

## PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *JOB SATISFACTION* DENGAN *ROLE STRESS* SEBAGAI VARIABEL MODERATING

Putu Emy Supmaya Dewi<sup>1</sup>  
Made Subudi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
*e-mail*: emysupmaya@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya *job satisfaction* di CV. Kharisma Utama yang dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan dimoderasi oleh *role stress*. Adanya penurunan *job satisfaction* dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan juga sebaliknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction* dengan *role stress* sebagai variabel moderating. Penelitian ini dilakukan pada CV. Kharisma Utama yang berlokasi di Jl. Pantai Kuta Gg Poppies I No.1A Kuta, Bali. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik analisis yang digunakan adalah *moderate regression analysis (MRA)*. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dan variabel *role stress* menunjukkan memoderasi memperlemah pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction* karyawan CV. Kharisma Utama. Pihak perusahaan sebaiknya selalu memperhatikan komitmen organisasi dan *role stress*.

**Kata Kunci:** komitmen organisasi, *job satisfaction*, *role stress*

### ABSTRACT

*This research is motivated by the low job satisfaction in CV. Kharisma Utama influenced by organizational commitment and role stress as moderating factor. Reduction in job satisfaction is influenced by organizational commitment and vice versa. The purpose of this study was to determine the effect of organizational commitment on job satisfaction with the role of stress as moderating variable. The research was conducted on the CV. Kharisma Utama located at Jl. Kuta Beach Gg No.1A Poppies I Kuta, Bali. The sample used by 50 respondents. The sampling in this study using techniques saturated samples. The analysis technique used is moderate regression analysis (MRA). The results showed variable organizational commitment and significant positive effect on job satisfaction and role stress variables showed moderate weaken the influence of organizational commitment to employee job satisfaction CV. Kharisma Utama. The company should always pay attention to the organization's commitment and role stress.*

**Keywords:** organizational commitment, *job satisfaction*, *role stress*

### PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya *job satisfaction* di CV. Kharisma Utama. Menurut Hasil penelitian Khan (2010) menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan diakibatkan oleh melemahnya komitmen karyawan

terhadap organisasi. Penelitian ini dilakukan pada CV. Kharisma Utama adalah perusahaan jasa *travel* yang bergerak dalam perjalanan wisata atau biro perjalanan umum yang melakukan kegiatan paket wisata dan melakukan kegiatan penjualan *tour* dan *travel* atau melakukan perantara perjalanan langsung kepada konsumen atau wisatawan. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan, diperlukan komitmen organisasi yang tinggi di CV Kharisma Utama. Karyawan di CV. Kharisma Utama tahun 2016 berjumlah 50 orang karyawan. Ini dapat dilihat pada Tabel 1. berikut ini:

**Tabel 1.**  
**Jumlah Karyawan CV. Kharisma Utama 2016**

| No            | Bagian                         | Jumlah    |
|---------------|--------------------------------|-----------|
| 1             | <i>Front Office</i>            | 3         |
| 2             | <i>Sales dan Marketing</i>     | 4         |
| 3             | <i>Accounting</i>              | 1         |
| 4             | <i>Colector</i>                | 3         |
| 5             | Transportasi ( <i>Driver</i> ) | 20        |
| 6             | Pemandu ( <i>Guide</i> )       | 14        |
| <b>Jumlah</b> |                                | <b>50</b> |

*Sumber* : CV. Kharisma Utama, 2016

Tabel 1. dapat diketahui jumlah karyawan CV. Kharisma Utama berjumlah 50 orang karyawan. Tabel ini menunjukkan banyaknya karyawan yang bekerja pada CV. Kharisma Utama yang membantu kelancaran perusahaan dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan 10 karyawan di CV. Kharisma Utama, diperoleh informasi terdapat permasalahan mengenai *job satisfaction* yang disajikan dalam Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Faktor Permasalahan Yang Terjadi Di CV. Kharisma Utama**

| Faktor              | Permasalahan  |
|---------------------|---|
| Kompensasi Karyawan | Karyawan mengeluh dengan jumlah gaji yang tidak sesuai UMR dimana besar upah minimum regional yang ditetapkan oleh pemerintah adalah Rp. 1.807.600,00 sedangkan gaji yang diterima karyawan CV. Kharisma Utama sebesar Rp 1.250.000,00 dan tidak adanya tunjangan atau penghargaan kepada karyawan terhadap kinerja karyawannya |
| Disiplin Karyawan   | Rendahnya kepatuhan dan perhatian karyawan akan tata tertib yang berlaku  |
| Rekan kerja         | Hubungan antar karyawan yang kurang nyaman dan kurangnya koordinasi dan komunikasi antara beberapa karyawan   |

*Sumber* : CV. Kharisma Utama, 2016

Hasil wawancara diperoleh informasi permasalahan-permasalahan mengenai *job satisfaction*, permasalahan tersebut dikarenakan jumlah gaji yang diberikan tidak sesuai UMR dimana besar upah minimum regional yang ditetapkan oleh pemerintah adalah Rp. 1.807.600,00 sedangkan gaji yang diterima karyawan CV. Kharisma Utama sebesar Rp 1.250.000,00 dan tidak adanya tunjangan atau penghargaan kepada karyawan. Kurangnya perhatian dan kepatuhan karyawan terhadap tata tertib sehingga terkadang mengakibatkan pekerjaan yang dilakukan tertunda. Ketidaknyaman antara rekan kerja dan lingkungan kerja karyawan yang kurang menyatu akan berdampak pada kenyamanan kerja karyawan karena kurangnya koordinasi dan komunikasi antar karyawan sehingga karyawan tidak fokus melakukan pekerjaannya dan dapat terjadinya konflik antar karyawan, ini dapat menyebabkan karyawan kehilangan komitmennya terhadap organisasi dan berpikir untuk berhenti dari pekerjaannya. Sehingga organisasi yang memiliki karyawan yang merasa puas terhadap organisasinya cenderung akan lebih efektif dan lebih produktif dibandingkan

