



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan KAP (Kantor Akuntan Publik) meningkat pesat. Hal ini diperkuat dari penghitungan yang dilakukan IAPI (Ikatan Akuntan Publik Indonesia) pada tahun 2012 jumlah KAP yang terdaftar sebanyak 397 KAP (<http://www.ppajp.depkeu.go.id/html/daftarkap>) dengan jumlah akuntan publik 1016 orang. Jumlah ini meningkat pesat dibandingkan tahun 2011, jumlah akuntan publik hanya berjumlah 985 orang ([http://www.ppajp.depkeu.go.id/remository/downloads/Profil AP dan KAP](http://www.ppajp.depkeu.go.id/remository/downloads/Profil%20AP%20dan%20KAP)), dan pada tahun 2013 jumlah KAP yang terdaftar dan tersebar di Indonesia berjumlah 492 KAP ([http://www.iapi.or.id/Directory2013/Daftar KAP](http://www.iapi.or.id/Directory2013/Daftar%20KAP)). Dengan adanya jumlah KAP tersebut, maka persaingan antara KAP dalam mendapatkan klien yaitu perusahaan akan semakin tinggi. Hal itu dikarenakan perusahaan yang terdaftar di PT. Bursa Efek Indonesia tercatat pada 15 November 2013 yang menjadi klien utama KAP hanya berjumlah 486 perusahaan (<http://www.idx.co.id/perusahaantercatat>). Oleh karena itu, KAP sebagai suatu organisasi yang berfokus dalam memberikan jasa *auditing* laporan keuangan bagi perusahaan perlu mengawasi dan meningkatkan performa kegiatan operasional perusahaannya.

Dengan adanya kinerja KAP yang baik maka perusahaan akan lebih tertarik menggunakan jasa *auditing* di KAP tersebut. Terlebih lagi untuk KAP yang terdapat di Jakarta yang harus berfokus dalam meningkatkan performanya. Hal itu dikarenakan jumlah KAP yang terdapat di Jakarta lebih dari setengah jumlah KAP di seluruh Indonesia. Adanya ketimpangan kualitas KAP yang tersebar di Indonesia membuat banyak KAP yang mendapatkan banyak klien dan ada juga KAP yang jarang mendapatkan klien. Dasar perbedaaan dari adanya kondisi ini ialah adanya kinerja yang optimal yang harus dihasilkan oleh KAP. Oleh karena itu, KAP harus bisa meningkatkan kinerjanya, tidak hanya itu KAP juga harus mampu mempertahankan kinerjanya serta kepercayaan klien terhadap KAP tersebut.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas suatu KAP, salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja KAP adalah dengan mengawasi dan terus meningkatkan kinerja dari para auditor. Auditor bertugas sebagai pihak yang akan memberikan jasa *auditing* bagi perusahaan. Oleh karena itu, menjadi sangat penting bagi KAP dalam memantau kinerja dari para auditornya. Untuk dapat mengawasi dan mengupayakan peningkatan kinerja dari para auditor tidaklah mudah. Namun ada salah satu cara dalam mengupayakan peningkatan kinerja auditor yaitu dengan meningkatkan kepuasan kerja dari para auditor. Dengan adanya kepuasan dalam pekerjaan yang dirasakan auditor maka kinerja auditor akan dengan sendirinya dapat meningkat. Oleh karena itu,

menjadi hal yang sangat penting bagi KAP untuk dapat memberikan kepuasan kerja bagi para auditornya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu indikator untuk dapat meningkatkan kinerja dari para auditor. Tidak hanya itu, kepuasan kerja juga menjadi indikator agar tetap dapat mempertahankan individu dengan kualitas pekerjaan yang baik. Menurut Vroom dan Poznanski (1997) dalam Badjuri (2009), kepuasan kerja dideskripsikan sebagai sikap positif karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan. Sedangkan Handoko (2000:193) dalam Purnomowati (2005) pada Lomanto (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka. Perbedaan tingkat kepuasan antar individu dalam organisasi disebabkan adanya perbedaan pada sifat atau karakter dan budaya masing-masing individu, semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dan cocok dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu dalam organisasi dan begitu juga sebaliknya. Menurut Feldman dan Arnold (1983) dalam Wijayanti (2008), aspek-aspek spesifik yang berhubungan dengan kepuasan kerja yaitu gaji (*pay*), kondisi pekerjaan (*working conditions*), kelompok kerja (*work group*), supervisi (*supervision*), promosi (*promotion*) dan pekerjaan itu sendiri (*the work it self*).

