

## **PENGARUH *ROLE STRESS* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN *LOCUS OF CONTROL* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**Made Yurika Oka Dwicahyani<sup>1</sup>  
I Gusti Ayu Dewi Adnyani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
email: [yurika\\_oka@yahoo.co.id](mailto:yurika_oka@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan *locus of control* sebagai variabel moderasi memiliki pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *sampling* jenuh dengan menggunakan metode *Likert Summated Ratings* (LSR). Pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *moderated regression analysis* dan uji kelayakan model. Hasil *moderated regression analysis* dan uji kelayakan model menunjukkan bahwa variabel *locus of control* sebagai variabel moderasi pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *role stress* yang dirasakan karyawan *accounting* Hotel Melia Bali maka kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan semakin menurun.

**Kata kunci:** *role stress, locus of control, kepuasan kerja.*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to explain the locus of control as a moderating variable that has the influence of role stress on job satisfaction. This research was conducted on Melia Bali Hotel accounting employees. The number of samples in this study were 50 respondents. The sampling technique is saturated sampling using the Likert Summated Ratings (LSR) method. Data collection was obtained from the results of distributing questionnaires for Melia Bali Hotel accounting employees. Data analysis in this study uses moderated regression analysis and the model feasibility test. The results of the moderated regression analysis and the model feasibility test indicate that the locus of control variable as a moderating variable influences the role of stress on job satisfaction of accounting employees at Melia Bali Hotels. The results of this study indicate that the higher the role stress felt by Melia Bali Hotel accounting employees, the job satisfaction felt by employees will decrease.*

**Keywords:** *role stress, locus of control, job satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan (Ilhai, 2017). Sumber daya manusia yang dikelola dengan baik akan menentukan kesuksesan perusahaan di masa mendatang. Karyawan merupakan faktor terpenting dalam suatu organisasi, karena karyawan dapat membantu organisasi dalam sebuah pencapaian tujuan. Organisasi maupun perusahaan memerlukan keyakinan karyawan akan kemampuannya untuk menghasilkan kinerja untuk mempengaruhi hidup mereka agar mencapai sebuah kepuasan (Haryanti, 2011).

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Ahmadi, 2017). Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan yang merupakan efek psikologis yang paling jelas (Frichilia *et al.*, 2016). Stres di tempat kerja menjadi masalah besar dan masalah bagi karyawan dan organisasi (Suryani dan Yoga, 2018).

Stres adalah tekanan yang berpengaruh terhadap keadaan fisik ataupun psikis, tekanan tersebut adalah keadaan yang dapat bersumber dari dalam ataupun dari luar diri seseorang (Cahyono, 2014). Stres dapat ditimbulkan dari adanya suatu pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda (peran pekerjaan yang lebih dari satu) yang dibebankan kepada karyawan (Frichilia *et al.*, 2016). Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya (Afrizal *et al.*, 2016). Salah satu pembangkit timbulnya *role stress* adalah kurang baiknya fungsi suatu peran (Hamdani dan Handoyo, 2012). *Role stress* mengacu pada konflik dan ketegangan karena peran yang diberlakukan oleh seseorang pada suatu titik waktu tertentu (Pareek, 2003).

*Role stress* muncul ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan (Hamdani dan Handoyo, 2012). Pearlin dan Schooler (1978) menyebutkan bahwa keberhasilan individu yang menimbulkan stres berhubungan dengan karakteristik yang dimiliki individu. Menurut Badeni (2013:66-69), salah satu faktor yang mempengaruhi perbedaan tingkat stres antara satu orang dengan yang lainnya [1] adalah jenis kepribadiannya yaitu *locus of control* yang dimiliki individu.

Rotter (1969) mendefinisikan *locus of control* sebagai ekspektasi dari kontrol internal atau eksternal yang dirasakan atau sejauh mana seorang individu memandang peristiwa sebagai sesuatu yang bergantung pada perilakunya sendiri. Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) menyatakan bahwa *locus of control* adalah keyakinan masing-masing individu tentang kemampuannya untuk bisa mempengaruhi semua kejadian yang berkaitan dengan dirinya dan pekerjaannya. Menurut Rotter (1969) *locus of control* merupakan salah satu variabel kepribadian (*personality*), yang didefinisi sebagai keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib (*destiny*) sendiri. Pemahaman individu tergantung pada perilakunya sendiri disebut sebagai *locus of control* internal dan tergantung pada kesempatannya, nasib, keberuntungan, atau di bawah kendali orang lain disebut sebagai *locus of control* eksternal (Rotter, 1969).

Noviarini (2013) mengatakan bahwa *locus of control* menjadi penting untuk

diperhatikan karena hal ini berhubungan dengan bagaimana individu menginterpretasikan ancaman yang berasal dari lingkungan. Lee *et al.* (2006), menyatakan bahwa pekerja dengan *locus of control internal* cenderung menganggap lingkungan memberikan pengaruh yang rendah dan lebih percaya diri untuk menghadapi ancaman apapun yang berasal dari lingkungan. Tenaga kerja dengan *locus of control eksternal* menganggap lingkungan memberikan peran yang lebih besar terhadap nasibnya dibandingkan dengan kemampuannya sendiri (Insani dan Frieda, 2015).

Rahim (1996) menyatakan bahwa orang dengan *locus of control internal* yang tinggi dipercaya dapat mengatasi tekanan kerja yang mereka alami secara lebih efektif dibandingkan dengan mereka yang memiliki *locus of control eksternal*. Kalbers dan Fogarty (2005) menyatakan bahwa mereka yang memiliki *locus of control internal* lebih sedikit merasakan tekanan kerja yang tinggi, tetapi mereka yang memiliki *locus of control eksternal* dinyatakan lebih merasakan tekanan kerja dan menerima keadaan tertentu sebagai keadaan yang membuatnya tertekan.

Menurut Kombong (2015), stres timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Menurut Kahn *et al.* (1964), ketika perilaku yang diharapkan individu tidak sesuai, maka dia akan mengalami stres, depresi, menjadi tidak puas dan bekerja kurang efektif dibanding jika pengharapan tidak menyebabkan konflik, sehingga dapat dilihat bahwa salah satu tekanan peran yaitu konflik peran dapat mempengaruhi pikiran seseorang. Individu yang berhadapan dengan tingkat *role conflict* dan *role ambiguity* yang tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding dengan individu yang lain (Rizzo *et al.*, 1970). Dampak yang timbul akibat adanya *role conflict* dan *role ambiguity* yaitu menurunnya kepuasan kerja seseorang (Rahayu, 2002). Peningkatan *role stress* dapat memicu penurunan kepuasan kerja (Vandenberghe *et al.*, 2011).