dengan karyawan yang tidak puas (Naqvi *et al.*, 2013). Adanya rasa tidak nyaman dan tekanan dari karyawan lain yang buruk juga dapat menyebabkan *stress*. Tekanan peran (*role stress*) karyawan ini disebabkan oleh *role conflict* dan *role ambiguity* dan mengalami stres kerja Amilin dan Dewi (2008). *Role stress* yang tinggi akan membuat karyawan tidak nyaman sehingga karyawan akan merasa kelelahan untuk bekerja dimana menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk pindah (Yafei Yang *et al.*, 2015). Peningkatan *role stress* dapat memicu penurunan *job satisfaction* (Vandenberghe *et al.*, 2011).

*Job satisfaction* atau kepuasan kerja adalah rasa bangga dan kepuasan batin yang dicapai ketika seseorang dapat melakukan suatu pekerjaan tertentu (Wicker, 2011). Menurut Busha (2011) *job satisfaction* membantu menciptakan sikap positif dalam karyawan, meningkatkan moral mereka, meningkatkan kinerja mereka dan menciptakan hubungan yang menyenangkan dengan rekan kerja mereka. Menurut Susiana (2014) salah satu dampak yang ditimbulkan dengan adanya peningkatan *job satisfaction* adalah peningkatan komitmen karyawan terhadap organisasi.

Teori keadilan (*Equity Theory*) yang mendasari penelitian ini. Hasibuan (2010) mengatakan *Equity Theory* yang dikembangkan oleh J. Stacey Adam yaitu seseorang membandingkan rasio *input outcome* dirinya dengan rasio *input outcome* orang lain. Robbin dan Judge (2008) mengatakan bahwa teori keadilan (*Equity Theory*) adalah ketika karyawan merasa puas dengan keadilan yang dirasakannya maka karyawan akan tetap setia pada organisasi. Menurut Puspitawati dan Riana (2014) bahwa ketika karyawan merasa puas dalam

berbagai hal seperti, beban kerja, gaji, kenaikan jabatan, pengawasan, dan rekan kerja, maka karyawan akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

Menurut Robbins dan Judge (2008:100) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi merupakan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi tujuan dan sasaran dengan organisasi dan ingin melanjutkan aktif berpartisipasi didalamnya (Nongo and Ikyanyon, 2012). Karyawan yang dapat menjaga komitmen terhadap organisasi diharapkan akan dapat bekerja secara profesional dimana akan membawa pengaruh bagi organisasi (Chaoping *et al.*, 2013). Jika komitmen organisasional rendah, maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan juga akan rendah serta meningkatkan keinginan karyawan untuk tidak mempertahankan keanggotaannya di dalam perusahaan (Novriyadi, 2015). Menurut Febrianty (2012), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional adalah munculnya *role stress* dalam bentuk *role conflict* dan *role ambiguity*.

*Role stress* yaitu kondisi dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami tugasnya, dimana *role conflict* dan *role ambiguity* ini merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja akibat tekanan peran (*role stress*) (Sopiah, 2008). Hopkins *et al.* (2010) menyatakan beban dan tanggung jawab yang diterima karyawan akan mengakibatkan stres kerja karena tujuan yang sudah ditetapkan bisa saja tidak tercapai disebabkan oleh masalah dan tekanan yang diterimanya dan pada akhirnya akan mengakibatkan karyawan ingin berpindah ke

perusahaan lain. Semakin tinggi *role stress* maka akan semakin rendah kepuasan kerja dan komitmen seseorang dan sebaliknya semakin rendah *role stress* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen seseorang (Anisykurlillah, 2013).

Penelitian sebelumnya menurut Anis (2011) komitmen organisasi memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap *job satisfaction*. Menurut Arifiaty (2012) semakin tinggi konflik peran dan *stress* yang dialami karyawan maka semakin rendah komitmen organisasi yang dimiliki. Hasil penelitian Anisykurlillah (2013) dapat disimpulkan bahwa *role stress* secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen organisasi, sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Menurut Srimulyani (2010), bila stres kerja tersebut tidak segera diatasi, maka berdampak pada perilaku yang tidak diinginkan oleh pihak organisasi, seperti kepuasan kerja rendah, komitmen organisasional yang rendah, dan keinginan untuk keluar dari organisasi yang tinggi. Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dijelaskan maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction* dengan *role stress* sebagai variabel moderating pada karyawan CV. Kharisma Utama.

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *job satisfaction* di CV. Kharisma Utama ?; 2) Apakah *role stress* memoderasi komitmen organisasi dengan *job satisfaction* di CV. Kharisma Utama ?

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut : 1) Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction* pada CV. Kharisma Utama; 2) Untuk menguji peran *role stress* memoderasi komitmen organisasi dengan *job satisfaction* di CV. Kharisma Utama.

Hasibuan (2010) mengatakan *equity theory* yang dikembangkan oleh J. Stacey Adam yaitu seseorang membandingkan rasio *input* dirinya dengan rasio *outcome* orang lain atau *equity theory* menunjukkan kondisi-kondisi semacam apa yang dipersepsi karyawan sebagai adil atau tidak adil dan masuk akal atau tidak masuk akal (Adams, 1965). Menurut Rivai (2004) teori kepuasan kerja dikenal dengan teori keadilan (*equity theory*) yang mengemukakan bahwa orang merasa puas atau tidak puas, tergantung ada atau tidak adanya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi kerja.

