5 kriteria (Umar, 2007:143), seperti yang disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Klasifikasi Rata-rata Deskripsi Data Penelitian Variabel Kinerja Karyawan dan Variabel Stres Kerja**

1,00-1,80	= Sangat rendah (termasuk skor 1)
1,81-2,61	= Rendah (termasuk skor 2)
2,62-3,42	= Sedang (termasuk skor 3)
3,43-4,23	= Tinggi (termasuk skor 4)
4,24-5,00	= Sangat tinggi (termasuk skor 5)

Sumber: Umar (2007:143)

Untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai variabel *LoC* maka diukur nilai mediannya. Untuk nilai *LoC* di atas median digolongkan *internal LoC*, sedangkan untuk skor jawaban responden tentang

*LoC* yang berada di bawah nilai median termasuk ke dalam kategori *external LoC*, seperti yang disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Klasifikasi Rata-rata Deskripsi Data Penelitian Variabel *LoC***

0,00-2,50	= <i>External LoC</i>
2,51-5,00	= <i>Internal LoC</i>

Hasil perhitungan skor variabel stres kerja menunjukkan rata-rata nilai sebesar 1,84 (berada di rentang nilai 1,81-2,61). Terdapat indikasi bahwa stres kerja karyawan di Hotel Novotel Bali Benoa berada pada tingkat yang rendah.

Mengenai variabel *locus of control*, diperoleh rata-rata nilai sebesar 4,02 (berada di rentang nilai 2,51-5,00), yang berarti bahwa karyawan di Hotel Novotel Bali Benoa tergolong memiliki *internal LoC*. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan pada

Hotel Novotel Bali Benoa dominan tergolong ke dalam individu dengan *internal locus of control*. Untuk variabel kinerja, rata-rata nilainya adalah sebesar 3,93 (berada di rentang nilai 3,43-4,23), yang berarti bahwa kinerja karyawan di Hotel Novotel Bali Benoa tergolong baik. Akan tetapi, nilai ini belum mencapai angka maksimal yaitu 5 (sangat baik).

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai *Kolmogorov Smirnov (K-S)* sebesar 0,975 dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,298. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,298 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varian* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian ini dilakukan dengan uji *Glejser*. Jika nilai signifikansinya berada diatas 0,05, maka

model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi dari masing-masing variabel tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi pemoderasian atau *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Analisis ini digunakan untuk menguji model matematis mengenai peran pemoderasian pada pengaruh stres kerja pada kinerja. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) for Windows version 16.00. Tabel 4 menunjukkan hasil analisis regresi pemoderasian dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi pada hasil analisis adalah sebesar 0,588 atau dapat dikatakan perubahan kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel stres kerja, *LoC* sebagai variabel bebas, dan *LoC* sebagai variabel moderator pada hubungan stres kerja pada kinerja sebesar 58,80 persen, sedangkan sisanya 41,20 persen dipengaruhi variabel lain di luar model.

**Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Pemoderasian**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	21.877	0.917		23.858	0
Stress Kerja (X1)	-0.542	0.07	-0.923	-7.752	0
LoC (X2)	-3.341	1.527	-0.386	-2.187	0.032
Stres Kerja*LoC (X1*X2)	0.215	0.097	0.481	2.218	0.03
R <sup>2</sup>	: 0.588				
F Statistik	: 32.882				
Sig. F	: 0.000				

Sumber: data diolah, 2015

Pengujian secara simultan menggunakan uji F (pengujian signifikansi secara simultan). Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah stres kerja dan *LoC* mempengaruhi kinerja karyawan secara simultan. Analisis kelayakan model (Uji F) pada Tabel 4 menunjukkan nilai F hitung sebesar 32,882; dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari *alpha* 0,05 yaitu sebesar 0,000. Dengan demikian maka H<sub>1</sub> diterima. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi stres kerja dan *LoC* dapat digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan, atau dapat dikatakan bahwa interaksi

stres kerja dan *LoC* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan yang dihasilkan dengan *alpha* 0,05. Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4 dijelaskan bahwa variabel stres kerja, *LoC*, dan pemoderasi (stres kerja *LoC*) memiliki signifikansi dibawah 0,05 yang menandakan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Hasil pengujian secara parsial masing-

masing variabel bebas terhadap variabel terikat serta pengaruh dari variabel moderasi dapat dijelaskan sebagai berikut.

Pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai  $\beta_1$  (variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan) sebesar -0,923 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan pada kinerja karyawan, sehingga hipotesis pertama (**H1**) yang menyatakan stres kerja berpengaruh negatif pada kinerja karyawan, memperoleh konfirmasi pada penelitian ini. Maknanya, apabila stres kerja yang dirasakan semakin meningkat, maka kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa akan mengalami penurunan. Sebaliknya, jika stres kerja yang dirasakan semakin menurun, maka kinerja karyawan Novotel Bali Benoa akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Williams *et al.* (2001) yang menekankan bahwa hasil jangka pendek dari stres kerja memiliki efek fisiologis dan perilaku yang menyebabkan kinerja yang buruk. Penelitian yang dilakukan Jimad dan Apriyani (2009) menemukan bahwa stres kerja memiliki dampak yang negatif terhadap kinerja pegawai bagian pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung. Penelitian lain yang dilakukan oleh Bashir dan Ramay (2010) tentang hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada 144 karyawan bidang perbankan di Pakistan menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang negatif dengan kinerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Arbabisarjou, dkk (2013) mengenai hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat rumah sakit pada tahun 2012-2013. Temuan mereka menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang negatif dengan kinerja perawat.

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa bahwa nilai  $\beta_2$  (variabel *LoC* pada kinerja karyawan) sebesar -3,341 dengan tingkat signifikansi 0,032 ( $p < 0,05$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *LoC* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, secara spesifik, *internal LoC* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan, sehingga hipotesis kedua (**H2**) yang menyatakan *LoC* berpengaruh pada kinerja karyawan, secara spesifik *internal LoC* berpengaruh positif dengan kinerja karyawan, tidak terdukung. Bertentangan dengan harapan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang tergolong memiliki *internal LoC* akan menunjukkan kinerja yang menurun. Sebaliknya, karyawan pada kategori

*external LoC* akan menunjukkan kinerja yang justru meningkat.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan temuan studi yang dilakukan oleh Amertadewi dan Dwirandra (2013) tentang pengaruh partisipasi anggaran pada kinerja manajerial dengan gaya kepemimpinan dan *LoC* sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan di lima Kantor Cabang PT Bank Pembangunan Daerah Bali yaitu Kantor Cabang Utama Denpasar, Renon, Badung, Gianyar, dan Ubud. Hasil studi mereka memberikan gambaran bahwa karyawan dengan *internal LoC* mencapai kinerja yang lebih baik dibanding karyawan yang tergolong *external LoC*. Karyawan yang merasa memiliki kontrol yang cukup atas arah kehidupan mereka dan memandang hasil yang diperoleh dari pekerjaan adalah akibat dari apa yang mereka lakukan, cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dari mereka yang menganggap bahwa hasil yang diperoleh lebih banyak dipengaruhi oleh lingkungan eksternal.

Tubbs (1994) menjelaskan bahwa oleh karena manusia belajar dari pengalamannya melalui pembelajaran coba-salah (*trial and error*) merupakan hal yang mendasar, maka persepsi terhadap peristiwa-peristiwa yang dialami dalam kehidupan, merupakan hal yang sangat penting. Hasil penelitian yang bertentangan dengan harapan ini kemungkinan disebabkan oleh individual tidak mempersepsikan pengalaman kerja yang dimiliki sebagai hasil tindakan, sehingga tidak efektif untuk mengubah cara ia menginterpretasikan pengalaman kerja tersebut, yang dalam hal ini direpresentasikan dalam kinerja. Konsekuensinya, karyawan yang memandang bahwa hasil yang diperoleh dalam pekerjaan lebih banyak dipengaruhi oleh hal-hal yang berada di luar pengendalian mereka (*external locus of control*), justru akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan mereka yang tergolong dalam *internal locus of control*.