Menurut *expectancy theory*, kekuatan yang memotivasi individu untuk bekerja dengan baik dipengaruhi oleh hubungan timbal balik antara apa yang diinginkan dan dibutuhkan, seberapa besar keyakinan individu bahwa perusahaan akan memberikan kepuasan bagi individu sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan (Vroom, 1964). *Expectancy theory* menjelaskan adanya suatu harapan yang merupakan kekuatan keyakinan (*locus of control*) pada suatu tindakan yang diikuti dengan suatu hasil (Koontz *et al.*, 1989:93). *Expectancy* yang berbeda antara kemampuan individu dan kemampuan yang dimiliki untuk menangani tugas pekerjaannya akan menyebabkan timbulnya stres (Chan *et al.*, 2018).

Penelitian ini dilakukan di Hotel Melia Bali. Hotel Melia Bali merupakan hotel yang bernaung di dalam PT. Suryalaya Anindita. Hotel Melia Bali merupakan salah satu hotel yang terletak di Nusa Dua. Hotel Melia Bali memiliki karyawan berjumlah 650 orang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Hasil wawancara dengan *Human Resources Departement* (HRD) Hotel Melia Bali didapatkan bahwa karyawan yang paling banyak keluar dari perusahaan berasal dari departemen *accounting*. Selain disebabkan oleh beberapa karyawan yang pensiun, karyawan memutuskan untuk keluar dari perusahaan karena adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan Hotel Melia Bali, bahwa karyawan departemen *accounting* sering merasa tertekan terhadap peran yang sedang dijalani dan merasa tidak puas dengan kebijakan yang ditetapkan oleh atasan. Ketidakpuasan kerja telah sering diidentifikasi sebagai suatu alasan penting yang menyebabkan *turnover intention* (Rismayanti *et al.*, 2018). Berikut merupakan data *turnover* karyawan *accounting* Hotel Melia Bali tahun 2018.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Karyawan Departemen *Accounting* yang Keluar-Masuk Pada Hotel Melia Bali Tahun 2018.**

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Bulan (orang)	Jumlah Karyawan Akhir Bulan (orang)	Jumlah Karyawan Masuk (orang)	Jumlah Karyawan Keluar (orang)	<i>Turnover</i> Karyawan (Persen)
	1	2	3	4	5
Januari	57	54	3	6	10,8
Februari	54	54	5	5	9,3
Maret	54	54	1	1	1,9
April	54	55	3	2	1,8
Mei	55	56	4	3	3,7
Juni	56	53	3	6	11
Juli	53	53	1	1	1,9
Agustus	53	53	4	4	7,5
September	53	50	2	5	9,7
Oktober	50	50	4	4	8
November	50	54	8	4	7,7
Desember	54	50	2	6	11,5

*Sumber:* Supervisor Human Resources Departement Hotel Melia Bali, 2018

Tingkat *turnover* dikatakan normal apabila berkisar antara 5-10 persen pertahun, sedangkan dapat dikatakan tinggi bila tingkat *turnover* lebih dari 10 persen pertahun (Gillies, 1998). Pada bulan Januari, Juni dan Desember persentase *turnover* karyawan cukup tinggi yaitu sebesar 10,8 persen, 11 persen, dan 11,5 persen. Hal ini diakibatkan karena pada bulan-bulan tersebut merupakan libur panjang sehingga jumlah tamu yang menginap meningkat pesat. Jumlah tamu yang meningkat menyebabkan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus segera diselesaikan sehingga para karyawan merasa tertekan akibat pekerjaan yang harus segera diselesaikan, selain itu pada bulan Desember karyawan departemen *accounting* diharuskan menyelesaikan laporan tahunan. Tabel 1. menyatakan bahwa terdapat masalah *turnover* karyawan yang cukup serius karena dapat mengakibatkan dampak yang buruk terhadap Hotel Melia Bali seperti adanya keinginan untuk bekerja pada perusahaan lain.

Data hasil pra-survei yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan departemen *accounting* Hotel Melia Bali dapat dilihat pada Tabel 2.

Dalam hasil pra-survei pada Tabel 2. dapat menyatakan dari pernyataan mengenai “Pimpinan saya selalu mengevaluasi seberapa baik tingkat kinerja saya.” bahwa yang memilih “tidak setuju” lebih banyak. Hal ini dikarenakan karyawan departemen *accounting* Hotel Melia Bali merasa pimpinan memberikan pekerjaan terus menerus namun karyawan merasa pimpinan kurang mengevaluasi kinerja

karyawan sehingga karyawan merasa bahwa kinerjanya tidak dihargai. Indikasi terjadinya *role stress* dilihat dari hasil pekerjaan karyawan yang tidak maksimal. Salah satu penyebab karyawan departemen *accounting* mengalami *role stress* yaitu ketika karyawan mendapat pekerjaan yang cukup banyak dan diharuskan untuk cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.

**Tabel 2.**  
**Hasil Pra-Survei Data Kepuasan Kerja Karyawan Departemen *Accounting* Hotel MeliaBali.**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya memiliki suatu pekerjaan dengan tugas yang menarik untuk kemajuan diri saya.	-	5	-	5	-
2.	Saya menerima kompensasi finansial sesuai dengan beban kerja saya di perusahaan.	-	4	1	5	-
3.	Saya memiliki kesempatan promosi atas kontribusi saya di perusahaan.	-	4	-	6	-
4.	Pimpinan saya selalu mengevaluasi seberapa baik tingkat kinerja saya.	-	7	2	1	-
5.	Saya memiliki rekan kerja yang dapat diajak bekerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan.	-	5	3	2	-
	Total		26	5	19	

Sumber: Data Primer, 2019

Keadaan tersebut menyebabkan karyawan tidak teliti dalam menginput angka sehingga menyebabkan hasil akhir yang tidak *balance*. Karyawan yang tidak teliti dalam menginput angka akan menimbulkan kerugian terhadap perusahaan karena karyawan kurang *detail* dalam menghitung arus kas keuangan perusahaan. Akibat dari kurang telitinya karyawan dalam menghitung, mengakibatkan karyawan mendapat komplain dari pimpinannya. Manajer tidak memberikan adanya informasi yang jelas mengenai *standard operational procedure* (SOP) dalam pengambilan hari cuti. Karyawan yang seharusnya mendapatkan cuti hari Selasa tiba-tiba diharuskan bekerja pada hari tersebut. Manajer terkadang memberikan informasi secara tiba-tiba untuk masuk bekerja disaat karyawan sedang cuti untuk membantu karyawan lain menyelesaikan tugas.