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak terhadap tujuan-tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Menurut Khan (2010) komitmen organisasional merupakan keadaan saat individu yang memiliki pekerjaan mengidentifikasi peran kerjanya dan fokus pada pekerjaan dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Meyer dan Allen (1991) ada 3 indikator komitmen, yaitu: 1) Komitmen afektif (*Affective commitment*) berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada perusahaan atau hubungan emosional karyawan terhadap organisasi. Individu menetap dalam perusahaan karena keinginan sendiri dan ingin bertahan dalam organisasi. 2) Komitmen berkelanjutan (*Continuance commitment*) berkaitan akan kebutuhan rasional. Komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu perusahaan. 3) Komitmen normative (*Normative commitment*) menggambarkan perasaan pada nilai oleh individu terhadap organisasinya. Berbasis keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap perusahaan.

Menurut Mathis dan Jackson (2011) *Job Satisfaction* adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil pengalaman kerja seseorang. *Job satisfaction* mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Arsiyati, 2013). Menurut Cekmecelioglu *et al.* (2012) *job satisfaction* adalah sebuah kondisi penelitian pribadi yang ada di tempat kerja. *Job satisfaction* berarti keseluruhan tampilan individu pada pekerjaannya. Menurut Robbins dan Judge (2008:108) diukur dengan menggunakan empat indikator: 1) Gaji, yaitu gaji yang diterima oleh pegawai dan dianggap pantas karena telah memberikan kontribusi mewujudkan tujuan perusahaan. 2) Pekerjaan itu sendiri, yaitu tanggapan responden mengenai pekerjaan yang dapat memberikan kesempatan untuk belajar dan kesempatan menerima tanggung jawab. 3) Promosi, yaitu tanggapan responden mengenai kesempatan promosi sebagai penghargaan atas usaha dan

prestasinya di masa lalu. 4) Rekan kerja, yaitu tanggapan responden bisa menjalani persahabatan dan saling mendukung di dalam lingkungan kerja.

*Role stress* atau tekanan peran pada hakikatnya adalah suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu (Agustina, 2009). Seorang karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja jika tidak adanya tekanan- tekanan atau bisa diartikan sebagai stres. Stres merupakan tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang (Anisykurillah, 2013). *Role Stress* diukur dengan dua indikator (Rizzo *et al.*, 1970) yakni: 1) Konflik peran (*Role Conflict*), merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja. 2) Ketidakjelasan peran (*Role Ambiguity*), merupakan tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan.

*Job satisfaction* didefinisikan sebagai kombinasi dari keadaan psikologis, fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan seseorang untuk mengatakan “saya puas dengan pekerjaan saya”. Komitmen organisasi merupakan topik penting dalam perilaku organisasi mengingat sejumlah besar pekerjaan yang mempelajari hubungan antara komitmen organisasi, sikap dan perilaku dalam organisasi,

sehingga *job satisfaction* dianggap sebagai alasan untuk komitmen organisasi sebaliknya juga berlaku di mana komitmen organisasi merupakan penyebab *job satisfaction* (Mohammed, 2013). Komitmen yang kuat terhadap perusahaan tempat bekerja akan saling berhubungan dengan *job satisfaction* (Nonggo dan Ikyanyon, 2012). Menurut Shurbagi *et al.* (2014) komitmen organisasi memiliki hubungan positif terhadap variabel *job satisfaction*. Menurut Suma dan Lesha (2013) mengatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* (Tuzun, 2009). Menurut Anis (2011) komitmen organisasi memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap *job satisfaction*. Adekola (2012) menyatakan terdapat hubungan positif antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* di**

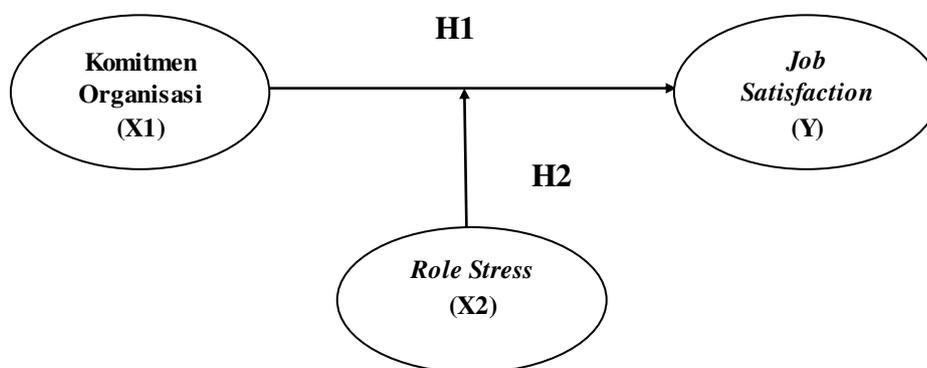
**CV. Kharisma Utama.**

Arifiaty (2012) menyatakan bahwa *role stress* yang rendah, maka komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan sebaliknya bila *role stress* tinggi ada hubungan negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Peningkatan *Role conflict* dan *Role ambiguity* dapat memicu penurunan kepuasan kerja (Vandenberghe *et al.*, 2011). *Role stress* yang tinggi akan membuat karyawan tidak nyaman sehingga karyawan akan merasa kelelahan untuk bekerja dimana menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk pindah (Yafei Yang *et al.*, 2015). Menurut hasil penelitian Anisykurlillah (2013) dapat

disimpulkan bahwa *role stress* secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen organisasi, sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Tingginya *role stress* (*role conflict* dan *role ambiguity*) mengurangi komitmen karyawan untuk organisasi (Judeh, 2011). Menurut Hsien Ho *et al.* (2009) *role stress* memiliki dampak negatif terhadap komitmen organisasi dan *job satisfaction*. Penelitian Yousef (2002) menyatakan bahwa *role stress* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: *Role stress* memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction* di CV.Kharisma Utama.**