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa bahwa nilai  $\beta_3$  (variabel pemoderasi pada kinerja karyawan) sebesar 0,481 dengan tingkat signifikansi 0,030 ( $p < 0,05$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *LoC* memoderasi pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan. Oleh karena nilai  $\beta_1$  negatif signifikan, dan nilai  $\beta_3$  positif signifikan, maka *LoC* sebagai variabel pemoderasi memperlemah pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan negatif stres kerja pada kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa akan melemah pada individu yang tergolong memiliki

*internal LoC* daripada individu yang tergolong memiliki *external LoC*. Maka dari itu, hipotesis ketiga (**H3**) yang menyatakan bahwa *LoC* memoderasi pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan, diterima. Oleh karena  $\beta_1$  dan  $\beta_3$  signifikan, maka jenis moderasi yang tampak dalam penelitian ini adalah variabel moderasi semu (*quasi moderator*). Moderasi semu merupakan jenis pemoderasian dimana moderator (*Z*) berfungsi sebagai variabel bebas dan sekaligus pula berinteraksi dengan variabel prediktor lainnya (*X*) (Ghozali, 2011:225).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chen dan Silverthorne (2008) dengan temuan bahwa terdapat hubungan antara *LoC*, dengan stres kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan terhadap akuntan publik di Taiwan ini menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *LoC* dengan stres kerja dan kinerja karyawan. Dijelaskan lebih lanjut bahwa bahwa pengaruh positif stres kerja pada kinerja akan lebih kuat pada karyawan yang tergolong memiliki *internal LoC* daripada mereka yang tergolong ke dalam *external LoC*.

#### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut. Pertama, variabel stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan pada kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa. Hal ini berarti apabila stres kerja yang dirasakan semakin meningkat, maka kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa akan menurun. Sebaliknya, jika stres kerja yang dirasakan semakin menurun, maka kinerja karyawan Novotel Bali Benoa akan meningkat. Kedua, variabel *LoC* berpengaruh secara negatif dan signifikan pada kinerja karyawan. Secara spesifik, *internal LoC* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja karyawan Hotel Novotel Bali. Hal ini berarti apabila karyawan yang tergolong *internal LoC* akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang tergolong *external LoC*. Ketiga, variabel *LoC* memoderasi pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa hubungan negatif stres kerja pada kinerja karyawan Hotel Novotel Bali Benoa akan melemah pada individu yang tergolong memiliki *internal LoC* daripada individu yang tergolong memiliki *external LoC*.

Berdasarkan simpulan hasil penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut. Pertama, pimpinan Hotel Novotel Bali Benoa sebaiknya memberikan kesempatan promosi kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Kedua, pimpinan Hotel

Novotel Bali Benoa sebaiknya memberikan standar penilaian pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan, sehingga kinerja karyawan bisa semakin baik. Ketiga, pimpinan Hotel Novotel Bali Benoa diharapkan memberikan pelatihan terkait pengelolaan stres kerja dan pengembangan diri guna meningkatkan kinerja karyawan. Keempat, dalam proses penarikan dan seleksi karyawan, Hotel Novotel Bali Benoa sebaiknya memperhatikan tingkat stres kerja dan *internal LoC* yang dimiliki calon karyawan.