Karyawan juga cenderung mudah marah ketika mereka memiliki banyak pekerjaan dan tugas yang harus mereka selesaikan. Hal tersebut tak jarang menyebabkan ketegangan antar karyawan dan menimbulkan konflik. Menurut Siagian (2004:43) bahwa gejala-gejala stres yang berasal dari psikologis seperti sikap suka menunda tugas atau pekerjaan menunjukkan stres yang timbul berkaitan dengan ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Ketidakpuasan ini merupakan akibat dari banyaknya tuntutan tugas, adanya pertentangan, ketidakjelasan kewajiban, wewenang dan tanggung jawab, tugas yang cenderung rutin, ketidakjelasan tentang pekerjaan yang dilakukan dan tidak adanya umpan balik tentang kinerja karyawan (Chandra dan Adriansyah, 2017).

Menurut Robbins dan Judge (2012: 711) mengatakan bahwa ketegangan, kecemasan, kebosanan dan penundaan, serta stress akibat beban kerja tinggi, menimbulkan rasa ketidakpuasan dalam bekerja, hal ini merupakan konsekuensi dari stres. Stres juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya

ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemikul pekerjaan, stres dan ketidakpuasan kerja akan meningkat.

Ling *et al.* (2014) menyatakan hubungan antara *role stress* dengan kepuasan kerja telah berkedudukan kuat dalam literatur sebagai hal yang negatif. Semakin tinggi *role stress* atau tekanan peran karyawan maka, kepuasan kerja akan semakin menurun. Penelitian yang dilakukan oleh Bhagat *et al.* (2010) menyatakan bahwa *role stress* pada enam negara berbeda yang tergantung pada tekanan psikologis yang meliputi ambiguitas peran, konflik peran, kelebihan beban kerja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja, sehingga memberikan pengaruh yang negatif antara *role stress* terhadap kepuasan kerja.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Vakola dan Nikolaou (2005) menyebutkan bahwa adanya korelasi negatif *role stress* dengan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan. Individu yang memiliki tingkat stres tinggi ditandai dengan adanya kepuasan kerja yang rendah. Murtiasri dan Ghazali (2006) menyatakan bahwa *role stress* muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh karyawan, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Selain kedua faktor Murtiasri dan Ghazali (2006) menyatakan bahwa *role stress* pada karyawan juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*).

Variabel psikologis *locus of control* dapat berguna untuk memahami adanya tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan (Larwood *et al.*, 1998). Hans *et al.* (2014) menyatakan dalam penelitiannya bahwa *locus of control* berpengaruh positif sebagai variabel moderasi antara *role stress* dengan kepuasan kerja karyawan.

Ling *et al.* (2014) dalam sebuah penelitian menyimpulkan bahwa *role stress* berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Zorlu (2012) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *role stress* memiliki efek negatif dan kuat terhadap kepuasan kerja. Rothmann & Coetzer (2002) dalam sebuah penelitian berpendapat bahwa stres peran (*role stress*) organisasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja. Desiana dan Soejtipto (2006) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *role stress* memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Kemery (2006) menemukan bahwa *role stress* memiliki hubungan negatif dengan kepuasan kerja.

H<sub>1</sub>: *Role stress* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan secara signifikan.

Jui-Chen dan Colin (2008) dalam sebuah penelitian menunjukkan bahwa *locus of control* membantu dalam memprediksi tingkat kepuasan kerja, *role stress*, dan kinerja. Menurut Gaus dan Arianto (2014) yang juga melakukan penelitian menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara *locus of control* terhadap kepuasan dan *role stress* Kepala Sekolah SD di Makassar. Pestonjee dan Singh (1983) dalam penelitiannya juga menyimpulkan *locus of control* secara positif menjadi *moderating* pada pengaruh dari *role stress* terhadap kepuasan kerja. Vijayashree dan Jagdischchandra (2011) hasil penelitiannya menunjukan

bahwa ada hubungan positif *locus of control* baik internal maupun eksternal sebagai variabel moderasi terhadap *role stress* dengan kepuasan kerja. Srivastava (2009) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa efek moderasi *locus of control* pada hubungan antara *role stress* dengan kepuasan kerja memiliki hubungan yang negatif.

H<sub>2</sub>: *Locus of control* berpengaruh positif sebagai variabel moderasi *role stress* terhadap kepuasan kerja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Hotel Melia Bali. Adapun yang melatarbelakangi pemilihan lokasi penelitian ini karena ditemukannya adanya masalah yang terkait dengan *role stress* dan kepuasan kerja. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *role stress*, kepuasan kerja dan *locus of control*.

Populasi dalam penelitian ini adalah 50 karyawan departemen *accounting* yang bekerja pada Hotel Melia Bali. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh, dikarenakan seluruh populasi pada penelitian ini digunakan sebagai sampel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA). Bentuk regresi ini dirancang untuk menentukan hubungan antar dua variabel yang dipengaruhi oleh variabel ketiga (variabel moderasi). Analisis MRA dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Adapun rumus persamaan *Moderated Regression Analysis* (MRA) yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_i + \beta_2 Z + \beta_3 (X.Z) + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan kerja
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta_1 - \beta_3$  : Koefisien regresi
- X : *Role Stress*
- Z : *Locus of Control*
- XZ : Interaksi antara *role stress* dengan *locus of control*
- $\epsilon$  : Kesalahan atau *standard error*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas bertujuan untuk memeriksa apakah kuesioner sebagai instrumen penelitian sudah tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan skor total sehingga didapat *Pearson Correlation*. Suatu instrumen dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi r-hitung lebih besar dari 0,30 dengan tingkat kesalahan kurang dari  $\alpha=0,05$ . Hasil uji validitas ditunjukkan pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas**

Indikator	Koefisien Korelasi	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X	.909	.000	Valid
X	.932	.000	Valid
X	.910	.000	Valid
Y	.864	.000	Valid
Y	.855	.000	Valid
Y	.874	.000	Valid
Y	.912	.000	Valid
Y	.864	.000	Valid

Sumber: Data primer, 2019

Hasil uji validitas pada Tabel 3. menunjukkan bahwa indikator penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel *role stress* dan kepuasan kerja memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh butir pernyataan lebih besar dari 0,30 dengan signifikansi kurang dari 0,05. Hasil ini valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran lebih dari satu terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Instrumen dinyatakan reliabel apabila menghasilkan data yang sama ketika digunakan berulang kali. Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, yakni untuk mengetahui *unidimensionalitas* butir-butir pernyataan terhadap variabel laten yang diteliti (*role stress* dan kepuasan kerja). Nilai *Alpha Cronbach* dinyatakan reliabel jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,60. Hasil pengujian reliabilitas instrumen disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4.**  
**Hasil Reliabilitas**

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	<i>Role Stress (X)</i>	.899	Reliabel
2.	Kepuasan Kerja (Y)	.922	Reliabel

Sumber: Data primer, 2019

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk dianalisis lebih lanjut.