Berdasarkan pada kajian pustaka dan hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka model konseptual penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber:

H1: Shurbagi *et al.* (2014), Suma dan Lesha (2013), Nonggo dan Ikyanyon (2012), Tuzun (2009), Anis (2011), (Mohammed, 2013), Adekola (2012).  
H2: Arifiaty (2012), Anisykurlillah (2013), Yousef (2002), (Vandenberghe *et al.*, 2011), (Yafei Yang *et al.*, 2015), Hsien Ho *et al.* (2009), (Judeh, 2011)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian asosiatif. Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan di CV. Kharisma Utama berlokasi di Jl.Pantai Kuta Gg Poppies I No.1A Kuta, Bali, Indonesia. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan akan adanya masalah komitmen organisasi, *job satisfaction* dan *role stress* serta terdapat data yang memadai dan mampu diolah peneliti sehingga menjadikan CV. Kharisma Utama sebagai lokasi penelitian. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi, *job satisfaction* karyawan, dan *role stress* pada CV. Kharisma Utama. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah *job satisfaction*, sedangkan variabel moderating dalam penelitian ini adalah *role stress*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV. Kharisma Utama yang berjumlah 50 karyawan. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* merupakan teknik sampel jenuh pengambilan sampel tidak dipilih secara acak dan semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV. Kharisma Utama yang berjumlah 50 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *moderated regression analysis* (MRA) yang merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda dimana dalam per-samaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen). Adapun bentuk persamaan *moderated regression analysis* sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1X_2 + \varepsilon \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- Y = *Job Satisfaction*  
a = Konstansta  
b<sub>1</sub> = Koefesien regresi untuk X<sub>1</sub>  
b<sub>2</sub> = Koefesien regresi untuk X<sub>2</sub>  
b<sub>3</sub> = Koefesien regresi interaksi antara *role stress* dan komitmen organisasi  
X<sub>1</sub> = Komitmen Organisasi  
X<sub>2</sub> = *Role Stress*  
X<sub>1</sub>X<sub>2</sub> = Interaksi antara komitmen organisasi dan *role stress*  
ε = Nilai Residu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 3.**  
**Karakteristik Responden Penelitian Pada CV. Kharisma Utama**

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah |                |
|-----|---------------|--------|----------------|
|     |               | Orang  | Persentase (%) |
| 1   | Laki-laki     | 39     | 78             |
| 2   | Perempuan     | 11     | 22             |
|     | Jumlah        | 50     | 100            |

| No. | Usia        | Jumlah |                |
|-----|-------------|--------|----------------|
|     |             | Orang  | Persentase (%) |
| 1   | 20-25 tahun | 5      | 10             |
| 2   | 25-30 tahun | 11     | 22             |
| 3   | 30-35 tahun | 25     | 50             |
| 4   | >35 tahun   | 9      | 18             |
|     | Jumlah      | 50     | 100            |

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah |                |
|-----|--------------------|--------|----------------|
|     |                    | Orang  | Persentase (%) |
| 1   | SLTP               | 8      | 16             |
| 2   | SLTA               | 39     | 78             |
| 3   | Diploma            | 2      | 4              |
| 4   | Sarjana (S1)       | 1      | 2              |
|     | Jumlah             | 50     | 100            |

| No. | Lama Bekerja | Jumlah |                |
|-----|--------------|--------|----------------|
|     |              | Orang  | Persentase (%) |
| 1   | 1-5 tahun    | 30     | 60             |
| 2   | 6-10 tahun   | 20     | 40             |
|     | Jumlah       | 50     | 100            |

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 3. diketahui bahwa dari 50 responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki 39 orang atau 78 persen, dan perempuan 11 orang atau 22 persen. Hal ini menunjukkan responden didominasi oleh laki-laki. Berdasarkan usia yang paling banyak berusia 30-35 tahun atau 50 persen dan usia paling kecil berumur 20-25 tahun atau 10 persen. Berdasarkan tingkat pendidikan responden lebih banyak pada tingkat pendidikan SLTA 39 orang atau 78 persen dan paling sedikit pada tingkat pendidikan Sarjana (S1) 1 orang atau 2 persen. Berdasarkan tingkat lama bekerja diketahui responden sebagian besar memiliki lama bekerja antara 1 sampai dengan 5 tahun, yaitu sebanyak 30 orang (60 persen).

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas**

| No | Variabel                    | Indikator | Korelasi Item Total | Keterangan |
|----|-----------------------------|-----------|---------------------|------------|
| 1  | Komitmen Organisasi (X1)    | X1.1      | 0,876               | Valid      |
|    |                             | X1.2      | 0,883               | Valid      |
|    |                             | X1.3      | 0,872               | Valid      |
| 2  | <i>Role Stress</i> (X2)     | X2.1      | 0,830               | Valid      |
|    |                             | X2.2      | 0,784               | Valid      |
|    |                             | X2.3      | 0,797               | Valid      |
|    |                             | X2.4      | 0,914               | Valid      |
|    |                             | X2.5      | 0,881               | Valid      |
|    |                             | X2.6      | 0,837               | Valid      |
| 3  | <i>Job satisfaction</i> (Y) | Y.1       | 0,749               | Valid      |
|    |                             | Y.2       | 0,859               | Valid      |
|    |                             | Y.3       | 0,822               | Valid      |
|    |                             | Y.4       | 0,873               | Valid      |

Sumber : Data diolah, 2016

Tabel 4. menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan dalam variabel komitmen organisasi, *role stress* dan *job satisfaction* memiliki korelasi item total (*Pearson Correlation*) lebih besar dari 0,30 sehingga seluruh indikator tersebut telah memenuhi syarat validitas data.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel                 | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|--------------------------|------------------|------------|
| 1  | Komitmen Organisasi (X1) | 0,849            | Reliabel   |
| 2  | Role Stress (X2)         | 0,914            | Reliabel   |
| 3  | Job Satisfaction (Y)     | 0,846            | Reliabel   |