#### REFERENSI

- Arbabisarjou, A. Z., Ajdari, K. O., and Razieh, J. 2013. The Relationship Between Job Stress and Performance Among the Hospitals Nurses. *World of Sciences Journal*, 2: 181-188.
- Bashir, U., and M. I. Ramay. 2010. Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2 (1): 122-126.
- Chen, J., and C. Silverthorne. 2008. The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan. *Leadership and Organization Journal*, 29 (7): 572-582.
- Endar, S., dan S. Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Falikhatus. 2003. Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-unit Pelayanan Publik. *Empirika*, 16 (2): 21-29.
- Ferijani, A. dan A. I. Rahutami. 2001. Stres kerja karyawan BPR. *Dian Ekonomi*, 7 (1): 19-34.
- Frucot, V. and W. T. Shearon. 1991. Budgetary Participation, Locus of Control, and Mexican Managerial Performance and Job Satisfaction. *The Accounting Review*, 66 (1): 80-99.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Press.
- Hsinking, C., Y. Hueryren, and C. Yuling. 2010. The Moderating Effect of Locus of Control on Customer Orientation and Job Performance of Salespeople. *Journal The Business Review, Cambridge*, 16 (2): 142-146.
- Hyatt, T.A., and D. F. Prawitt. 2001. Does Congruence Between Audit Structure and Auditors Locus of Control Affect Job

- Performance? *The Accounting Review*, 76 (2): 263-74.
- Jagaratnam, G., and P. Buchanan. 2004. Balancing the Demands of School and Work: Stress and Employed Hospitality Students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (4): 237-245.
- Julianto. 2002. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Locus of Control, Konflik Peran, Komitmen Organisasi dan Job Insecurity yang Mempengaruhi Keinginan Berpindah Kerja pada Perusahaan Freight Forwarding di Jakarta. *Jurnal Empirik*, 14(10): 68.
- Jimad, H., dan I. Apriyani. 2009. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5 (3): 303-334.
- Kreitner, R., dan A. Kinicki. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mas'ud, F. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson. 2006. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Patten, D. M. 2005. An Analysis of The Impact of Locus of Control on Internal Auditor Job Performance and Satisfaction. *Manajerial Auditing Journal*, 20 (9): 1016-1029.
- Prasetyo, P. P. 2002. Pengaruh *Locus of Control* terhadap Hubungan antara Ketidakpastian Lingkungan dengan Karakteristik Informasi Sistem Akutansi Manajemen. *Jurnal Riset Akutansi Indonesia*, 5 (1): 119-136.
- Robbins, S. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S.P., and Judge, T.A. 2015. *Organizational Behavior*. Sixteenth edition. New York: Perason.
- Robert, J. A., R. S. Lapidus, and L. B. Chonko. 1997. Salespeople and Stress: The Moderating Role of Locus of Control on Work Stressor and Felt Stress. *Journal of Marketing Theory and Practice*, Summer: 93-108.
- Ruky, A. S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siu, O., Spector, P.E., Corper, C.L., Lu, L., and Yu, S. 2002. Managerial stress in Greater China: the direct and moderator effects of coping strategies and work locus of control. *Applied Psychology: an International Review*, 51(4): 608-632.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tika, M. P. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tubbs, W. 1994. The roots of stress-death and juvenile delinquency in Japan: disciplinary ambivalence and perceived locus of control. *Journal of Business Ethics*, 13: 507-522.
- Utama, M. S. 2007. *Buku Ajar Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: Sastra Utama.
- Widodo, P., dan Ahyia Kamilah. 2011. Hubungan antara Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan *Locus of Control* terhadap Kinerja Manajemen. *CEFARS : Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2 (2): 51-64.
- Williams, E. S., T. R. Konrad, W. E. Sheckler, D. E. Pathman, M. Gerrity, M. Linzer, M. Schwartz, and J. E. McMurray. 2001. "Understanding Physician's Intentions to Withdraw from Practice: the Role of Job Satisfaction, Job Stress, Mental and Physical Health", *Health Care Manage Review*, 26 (1): 7-19.
- Wiriani, W., P. S. Piatrini., K. Ardana, dan G. Juliarsa. 2013. Efek Moderasi *Locus of Control* pada Hubungan Pelatihan dan Kinerja pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Akutansi dan Bisnis*, 8 (2): 99-105.