Diantara aspek-aspek tersebut, supervisi merupakan salah satu aspek yang penting sebagai penentu kepuasan kerja. Tindakan supervisi

terbagi menjadi tiga aktivitas yaitu aspek kepemimpinan dan *mentoring*, aspek penugasan dan aspek kondisi kerja (Hadi, 2007 dalam Lomanto, 2012). Aspek kepemimpinan merupakan salah satu tindakan yang mendukung supervisi akan diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini.

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk pencapaian suatu visi dan tujuan (Robbins, 2011 dalam Lomanto, 2012). Seorang pemimpin harus mampu menyelaraskan tujuan antara organisasi dengan tujuan dari para individu dalam hal ini adalah para staf auditor dikarenakan adanya perubahan lingkungan organisasi yaitu KAP dimana KAP saling berlomba dalam meningkatkan kualitas masing-masing untuk dapat memperoleh klien. Perubahan lingkungan KAP ini menjadi sangat kompleks dan kompetitif karena melihat dari banyaknya jumlah KAP yang tersebar di Indonesia. Adanya perubahan lingkungan dari KAP ini harus diimbangi dengan perubahan individu dalam organisasi tersebut. Individu dituntut untuk dapat beradaptasi dalam pekerjaannya yang semakin kompleks. Proses untuk dapat menyelaraskan perubahan individu dan perubahan organisasi ini tidaklah mudah. Oleh karena itu, pemimpin sebagai panutan dalam suatu organisasi harus memulai proses ini dari pemimpin itu sendiri. Setelah pemimpin dapat beradaptasi dengan proses perubahan ini, selanjutnya pemimpin harus mampu menerapkan hal ini kepada bawahannya sesuai dengan gaya kepemimpinan masing-masing. Proses penerapan ini juga tidaklah mudah karena setiap individu mendambakan gaya kepemimpinan

yang berbeda. Oleh karena itu, kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran bergantung kepada pemimpin dan gaya kepemimpinannya

Gaya kepemimpinan menjadi salah satu indikator penting berkaitan dengan kepuasan kerja auditor karena gaya kepemimpinan akan berpengaruh langsung dengan penanganan pemimpin terhadap bawahannya dalam hal ini adalah auditor dalam upaya menyelaraskan antara tujuan organisasi dengan tujuan masing-masing individu. Hal tersebut menjadi pertimbangan dalam penelitian ini untuk menggunakan model gaya kepemimpinan *path goal theory* (House, 1971 dalam Engko dan Gudono, 2007 pada Lomanto, 2012). Menurut teori ini, suatu perilaku pemimpin dapat diterima oleh bawahan pada tingkatan yang ditinjau oleh mereka sebagai sumber kepuasan saat itu atau masa datang (Robbins, 2002:173 dalam Lomanto, 2012). Dasar dari teori ini adalah bahwa tugas seorang pemimpin adalah membantu anggotanya dalam memberi informasi, dukungan dan sumber daya lain yang penting dalam mencapai tujuan mereka (Robbins, 2011 dalam Lomanto, 2012). Teori ini memaparkan beberapa gaya kepemimpinan yaitu gaya kepemimpinan *directive*, gaya kepemimpinan *supportive*, gaya kepemimpinan partisipatif dan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pencapaian. Adapun dalam penelitian ini, gaya kepemimpinan yang diteliti berkaitan dengan kepuasan kerja auditor adalah gaya kepemimpinan *supportive*. Gaya kepemimpinan *supportive* menunjukkan kepedulian terhadap

kesejahteraan dan kebutuhan karyawan, bersikap ramah dan dapat didekati, serta memperlakukan para pekerja sebagai orang yang setara dengan dirinya (Robbins, 1996 dalam Lomanto, 2012). Dengan adanya gaya kepemimpinan *supportive* maka pemimpin selain memberikan arahan yang jelas mengenai tugas yang diberikan juga dapat memberikan kepedulian akan kondisi setiap auditornya. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan *supportive* bisa menjadi salah satu sumber kepuasan bagi karyawan karena gaya kepemimpinan *supportive* dinilai dapat mengatasi adanya perbedaan sifat atau karakter dan budaya dari masing-masing individu. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Engko dan Gudono (2007) dalam Lomanto (2012) bahwa pengujian gaya kepemimpinan dengan *path goal leadership theory* dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Adanya gaya kepemimpinan yang sesuai dengan budaya dari masing-masing individu terkadang tidak cukup untuk menentukan kepuasan kerja. Auditor juga memerlukan dorongan dari dalam dirinya untuk dapat mencapai kepuasan kerja yang didambakannya. Dorongan tersebut dapat berupa suatu komitmen baik dari komitmen profesional maupun komitmen dengan organisasi. Namun jika auditor hanya mempunyai komitmen profesional tanpa diimbangi dengan komitmen organisasi, maka auditor akan cenderung berpindah dari suatu KAP ke KAP yang lain. Oleh karena itu, komitmen organisasi menjadi hal yang tidak kalah penting jika dibandingkan dengan gaya kepemimpinan yang