Sumber : Data diolah, 2016

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 5. menunjukkan bahwa seluruh instrument penelitian yaitu komitmen organisasi, *role stress* dan *job satisfaction* memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrument reliabel sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 6.**  
**Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Komitmen Organisasi**

| No     | Pernyataan  | Proporsi Jawaban Responden |   |    |    |    | Rata-rata | Ket  |
|--------|---|----------------------------|---|----|----|----|-----------|------|
|        |   | 1                          | 2 | 3  | 4  | 5  |           |      |
| 1      | Saya bangga menjadi bagian dari organisasi                    | 0                          | 1 | 9  | 29 | 11 | 4,00      | Baik |
| 2      | Saya merasa rugi apabila meninggalkan organisasi ini sekarang | 0                          | 2 | 9  | 29 | 10 | 3,94      | Baik |
| 3      | Berpindah ke organisasi lain sangat tidak etis bagi saya      | 0                          | 0 | 12 | 19 | 19 | 4,14      | Baik |
| Jumlah |   |                            |   |    |    |    | 4,03      | Baik |

Sumber : Data diolah, 2016

Berdasarkan data Tabel 6. menunjukkan jawaban responden pada variabel komitmen organisasi memiliki rata-rata sebesar 4,03 yang berarti komitmen organisasi di CV. Kharisma Utama tergolong baik. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan "Berpindah ke organisasi lain sangat tidak etis bagi saya" sebesar 4,14 dan nilai rata-rata terendah jawaban

responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya merasa rugi apabila meninggalkan organisasi ini sekarang” sebesar 3,94.

Tabel 7. menunjukkan jawaban responden pada variabel *role stress* memiliki rata-rata sebesar 3,20 yang berarti *role stress* di CV. Kharisma Utama tergolong cukup baik. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang cara melakukan pekerjaannya tidak sama” sebesar 3,40 dan nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya tidak paham benar wewenang saya di CV. Kharisma Utama” dan “Deskripsi jabatan saya tidak jelas menunjukkan apa yang harus dikerjakan di CV. Kharisma Utama” sebesar 3,04.

**Tabel 7.**  
**Deskripsi Jawaban Responden Terhadap *Role Stress***

| No     | Pernyataan  | Proporsi Jawaban Responden |    |    |    |    | Rata-rata | Ket        |
|--------|---|----------------------------|----|----|----|----|-----------|------------|
|        |   | 1                          | 2  | 3  | 4  | 5  |           |            |
| 1      | Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang cara melakukan pekerjaannya tidak sama                   | 1                          | 5  | 21 | 19 | 4  | 3,40      | Cukup Baik |
| 2      | Saya pernah melanggar peraturan atau kebijakan untuk menyelesaikan suatu penugasan                        | 1                          | 5  | 12 | 13 | 9  | 3,28      | Cukup Baik |
| 3      | Saya menerima beberapa permintaan untuk melakukan suatu pekerjaan yang saling bertentangan satu sama lain | 1                          | 12 | 15 | 15 | 7  | 3,30      | Cukup Baik |
| 4      | Saya tidak memiliki informasi yang jelas mengenai pekerjaan saya di CV. Kharisma Utama                    | 5                          | 8  | 19 | 10 | 8  | 3,16      | Cukup Baik |
| 5      | Saya tidak paham benar wewenang saya di CV. Kharisma Utama  | 4                          | 13 | 15 | 13 | 5  | 3,04      | Cukup Baik |
| 6      | Deskripsi jabatan saya tidak jelas menunjukkan apa yang harus dikerjakan di CV. Kharisma Utama            | 5                          | 16 | 11 | 8  | 10 | 3,04      | Cukup Baik |
| Jumlah |   |                            |    |    |    |    | 3,20      | Cukup Baik |

*Sumber* : Data diolah, 2016

Tabel 8. menunjukkan jawaban responden pada variabel *job satisfaction* memiliki rata-rata sebesar 3,69 yang berarti *job satisfaction* di CV. Kharisma Utama tergolong baik. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya loyal terhadap pekerjaan yang diberikan kepada saya” sebesar 3,86 dan nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Besarnya gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan” sebesar 3,46.

**Tabel 8.**  
**Deskripsi Jawaban Responden Terhadap *Job Satisfaction***

| No     | Pernyataan  | Proporsi Jawaban Responden |   |    |    |    | Rata-rata | Ket  |
|--------|---|----------------------------|---|----|----|----|-----------|------|
|        |   | 1                          | 2 | 3  | 4  | 5  |           |      |
| 1      | Besarnya gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan | 0                          | 8 | 16 | 21 | 5  | 3,46      | Baik |
| 2      | Saya loyal terhadap pekerjaan yang diberikan kepada saya                  | 0                          | 5 | 10 | 22 | 13 | 3,86      | Baik |
| 3      | Saya puas dengan prestasi yang saya dapatkan atas pekerjaan saya          | 0                          | 8 | 13 | 19 | 10 | 3,62      | Baik |
| 4      | Hubungan antara saya dengan rekan kerja sudah terjalin dengan baik        | 0                          | 5 | 15 | 14 | 16 | 3,82      | Baik |
| Jumlah |   |                            |   |    |    |    | 3,69      | Baik |