Kepuasan kerja merupakan variabel terikat pada penelitian ini, yang diukur menggunakan 5 indikator dan ditanggapi melalui 5 poin skala likert. Hasil penelitian responden terhadap variabel kepuasan kerja dapat dilihat lebih rinci pada Tabel 5. berikut.

Dilihat dari Tabel 5. menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mendapatkan rata-rata skor 3.29. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden yang menjawab pernyataan-pernyataan dari indikator kepuasan kerja dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan accounting Hotel Melia Bali dikategorikan cukup tinggi.

**Tabel 5.**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Rata-Rata	Kriteria
1.	Saya memiliki suatu pekerjaan dengan tugas yang menarik untuk kemajuan diri saya.	1	17	10	19	1	3.04	Cukup Tinggi
2.	Saya menerima kompensasi finansial sesuai dengan beban kerja saya di perusahaan.	0	12	9	26	1	3.33	Cukup Tinggi
3.	Saya memiliki kesempatan promosi atas kontribusi saya di perusahaan.	1	8	12	27	0	3.35	Cukup Tinggi
4.	Pimpinan saya selalu mengevaluasi seberapa baik tingkat kinerja saya.	1	9	9	27	2	3.42	Tinggi
5.	Saya memiliki rekan kerja yang dapat diajak bekerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan.	1	11	11	22	3	3.31	Cukup Tinggi
<b>Total</b>							<b>3.29</b>	<b>Cukup Tinggi</b>

*Sumber:* Data primer, 2019

Rata-rata jawaban tertinggi karyawan terdapat pada pernyataan “Pimpinan saya selalu mengevaluasi seberapa baik tingkat kinerja saya” dengan nilai skor rata-rata 3.42. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pernyataan diatas karyawan agak setuju dengan pimpinannya selalu mengevaluasi seberapa baik tingkat kinerja karyawan. Nilai skor paling rendah ditunjukkan pada pernyataan “Saya memiliki suatu pekerjaan dengan tugas yang menarik untuk kemajuan diri saya” dengan skor 3.04. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa responden merasa kurang memiliki pekerjaan dengan tugas yang menarik untuk kemajuan dirinya.

*Role Stress* merupakan variabel bebas pada penelitian ini, yang diukur menggunakan 3 indikator dan ditanggapi melalui 5 poin skala likert. Hasil penelitian responden terhadap variabel kepuasan kerja dapat dilihat lebih rinci pada Tabel 6.

Dilihat dari Tabel 6. menunjukkan bahwa *role stress* mendapatkan rata-rata skor 3.18. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden yang menjawab pernyataan-pernyataan dari indikator kepuasan kerja dikatakan bahwa *role stress accounting* Hotel Melia Bali dikategorikan cukup tinggi. Rata-rata jawaban tertinggi karyawan terdapat pada pernyataan “Saya menerima banyak pekerjaan yang melebihi kemampuan saya dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.” dengan nilai skor rata-rata 3.40. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menerima banyak pekerjaan yang melebihi kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Nilai skor paling rendah ditunjukkan pada pernyataan “Atasan saya memberikan tuntutan pekerjaan yang menimbulkan pertentangan.” dengan skor 3.06. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa responden merasa atasannya memberikan tuntutan pekerjaan yang menimbulkan pertentangan.

**Tabel 6.**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel *Role Stress***

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Rata-Rata	Kriteria
1.	Atasan saya memberikan tuntutan pekerjaan yang menimbulkan pertentangan.	1	16	10	21	0	3.06	Cukup Tinggi
2.	Atasan saya tidak jelas memberikan evaluasi mengenai pekerjaan yang saya lakukan.	1	15	11	21	0	3.08	Cukup Tinggi
3.	Saya menerima banyak pekerjaan yang melebihi kemampuan saya dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.	1	12	8	21	6	3.40	Tinggi
<b>Total</b>							<b>3.18</b>	<b>Cukup Tinggi</b>

*Sumber:* Data primer, 2019

*Locus of Control* merupakan variabel moderasi pada penelitian ini, yang diukur menggunakan 3 indikator dan ditanggapi melalui 5 poin skala likert. Hasil penelitian responden terhadap variabel kepuasan kerja dapat dilihat lebih rinci pada Tabel 7. berikut.

**Tabel 7.**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel *Locus of Control***

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Rata-Rata	Kriteria
1.	Saya memiliki keterampilan yang berasal dari diri saya sendiri.	0	7	13	27	1	3.46	Tinggi
2.	Saya yakin bahwa keberuntungan dapat menentukan hidup saya.	0	12	9	21	6	3.44	Tinggi
3.	Saya yakin bahwa hidup saya dapat dipengaruhi oleh orang lain.	0	6	12	16	14	3.79	Tinggi
<b>Total</b>							<b>3.56</b>	<b>Tinggi</b>

*Sumber:* Data primer, 2019

Dilihat dari Tabel 7 .menunjukkan bahwa *locus of control* mendapatkan rata-rata skor 3.56. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden yang menjawab pernyataan-pernyataan dari indikator *locus of control* dikatakan bahwa *locus of control* karyawan *accounting* Hotel Melia Bali tinggi.

Rata-rata jawaban tertinggi karyawan terdapat pada pernyataan “Saya yakin bahwa hidup saya dapat dipengaruhi oleh orang lain” dengan nilai skor rata-rata 3.79. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa bahwa hidupnya dapat

dipengaruhi oleh orang lain. Nilai skor paling rendah ditunjukkan pada pernyataan “Saya yakin bahwa keberuntungan dapat menentukan hidup saya” dengan skor 3.44. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan keberuntungan dapat menentukan hidupnya dengan rata-rata yang tinggi.

Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas ini adalah dengan melihat *probability asymp.sig (2-tailed)*. Jika *Asymp.Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* yang dipakai yaitu 5 persen ( $\alpha=0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal, namun sebaliknya jika *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih kecil dari *level of significant* 5 persen ( $\alpha=0,05$ ), maka data mempunyai distribusi tidak normal. Hasil uji normalitas untuk seluruh sampel dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		48
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std.Deviation	.55612658
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.059
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.504
Asymp. Sig. (2-tailed)		.961

Sumber: Data primer, 2019

Tabel 8. menunjukkan hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada analisis regresi moderasi menunjukkan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* 0.961 lebih besar dari *level of significant*, yaitu 5 persen ( $\alpha=0,05$ ), sehingga data yang diuji menyebar normal atau berdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu varian *error term* (et) suatu model regresi adalah dengan menggunakan metode uji *glejser*. Suatu model dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 5 persen ( $\alpha=0,05$ ) maka pada varian terdapat heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 5 persen ( $\alpha=0,05$ ) maka pada varian tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji *Glejser* dapat dilihat pada Tabel 9. berikut.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Persamaan	Variabel	Sig.
$Y=\alpha + \beta_1X + \beta_2M + \beta_3X.M + e$	Role Stress (X)	.400
	Locus of Control (M)	.641
	Interaksi antara role stress dengan locus of control (X.M)	.575

Sumber: Data primer, 2019

Tabel 9. menunjukkan bahwa nilai signifikansi role stress (X) sebesar 0,400, locus of control (M) sebesar 0.641, dan interaksi antara role stress dengan locus of control (X.M) sebesar 0.575. Hasil uji tersebut memiliki nilai signifikansinya yang lebih besar dari ( $\alpha$ ) 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui apakah variabel locus of control mampu memoderasi pengaruh variabel role stress terhadap kepuasan kerja, maka digunakan model pengujian interaksi (*Moderated Regression Analysis*-MRA). Bentuk regresi ini dirancang untuk menentukan hubungan antar dua variabel yang dipengaruhi oleh variabel ketiga (variabel moderasi). Analisis MRA dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Hasil analisis uji interaksi dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 10. berikut.

**Tabel 10.**  
**Hasil Uji Interaksi (*Moderated Regression Analysis*)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.977	.173		17.201	.000
Role Stress (X)	-.234	.092	-.347	-2.545	.014
Locus of Control (M)	.203	.095	.301	2.135	.038
Interaksi antara role stress dengan locus of control (XM)	.218	.105	.267	2.073	.044
R Square					.319
Adjusted R Square					.273
F Hitung					6.882
Signifikansi F					.001

Sumber: Data primer, 2019

Hasil analisis regresi moderasi seperti yang disajikan pada Tabel 10, maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut.

$$Y = 2.977 - 0,234 X + 0,203 M + 0,218 XM$$

Nilai koefisien regresi ( $\beta_1$ ) = -0,234, berarti bahwa apabila variabel role stress (X) meningkat, maka akan mengakibatkan penurunan terhadap variabel kepuasan kerja (Y) dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Nilai koefisien regresi ( $\beta_2$ ) = 0,203 berarti apabila variabel locus of control meningkat, maka akan mengakibatkan peningkatan terhadap kepuasan kerja (Y) dengan asumsi variabel lainnya konstan. Nilai koefisien regresi interaksi ( $\beta_3$ ) = 0,218 berarti apabila interaksi role stress dengan locus of control (XM) meningkat, maka akan mengakibatkan peningkatan pada kepuasan kerja dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi moderasi, Tabel 10 menunjukkan pengaruh *role stress* pada kepuasan kerja ( $\beta_1$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 (*significant*) dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,234. Nilai signifikansi variabel moderasi *locus of control* pada kepuasan kerja ( $\beta_2$ ) sebesar 0,038 (*significant*) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,203 dan nilai signifikansi variabel interaksi antara *role stress* dengan *locus of control* pada kepuasan kerja ( $\beta_3$ ) sebesar 0,044 dengan nilai koefisien beta sebesar 0,218 (*significant*), hal ini mengindikasikan variabel moderasi merupakan tipe moderasi semu (*quasi moderasi*), karena koefisien ( $\beta_2$ ) *significant* dan koefisien ( $\beta_3$ ) *significant*.

Nilai koefisien regresi  $\beta_3$  signifikansinya  $0,044 < 0,05$  (*signifikan*), berarti *locus of control* merupakan variabel moderasi, karena nilai koefisien regresi  $\beta_3$  *signifikan*, selanjutnya dilacak apakah memperkuat atau memperlemah pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja.  $\beta_1$  negatif dan  $\beta_3$  positif maka *locus of control* sebagai variabel moderasi yang memperlemah pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja.

Kelayakan model (Uji F) yang menunjukkan bahwa model atau persamaan regresi yang telah dibuat layak untuk diteliti. Kelayakan suatu model dilihat dari nilai probabilitas signifikansinya, yaitu jika nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 (*sig.*  $< (\alpha)$  0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jika nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 (*sig.*  $> (\alpha)$  0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil uji kesesuaian model (Uji F) ditunjukkan pada Tabel 11.

**Tabel 11.**  
**Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F)**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.821	3	2.274	6.882	.001 <sup>a</sup>
	Residual	14.536	44	.330		
	Total	21.357	47			

Sumber: Data primer, 2019

Oleh karena signifikansi  $F_{hitung}$  sebesar  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, ini berarti *role stress* dan *locus of control* berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Apabila  $R^2$  sama dengan 1, berarti 100 persen total variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya sehingga menunjukkan ketepatan terbaik. Apabila nilai  $R^2$  sama dengan 0, berarti tidak ada variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya. Peneliti menggunakan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi yang mana model regresi terbaik, karena tidak seperti  $R^2$ , nilai *adjusted R<sup>2</sup>* (koefisien determinasi yang telah disesuaikan) dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditunjukkan pada Tabel 12.

**Tabel 12.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.213 <sup>a</sup>	.045	-.020	.34119

Sumber: Data primer, 2019

Hasil uji koefisien determinasi dalam Tabel 12. menunjukkan besarnya nilai *adjusted R*<sup>2</sup> adalah sebesar -0.020. Ini berarti variasi kepuasan kerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *role stress*, *locus of control*, dan variabel interaksi antara *role stress* dengan *locus of control* sebesar 2% sedangkan sisanya sebesar 98% persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan hasil uji analisis moderasi, menunjukkan bahwa hasil analisis pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta -0,234. Nilai signifikansi  $0,001^a < (\alpha) 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa *role stress* berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. Dengan demikian, semakin tinggi *role stress* yang dirasakan karyawan, maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan kerja karyawan.