Sumber : Data diolah, 2016

**Tabel 9.**  
**Hasil *Moderate Regression Analysis (MRA)***

| Variabel                      | Unstandardized Coefficient |           | Standardized Coefficient<br>Beta | t      | Sig.  |
|-------------------------------|----------------------------|-----------|----------------------------------|--------|-------|
|                               | B                          | Std.Error |                                  |        |       |
| (Costanta)                    | -4,916                     | 3,078     |                                  | -1,597 | 0,117 |
| Komitmen organisasi (X1)      | 2,181                      | 0,721     | 1,727                            | 3,024  | 0,004 |
| <i>Role Stress</i> (X2)       | 1,881                      | 0,905     | 2,116                            | 2,078  | 0,043 |
| Interaksi (X1X2)              | -0,482                     | 0,212     | -2,583                           | -2,274 | 0,028 |
| <b>Adjusted R<sup>2</sup></b> |                            |           |                                  |        | 0,283 |
| <b>R<sup>2</sup></b>          |                            |           |                                  |        | 0,327 |
| <b>F hitung</b>               |                            |           |                                  |        | 7,451 |
| <b>Sig.</b>                   |                            |           |                                  |        | 0,000 |

Sumber : Data diolah, 2016

Hasil analisis regresi moderasi seperti yang disajikan pada Tabel 9 maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1X_2 + \varepsilon \dots\dots\dots(2)$$

$$Y = (-4,916) + 2,181X_1 + 1,881X_2 + (-0,482)X_1X_2 + \varepsilon \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

$Y = \text{Job satisfaction}$

$a = \text{Konstanta}$

$b_1 = \text{Koefisien regresi untuk } X_1$

$b_2 = \text{Koefisien regresi untuk } X_2$

$b_3 = \text{Koefisien regresi interaksi antara } \textit{role stress} \text{ dan komitmen organisasi}$

$X_1 = \text{Komitmen organisasi}$

$X_2 = \textit{Role stress}$

$X_1X_2 = \text{Interaksi komitmen organisasi dan } \textit{role stress}$

$\varepsilon = \text{Nilai Residu}$

Variabel perkalian antara komitmen organisasi ( $X_1$ ) dan *role stress* ( $X_2$ ) atau ( $X_1X_2$ ) merupakan variabel moderating/moderasi dimana menggambarkan pengaruh moderasi dari variabel *role stress* ( $X_2$ ) terhadap hubungan komitmen organisasi ( $X_1$ ) dan *job satisfaction* ( $Y$ ). Sedangkan variabel komitmen organisasi ( $X_1$ ) dan *role stress* ( $X_2$ ) merupakan pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat *job satisfaction* ( $Y$ ).

Dari persamaan diatas jika koefisien  $b_3$  signifikan, selanjutnya apakah variabel *role stress* ( $X_2$ ) memperkuat atau memperlemah pengaruh komitmen organisasi ( $X_1$ ) terhadap *job satisfaction* ( $Y$ ). Dimana dilihat pada koefisien  $b_3$  berpengaruh signifikan pada  $\alpha$  (tingkat signifikansi yang ditentukan) yaitu sebesar 0,05 (5 persen) maka variabel *role stress* ( $X_2$ ) merupakan variabel moderasi sebaliknya koefisien  $b_3$  tidak signifikan pada  $\alpha$  yaitu sebesar 5 persen maka variabel *role stress* ( $X_2$ ) bukan merupakan variabel moderasi (Liana, 2009).

Hasil yang ditunjukkan pada Tabel 9. diperoleh nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,327 hal ini berarti 32,7 persen variasi *job satisfaction* yang dapat dijelaskan oleh

variasi variabel komitmen organisasi, *role stress* dan interaksi. Sedangkan sisanya sebesar 67,3 persen dijelaskan oleh variasi independen lain di luar model yang diteliti.

Hasil yang ditunjukkan Tabel 9. diperoleh nilai F hitung 7,451 dengan nilai signifikan 0,000 (lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05) berarti komitmen organisasi, *role stress* dan interaksi komitmen organisasi dan *role stress* memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction*.

Hasil Uji t dapat dilihat pada Tabel 9. diperoleh pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) nilai signifikan sebesar  $0,004 < 0,05$  dengan nilai beta 2,181, maka dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction*, sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) nilai signifikan interaksi sebesar  $0,024 < 0,05$  dengan nilai beta negatif 0,482, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *role stress* adalah variabel moderasi yang memperlemah pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction*.

**Tabel 10.**  
**Hasil Uji Normalitas**

| Variabel   | Signifikansi | Keterangan           |
|--|--------------|----------------------|
| $X_1$ (Komitmen Organisasi), $X_2$ ( <i>Role stress</i> ), Interaksi $X_1.X_2$ dan Y ( <i>Job Satisfaction</i> ) | 0,326        | Berdistribusi normal |

Sumber : Data diolah, 2016

Pada Tabel 10. diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,326 dimana lebih besar dari 0,05 sehingga hasil ini menunjukkan bahwa model analisis regresi moderasi penelitian ini mempunyai distribusi data normal dan mempunyai sebaran data yang normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Data

yang diperoleh berdistribusi normal yang berarti data empirik yang didapatkan dari responden sesuai dengan distribusi teoritik.

**Tabel 11.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| No. | Variabel                      | Signifikansi | Keterangan                |
|-----|-------------------------------|--------------|---------------------------|
| 1   | Komitmen Organisasi ( $X_1$ ) | 0,544        | Bebas Heteroskedastisitas |
| 2   | <i>Role Stress</i> ( $X_2$ )  | 0,664        | Bebas Heteroskedastisitas |
| 3   | Interaksi $X_1.X_2$           | 0,960        | Bebas Heteroskedastisitas |

*Sumber* : Data diolah, 2016

Pada Tabel 11. diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel lebih besar atau diatas 0,05, hal ini berarti seluruh variabel bebas dari masalah heteroskedastisitas pada variabel yang akan digunakan analisis regresi moderasi. Bebas heteroskedastisitas berarti tidak terjadi gangguan dalam fungsi regresi yang memiliki varian yang tidak sama.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Job Satisfaction***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komitmen organisasi terhadap *job satisfaction*. Tabel 9. menunjukkan bahwa  $b_1$  positif sebesar 2,181 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004. Hal ini mengidentifikasi bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap *job satisfaction*, sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap *job satisfaction* diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin tinggi pula *job satisfaction*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adekola (2012) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara komitmen organisasi

terhadap *job satisfaction*. Menurut Suma dan Lesha (2013) mengatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasional dan *job satisfaction*. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Menurut Anisa (2011) komitmen organisasi memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap *job satisfaction*.

### **Peran *Role Stress* Memoderasi Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Job Satisfaction***

Tujuan kedua dari penelitian ini yaitu mengetahui peran *role stress* memoderasi pengaruh komitmen organisasi dan *job satisfaction*. Penelitian ini menggunakan *role stress* dengan jumlah responden yang sama terdiri dari 50 responden. Hasil uji didapatkan melalui perhitungan pada Tabel 9. menunjukkan  $b_3$  negatif sebesar 0,482 dengan tingkat signifikan sebesar 0,028. Oleh karena  $b_1$  positif signifikan, dan nilai  $b_3$  negatif signifikan, maka *role stress* dikatakan sebagai variabel moderasi memperlemah pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction*. Hal ini berarti interaksi komitmen organisasi dan *role stress* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Serta menunjukkan bahwa hipotesis H<sub>2</sub> yang digunakan dapat diterima. Penelitian ini menemukan bahwa *role stress* berdampak negatif dan variabel moderasi yang memperlemah pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction*.

Hasil penelitian ini didukung penelitian Yousef (2002) *role stress* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Arifiaty (2012) yang menyatakan *role stress* bukan variabel moderating terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan

kerja. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa variabel *role stress* merupakan variabel moderasi ( $b_3 = 0,028 < 0,05$ ) yang berdampak mengurangi pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction*. *Role stress* (*role conflict* dan *role ambiguity*) yang rendah, maka komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan sebaliknya bila *role stress* tinggi ada hubungan negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Faucett *et al.*, 2013). Menurut Yefei Yang *et al.* (2015) *role stress* yang tinggi akan membuat karyawan tidak nyaman dan akan merasa kelelahan untuk bekerja dimana menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk pindah. Peningkatan *role conflict* dan *role ambiguity* dapat memicu penurunan kepuasan kerja (Vandenbergh *et al.*, 2011) dan tingginya *role conflict* dan *role ambiguity* mengurangi komitmen organisasi karyawan untuk organisasi (Judeh, 2011).

### **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang menjadi keterbatasan di dalam penelitian ini. Penelitian ini hanya mencari adanya pengaruh komitmen organisasi dan *role stress* terhadap *job satisfaction* karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi moderasi. Hal ini dikarenakan variabel *role stress* merupakan variabel moderai dan terdapat keterbatasan pada jumlah sampel yakni hanya 50 karyawan. Penelitian ini masih ada keterbatasan pada tempat penelitian yang hanya di daerah Kuta.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. 1) Komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap *job satisfaction*. Artinya semakin baik komitmen organisasi CV. Kharisma Utama, maka semakin tinggi *job satisfaction* yang dimiliki oleh karyawan CV. Kharisma Utama dan begitu pula sebaliknya. 2) *Role stress* merupakan variabel moderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction*. Artinya Interaksi komitmen organisasi dan *role stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pengaruh *job satisfaction*, maka dapat dikatakan *role stress* memoderasi memperlemah pengaruh komitmen organisasi terhadap *job satisfaction*.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. 1) Komitmen organisasi terkait merasa rugi apabila meninggalkan organisasi ini sekarang memiliki proporsi penilaian paling rendah. Adapun saran bagi perusahaan adalah pemimpin harus membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki kepuasan yang tinggi. Karyawan yang merasa senang berada di dalam perusahaan dengan merasa menjadi bagian dari organisasi, tidak akan mudah meninggalkan organisasi, karyawan akan berkomitmen terhadap perusahaan, dan sangat senang menghabiskan karir di perusahaan tempatnya bekerja. 2) *Role stress* terkait tidak memahami wewenang dan deskripsi jabatan yang tidak jelas. Rendahnya nilai pada pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perlunya pelatihan, pengembangan diri dan pengelolaan stres

kerja guna meningkatkan tanggung jawab dan kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. 3) *Job satisfaction* terkait gaji yang diterima memiliki proporsi nilai paling rendah. Adapun saran bagi perusahaan adalah pemimpin menyesuaikan kompensasi yang diterima karyawan dengan beban kerja dan kinerja karyawan. Dengan karyawan yang merasa puas maka komitmen karyawan terhadap organisasi akan meningkat, dengan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi sehingga nanti karyawan mampu mencapai tujuan organisasi. 4) Penelitian selanjutnya juga dapat melakukan penelitian pada lingkungan organisasi yang lebih luas yang tidak hanya meneliti di daerah Kuta saja, dan dapat memperluas variasi variabel yang dapat mempengaruhi *job satisfaction*.

## REFERENSI

- Adams, J.S. 1965. Inequity in Social Exchanges. *Advances in Experimental Social Psychology*. 2(2),pp:267-300.
- Adekola, Bola Ph.D. 2012. The Impact of Prganizational Commitment on Job Satisfaction:A Study of Employees at Nigerian Universities. *Journal of Human Resource Studies*. 2(2).pp:1-17.
- Agustina, Lidya. 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(1),pp:40-69.
- Ali Shurbagi, Adel Mohamed and I Brahim Bin Zahari. 2014. The Mediating Effect of Organizational Commitment on the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Culture. *Internasional Journal of Business Administration*. 5(6),pp:24-37.
- Anis, Atif, Kashif-ur-Rehman, Ijaz-Ur-Rehman, Muhammad Asif Khan and Asad Afzal Humayoun. 2011. Impact of organizational commitment on job satisfaction and employee retention in pharmaceutical industry. *African Journal of Business Management*. 5(17), pp:7316-7324.