Hasil rangkuman penilaian responden yang disajikan dalam deskripsi variabel penelitian menunjukkan bahwa penelitian responden terhadap *role stress* berada dalam kategori cukup tinggi yang ditandai dengan tanggapan responden mengenai banyak pekerjaan yang melebihi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Ling *et al.* (2014), Zorlu (2012), Desiana dan Soejtipto (2006), Kemery (2006), yang menyatakan bahwa *role stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sehingga semakin tinggi *role stress* yang dirasakan karyawan maka akan semakin menurun kepuasan kerjanya.

Berdasarkan hasil uji analisis regresi moderasi, Tabel 10 menunjukkan pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja ( $\beta_1$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,014 (*significant*) dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,234. Nilai signifikansi variabel moderasi *locus of control* pada kepuasan kerja ( $\beta_2$ ) sebesar 0,038 (*significant*) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,203 dan nilai signifikan variabel interaksi antara *role stress* dengan *locus of control* pada kepuasan kerja ( $\beta_3$ ) sebesar 0,044 dengan nilai koefisien beta sebesar 0,218 (*significant*), hal ini mengindikasikan variabel moderasi merupakan tipe moderasi semu (*quasi moderasi*), karena koefisien ( $\beta_2$ ) *significant* dan koefisien ( $\beta_3$ ) *significant*. *Quasi moderasi* merupakan variabel yang memoderasi hubungan antara variabel dependen dan variabel independen di mana variabel moderasi semu berinteraksi dengan variabel dependen sekaligus menjadi variabel dependen.

Hasil analisis regresi moderasi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi  $\beta_3$  signifikansinya  $0,044 < 0,05$  (signifikan), berarti *locus of control* merupakan variabel moderasi, karena nilai koefisien regresi  $\beta_3$  signifikan, selanjutnya dilacak apakah memperkuat atau memperlemah pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja. Hasil uji ditemukan bahwa  $\beta_1$  negatif dan  $\beta_3$  positif signifikan, maka *locus of control* sebagai variabel moderasi yang memperlemah pengaruh *role stress*

terhadap kepuasan kerja karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan negatif *role stress* terhadap kepuasan kerja karyawan *accounting* Hotel Melia Bali akan melemah saat individu memiliki *locus of control*.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Jui-Chen dan Colin (2008), Gaus dan Arianto (2014), Pestonjee dan Singh (1981), dan (Lam *et al.*, 2000) yang menyatakan bahwa menunjukkan bahwa orang yang memiliki *locus of control* dapat beradaptasi lebih baik dalam keadaan yang tidak menyenangkan seperti tekanan peran (*role stress*) sehingga kepuasan kerja yang dirasakan akan tetap stabil.

Hasil penelitian ini memberikan sebuah implikasi teoritis bagaimana pentingnya *role stress* dan *locus of control* dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *role stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. Dengan demikian, semakin tinggi *role stress* yang dirasakan karyawan *accounting* Hotel Melia Bali, maka kepuasan kerja yang dirasakan akan menurun. Hasil yang selanjutnya yaitu variabel *locus of control* merupakan variabel moderasi yang memperlemah pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. *Locus of control* dapat membantu menurunkan *role stress* yang dirasakan karyawan. Implikasi penelitian ini dapat menggambarkan bahwa antara variabel *role stress*, *locus of control* dan kepuasan kerja saling berkaitan.

## SIMPULAN

*Role stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, yang berarti bahwa semakin tinggi *role stress* yang dirasakan karyawan maka kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan semakin menurun. *Locus of control* memoderasi pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja karyawan. *Locus of control* sebagai variabel moderasi yang memperlemah pengaruh *role stress* terhadap kepuasan kerja karyawan *accounting* Hotel Melia Bali. *Locus of control* membantu memperlemah *role stress* yang dirasakan karyawan sehingga kepuasan kerja yang dirasakan karyawan meningkat.

Pimpinan departemen *accounting* Hotel Melia sebaiknya memberikan tugas tidak monoton kepada karyawan sehingga karyawan merasa tertantang untuk mengerjakannya dan dapat bermanfaat untuk kemajuan karyawan itu sendiri. Pimpinan departemen *accounting* Hotel Melia Bali sebaiknya memperhatikan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan agar karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya. Hasil penelitian menunjukkan perlu adanya peningkatan terhadap dimensi “*chance*” pada *locus of control* karyawan departemen *accounting* Hotel Melia Bali agar merasa bersyukur dapat bekerja pada perusahaan ini. Pimpinan departemen *accounting* seharusnya lebih peduli terhadap bawahannya sehingga kepuasan kerja yang dirasakan dapat lebih ditingkatkan.

## REFERENSI

- Addae, H. M., Parboteeah, K. P., & Velinor, N. (2008). Role Stressors And Organizational Commitment: Public Sector Employment In St Lucia. *International Journal of Manpower*, 29(6), 567–582. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/01437720810>
- Afrizal, P. R., Musadieg, M. A., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 1–10.
- Agustina, L. (2009). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 40–69.
- Ahmed, A., & Ramzan, M. (2013). Effect of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 11(6), 61–68.
- Ahsan, N., Abdollah, Z., Young, G. F., & Alam, S. (2009). A Study of Job Satisfaction Among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Science*, 8(1), 121–131.
- Amalini, H. F., Musadieg, M. A., & Afrianty, T. W. (2016). Pengaruh Locus of control terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(1), 68–77.
- Ardani, T. A., Sholichatun, Y., Rahayu, & Iin, T. (2007). *Psikologi Klinis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atkinson, J. . (1957). Motivational Determinants of Risk Taking Behavior. *Psychological Review*, 64(6), 359–372.
- Azeem, S. M. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman. *Scientific Research*, 1(4), 295–299.
- Badeni. (2013). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bhagat, R., Krishnan, B., Nelson, T., Moustafa, L. K., Ford., D., & Billing, T. (2010). Organizational Stress, Psychological Strain, And Work Outcomes In Six National Contexts A Closer Look At The Moderating Influences Of Coping Styles And Decision Latitude. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17(1), 10–29.
- Cahyono, D. . (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Kerja, Stres Kerja, Serta Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Telkom Indonesia Tbk, Area Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 19(1), 39–48.

- Chan, Y. S., Leung, M. Y., & Liang, Q. (2018). The Roles of Motivation and Coping Behaviours in Managing Stress: Qualitative Interview Study of Hong Kong Expatriate Construction Professionals in Mainland China . *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(3), 1–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph15030561>
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 670–678.
- Chiu, C. K., Chien, C. S., Lin, C. P., & Hsiao, C. Y. (2005). Understanding Hospital Employee Job Stress And Turnover Intentions In A Practical Setting, The Moderating Role Of Locus Of Control. *Journal of Management Development*, 24(10), 837–855. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02621710510627019>
- Connolly, S. G. (1980). Changing Expectancies: A Counselling Model Based On Locus Of Control. *The Personnel and Guidance Journal*, 59(3), 176–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/j.2164-4918.1980.tb00525.x>
- Desiana, P. M., & Soejipto, B. W. (2006). Pengaruh Role Stressor dan Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen. *Usahawan*, 35(5), 22–35.
- Fanani, Z. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Accounting Conference, Faculty of Economics Universitas Indonesia*, 5(2), 135–349. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21002/jaki.2008.07>
- Fatima, B., Usman, A., & Naveed, A. (2011). Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 261–26.
- Fiscal, Y., Syilvyaa., & Ram'dhan, M. N. (2012). Pengaruh Pengalaman Kerja, Otonomi Kerja, dan Tekanan Peran Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bandar Lampung (Study Kasus pada Kantor Akuntan Publik di Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 281–298.
- Fogarty, T. J., Jagdip, S., Gary, K., & Ronald, K. (2000). Antecedents And Consequences Of Burnout In Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12(1), 31–67.
- Frichillia, C., Mandey, S., & Tawas, H. (2016). Stres Kerja Serta Hubungannya dengan Kinerja Karyawan Berdasarkan Gender (Studi Pada Karyawan PT.Bank Danamon, TBK Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4), 857–963.

- Gaus, N., & Arianto, A. . (2014). Locus of Control Job Satisfaction Job Stress among Female Headteachers at Primary Schools in Makassar, Indonesia. *Advancing Women in Leadership*, 34(1), 19–27.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghufron, M. N., & Rini, R. S. (2012). *Teori-Teori Psikologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1995). *Organizations: Behaviour, Structure and Process*. Boston: McGraw-Hill Companies Inc.
- Gillies, D. . (1998). *Nursing Management: A System Approach*. Philadelphia: W.B Saunders Company.
- Greenberg, J. S. (2006). *Comprehensive Stress Management* (9th ed.). San Francisco: McGraw-Hill.
- Greenberg, J. S., & Baron, R. A. (1995). *Behavior in Organization, Understanding and Managing the Human Side of Work* (5th ed.). San Fransisco: Prentice Hall.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Towards Conseptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438–448.
- Gülveren, H. (2008). *Investigation Of Relations Between Internal-External Locus Of Control Trait Anger, Anger Expression Styles And Intelligence In 12 Grade High School Students*. Maltepe University.
- Hamdani, W., & Handoyo, S. (2012). Hubungan antara Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Stres kerja Karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, 1(3), 1–11.
- Han, S. T., Nugroho, A., Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2012). Komitmen Afektif dalam Organisasi yang dipengaruhi Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(2), 109–117.
- Hans, A., Mubeen, S. A., & Ghabshi, A. S. . (2014). A Study On Locus Of Control And Job Satisfaction In Private International Schools In Sultanate Of Oman. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management (IJAIEM)*, 3(1), 91–98.
- Haryanti, S. (2011). *Pengaruh Kompleksitas Tugas, Locus of Control dan Self Efficacy terhadap Kepuasan Kerja Auditor (Study pada auditor KAP se Jateng & DIY)*. Universitas Sebelas Maret.

- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hassan, A. (2007). *Berdakwah dengan Efektif: Teori dan Teknik Modern Mendorong Perubahan Tingkah Laku*. Malaysia: PTS Islamika.
- Helena, M. A., & Praveen, K. P. (2008). Role Stressors And Organizational Commitment: Public Sector Employment In St Lucia. *International Journal of Manpower*, 29(6), 567–582.
- Hyatt, T. A., & Prawitt, D. F. (2001). Does Congruence Between Audit Structure And Auditor's Locus Of Control Affect Job Performance?. *The Accounting Review*, 76(2), 263–274.
- Ilahi, D. K., Mukzam, M. D., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 44(1), 31–39.
- Insani, D. J., & Frieda, N. R. . (2015). Locus of Control Internal dan Job Insecurity Pada Karyawan CV.Elfa Semarang. *Jurnal Empati*, 4(4), 173–179.
- Jawwad, A., & Mazhar, H. (2012). The Impact Of Work-Family Conflicts On Job Stress And Turnover-Organizational Commitment And Job Satisfaction As A Mediator. *Journal Economic and Environmental Studies*, 12(4), 363–372.
- Jendra, A., & Riana, I. G. (2015). Pengaruh Work Family Conflict, Keterlibatan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Unud*, 5(7), 4630–4659.
- Jorgenson, D. O., & Dunne e, M. . (1973). Effects of the Manipulations of a Performance reward Contingency on Behavior in a Stimulated Work Seing. *Journal of Applied Psychology*, 57(3), 271–280.
- Jui-Chen, & Colin, S. (2008). The Impact Of Locus Of Control On Job Stress, Job Performance And Job Satisfaction In Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 572–582.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/01437730>
- Kahn, R. ., Wolve, D. M., Quin, R. P., Snoeck, J. D., & Rosenthal, R. . (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. Oxford, England: JohnWiley.
- Kalbers, L. P., & Fogarty, T. J. (2005). Antecedents To Internal Auditor Burnout. *Journal of Managerial Issues*, 17(1), 101–118.

- Karimi, R., & Alipour, F. (2011). *Reduce Job stress in Organizations: Role of Locus of Control*. University Putra Malaysia, Malaysia.
- Kemery, E. R. (2006). Clergy Role Stress And Satisfaction: Role Ambiguity Isn't Always Bad. *Pastoral Psychology*, 54(6), 561–570.
- Kheterpal, A., & Kochar, G. K. (2005). Role Stress And Preventive Management. *The Internet Journal of World Health and Societal Politics*, 3(1), 1–5.
- Koesmono, T. (2005). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2), 171–188.
- Kombong, A. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako. *E-Jurnal Katalogis*, 3(10), 137–144.
- Koontz, H., O'Donnel, C., & Weihrich, H. (1989). *Manajemen 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Kustini, & Suharyadi, F. (2004). Analisis Pengaruh Locus of Control, Orientasi Tujuan Pembelajaran dan Lingkungan Kerja Terhadap Self Efficacy dan Transfer Pelatihan Karyawan PT.Telkom Kandatel Surabaya Timur. *Jurnal Pro Bisnis*, 5(1), 32–44.
- Lam, K. S. S., Schaubroeck, J., & Aryee, S. (2002). Relationship between Organizational Justice and Employee Work Outcomes: a Cross-national Study. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 1–8.
- Larsen, R. J., & Buss., D. M. (2002). *Personality Psychology: Domain of Knowledge About Human Nature*. Newyork: Mc Graw Hill Companies.
- Larwood, L., Wright, T. ., Desrochers, S., & Dahir, V. (1998). Extending Latent Role and Psychological Contract Theories to Predict Intent to Turnover and Politics in business Organizations. *Group & Organization Management*, 23(2), 100–123.
- Lee, C., Bobko, P., & Chen, Z. X. (2006). Investigation Of The Multi Dimensional Model Of Job Insecurity In China And The USA. *Applied Psychology: An International Review*, 55(4), 512–540. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1111/j.1464-0597.2006.00233.x>
- Ling, A. W., Bahron, D. A., & Boroh, R. (2014). A Study on Role Stress and Job Satisfaction Among Bank Employees in Kota Kinabalu, Sabah. *International Journal of Research Management & Business Studies*, 1(2), 19–23.