- Anisykurillah, Indah, Agus Wahyudi, dan Kustiani. 2013. Pengaruh Role Stress Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Akuntan Publik (KAP) Di Jawa Tengah. *Jurnal Dinamika Akuntansi*. 5(2),pp:109-120.
- Arifiaty, D. Winda Ayu. 2012. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Role Stress Sebagai Variabel Moderating ( Studi Pada PT.SAI APPAREL Industries Semarang ). *Jurnal Scientific Work Document*. 2(1),pp:1-2.
- Arsiyati. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumi Putra Cabang Ngawi. *Jurnal Ilmiah STKIP PGRI Ngawi*. 11(1),pp:87-95.
- Amilin dan Rosita Dewi. 2008. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stress sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*. 12(1),pp: 13-34.
- Busha,F.,Usman,A., and Naveed.A. 2011. Effect of Transformational Leadership on Employees Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan). *Internasional Journal of Business and Science*. 2(8),pp:261-267.
- Cekmecelioglu, Hulya Gunduz, and Ayse Günsel and Tugce Ulutas. 2012. Effects of emotional intelligence on job satisfaction: an empirical study on call center employess. *Procedia-Social and Bihavioral Sciences*. 58(10),pp:363-369.
- Chaoping Li, Jia Fang Lau and Ying Ying Zhang. 2013. Cross Domain Effect Of Work Family Conflict On Organization Commitment And Performance. *Journal Social Behaovor And Personality*. 41(10),pp:1641-1654.
- Faucett, John M., Robert F. Corwyn, and Tom H. Poling. 2013. Clergy Role Stress: Interactive Effects of Role Ambiguity and Role Conflict on Intrinsic Job Satisfaction. *Pastoral Psychology*. 62(3),pp:291-304.
- Febrianty. 2012. Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, dan Work-Family Conflict Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada KAP di Sumatra Bagian Selatan). *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENUS)*. 2(3),pp:325-339.
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajmen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hsien Ho, Wen., Ching Sheng Chang, Ying-Ling Shih, Rong-Da Liang. 2009. Effects of job rotation and role stress among nurses on job satisfaction and organizational commitment. *BMC Health Services Research*. 9(8),pp:1472-6963.
- Hopkins, Karen M., Amy Cohen-Callo, Hae Jung Kim, and Jeongha Hwang. 2010. Beyond intention to leave: Using multiple outcome measures for assessing turnover in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 32(10),pp: 1380–1387.
- Judeh, Mafhuz. 2011. Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation and Organizational Commitment. *International Business Research*. 4(3),pp:171-181.
- Khan, M. R., Ziauddin, J. F. A., and Ramay, M. I. 2010. The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance. *European Journal of Social Sciences*. 15(3),pp: 292-298.
- Liana, Lie. 2009. Penggunaan MRA Dengan Spss Untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating Terhadap Hubungan Antara Variabel Independen Dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*. 2(7),pp90-97.
- Mathis, R.L dan Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Meyer, P. John and Natalie J. Allen. 1991. A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*.1(1), pp: 61-89.
- Mohammed, Fatema, and Muath Eleswed. 2013. Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Correlational Study in Bahrain. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. 3(5),pp:43-53.
- Naqvi, S.M.M.R., Maria Ishtiaq, Nousheen Kanwal dan Mohsin Ali. 2013. Impact of job Outonomy On Organizational Commitment and Job satisfaction : The Moderating Role of Organizational Culture In Fast Food Sector Of Pakistan. *Internasional Journal of Business and Management*. 8(17),pp:92-102.
- Nongo and Ikyanyon. 2012. The Influence Of Corporate Culture On Employee Commitment To The Organization. *Internasional Journal Of Business And Management*. 7(22),pp:21-28.

- Novriyadi, R. O., dan Gede. R. 2015. Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Pada PT Astra International Auto 2000 Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 4 (6),pp: 1753-1770.
- Puspitawati, Ni Made Dwi dan I Gede Riana. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan. *Journal manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. 8(1),pp:68-80.
- Rizzo, J.R., House, R.J. and Lirtzman, S. I. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 15(2),pp:150-63.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Organizational Behavior 12th Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Srimulyani, Veronika Agustini. 2010. Pengaruh Role Stressor Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Widya Warta*. 2(7),pp:149-160.
- Susiana, Vera. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organiasasi Pada Turnover Invention. *E-jurnal Manajemen Unud*. 3(2),pp:2633-2651.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suma, S and L. Lesha. 2013. Job Satisfaction and Organizational Comittment: the case of shkodra municipality. *European Scientific Journal*. 9(17),pp:41-45.
- Tuzun, Ipek Kalemici. 2009. The Impac of Identification and Commitment on Job Satisfaction: The Case of a Turkish Survice Provider. *Management Resource News*. 32(8),pp:728-738.
- Vandenbergh, Christian., Alexandra Panaccio, Kathleen Bentein, Karim Mignonac and Patrice Roussel. 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),pp: 652-671.
- Wicker, D. 2011. *Job Satisfaction: Fact or Fiction*. Bloomington, IN: Author House.
- Yefei, Yang, Peter K. C. Lee, and T.C.E.Cheng. 2015. Operational improvement competence and service recovery performance: The moderating effects of

role stress and job resources. *Journal Production Economics*. 164(3),pp: 134–145.

Yousef, D. A. 2002. Job Satisfaction as a Mediator of The Relationship between Role Stressors and Organizational Commitment: A Study from An Arabic Cultural Perspective. *Journal of Management Psychology*. 17(4), pp:250-266.