- Murtiasri, E., & Ghozali, I. (2006). Antesenden dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan Terhadap Role Stress Model. *Simposium Nasional Akuntansi*, 7(2), 131–149.
- Myers, D. G. (2013). *Social Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Noviarini, N. M. (2013). Peran Locus Of Control Dalam Hubungan Job Insecurity Dengan Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerjastudi Kasus: Karyawan PLN Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(12), 849–865.
- Pareek, U. (2003). *Training instruments in HRD and OD*. Bombay: Tata McGraw Hill.
- Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The Structure of Coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19(1), 2–21.
- Pestonjee, D. M., & Singh, G. . (1983). *EDP Managers: An Organizational Behavior Study*. Ahmedabad: Indian Institute of Management.
- Pradnyana, I. K. W., & Sudharma, I. N. (2016). Peran Work Family Conflict Memediasi Role Stress Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan. *Jurnal Manajemen Unud*, 5(8), 4719–4748.
- Rahayu, D. S. (2002). Anteseden dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stressor) pada Auditor Independen. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 5(2), 178–192.
- Rahim, A. (1996). Stress, Strain, and Their Moderators: An Empirical Comparison of Entrepreneurs and Managers. *Journal of Small Business Management*, 34(1), 46–58.
- Riduwan, & Sunarto. (2017). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi*. Bandung: Alfabeta.
- Rismayanti, R. D., Musadieg, M. A., & Aini, E. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Pg Kebon Agung Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(2), 127–136.
- Rizzo, J., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Journal of Administrative*, 15(2), 150–161.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen* (10th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.

- Rothmann, S., & Coetzer, E. P. (2002). The Relationship Between Personality Dimensions And Job Satisfaction. *Bestuursdinamika*, 11(1), 29–42.
- Rotter, J. . (1969). Generalised Expectations For Internal Versus External Control Of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 80(1), 169–214.
- Sarah, Q., Amir, G., Waqar, H., & Hassan, S. (2015). Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management). *Journal o Scientific Research & Reports*, 7(1), 75–85. <https://doi.org/10.9734/JSRR/2015/16654>
- Sari, N. P. E. R., & Suryawan, I. K. (2016). Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Tekanan Waktu Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 15(2), 1392–1421.
- Sari, N. R., Suwandi, M., & Amalia, A. N. I. (2018). Pengaruh role Stress dan Emotional Intelligence terhadap Kinerja Auditor dengan Aspek Psychological Well-Being sebagai Pemoderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 4(1), 46–49.
- Schermerhorn, J. R. J., Hunt, J. G., & Orborn, R. N. (2011). *Introduction to Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Schjoedt, L., & Shaver, K. . (2012). Development And Validation Of A Locus Of Control Scale For The Entrepreneurship Domain. *Small Business Economics*, 39(3), 713–726.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods For Business* (1st & 2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Soemanto, W. (2012). *Psikologi Pendidikan Landasan Kerja Pemimpin Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause And Consequences*. London: Sage Publications.
- Srivastava, S. (2009). Locus of Control as a Moderator for Relationship between Organisational Role. *The Journal of Business Perspective*, 13(4), 49–61.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suripto, T. (2015). Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Expectancy Theory dalam Motivasi. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 5(2), 117–123.

- Suryani, N. K., & Yoga, G. A. D. . (2018). Konflik dan Stres Kerja dalam Organisasi. *Jurnal Widya Manajemen*, 1(1), 99–113.
- Thomas, W. H., Kelly, I. S., & Lillian, T. (2006). Locus of Control at Work: A Meta-Analysis. *Journal of Organisational Behaviour*, 27(2), 107–118.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Trisnawati, M., Ramantha, I. W., & Sari, M. M. R. (2017). Pengaruh Jenis Role Stress Pada Kinerja Auditor Dengan Burnout Sebagai Intervening Pada KAP di Bali. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 22(2), 187–199.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Vakola, M., & Nikolaou, I. (2005). Attitudes Towards Organizational Change: What Is The Role Of Employees' Stress And Commitment?. *Employee Relations*, 27(2), 160–174.
- Vandenberghe, C., Panaccio, A., Bentein, K., Mignonac, K., & Roussel, P. (2011). Assessing Longitudinal Change Of And Dynamic Relationships Among Role Stressors, Job Attitudes, Turnover Intention, And Well Being In Neophyte Newcomers. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 671.
- Vijayashree, L., & Jagdischandra, M. . (2011). Locus Of Control And Job Satisfaction: PSU Employee. *Serbian Journal of Management*, 6(2), 193–203.
- Vroom, V. H. (1964). *Work And Motivation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Wexly, K. N., & Uki, G. A. (2010). *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: INDEKS.
- Wirawan, N. (2012). *Cara Mudah Memahami Statistik I (Statistik Deskriptif) Untuk Ekonomi dan Bisnis* (3rd ed.). Denpasar: Keraras Emas.
- Wulandari, K. A. G., & Suana, I. W. (2016). Pengaruh Self-Efficacy, Locus of Control dan Goal Commitment terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Warung Mina Peguyangan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(8), 5237–5263.
- Yusuf, T. (2010). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi Kerja, dan Komitmen Karyawan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PDAM Kota Balikpapan. *Disertasi, Program Doktorat. Tidak Diterbitkan*, (Fakultas Ekonomi Universitas Surabaya).
- Zorlu, K. (2012). The Perception Of Self-Esteem And Self-Efficacy As Transforming Factors In The Sources Of Role Stress And Job Satisfaction

Relationship For Employee: A Trial Of Of A Staged Model Based On The Artificial Neural Network Method. *African Journal of Business Management*, 6(8), 3014-3025.