didapatkan auditor. Komitmen organisasi juga merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi (Yudi Syarif, 2006 dalam Tranggono dan Kartika, 2008). Komitmen pada organisasi yang tinggi berarti pemihakan pada organisasi yang mempekerjakannya (Robbins, 2001 dalam Wijayanti, 2008).

Komitmen organisasi ini memang tidak timbul begitu saja. Ada beberapa pemicu yang dapat menimbulkan komitmen organisasi pada diri auditor. Seperti contohnya kepuasan terhadap gaji yang diberikan. Gaji yang memuaskan kebutuhan dari auditor dapat memicu timbulnya komitmen organisasi. Dapat dikatakan bahwa salah satu aspek dari kepuasan kerja dapat memicu adanya komitmen organisasi. Namun dalam perkembangannya, komitmen organisasi akan membantu auditor untuk mencapai aspek kepuasan kerja yang lainnya. Oleh karena itu, adanya komitmen organisasi dapat menentukan kepuasan kerja yang dirasakan auditor. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian Tranggono dan Kartika (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dalam meneliti hubungan antara gaya kepemimpinan, dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja auditor, terdapat dua hal yang memoderasinya. Variabel moderasi dalam penelitian ini, terdiri dari dua aspek yaitu *locus of control* dan *role stress*.

Gaya kepemimpinan merupakan faktor situasional dari penentu kepuasan kerja. Adanya faktor situasional ini dapat berjalan dengan baik dalam menentukan kepuasan kerja juga memerlukan faktor individual yang terdapat didalam diri setiap individu. Menurut Ayudiati (2010) dalam Julianingtyas (2012), faktor individual terdiri dari jenis kelamin, kesehatan, pengalaman dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian dan *locus of control*. Menurut Mianingsih (2011) dalam Lomanto (2012) *locus of control* merupakan persepsi seseorang terhadap keberhasilan ataupun kegagalan dalam melakukan berbagai kegiatan dalam hidupnya yang dihubungkan dengan faktor eksternal individu yang didalamnya mencakup nasib, keberuntungan, kekuasaan atasan dan lingkungan kerja serta dihubungkan dengan faktor internal individu yang didalamnya mencakup kemampuan kerja dan tindakan kerja yang berhubungan dengan keberhasilan dan kegagalan kerja individu yang bersangkutan. *Locus of Control* menentukan tingkatan sampai dimana individu meyakini bahwa perilaku mereka mempengaruhi apa yang terjadi pada mereka. Beberapa orang merasa yakin, bahwa mereka merupakan penentu dari nasib mereka sendiri dan memiliki tanggung jawab pribadi untuk apa yang terjadi terhadap diri mereka. Individu dengan perilaku tersebut dapat dikatakan bahwa individu tersebut memiliki *locus of control* internal. Sementara yang lain memandang diri mereka secara tak berdaya diatur oleh nasib, dikendalikan oleh kekuatan dari luar. Mereka

beranggapan bahwa pengaruh dari diri sendiri sangat sedikit. Ketika berkinerja baik, mereka yakin bahwa itu merupakan suatu keberuntungan. Sedangkan individu dengan perilaku tersebut memiliki *locus of control* eksternal (Julianingtyas, 2012). Untuk dapat menunjang gaya kepemimpinan yang *supportive* mengarah kepada kepuasan kerja, maka dibutuhkan *locus of control* internal. Adanya *locus of control* internal menjadikan individu untuk lebih meyakini bahwa dirinya mampu mengerjakan semua tugas yang diberikan. Dengan arahan yang diberikan dari gaya kepemimpinan *supportive* maka kepuasan kerja dapat dicapai. Oleh karena itu, dalam penelitian ini meneliti *locus of control* internal sebagai variabel moderasi dari gaya kepemimpinan *supportive*. *Locus of control* internal ini dapat lebih menunjang gaya kepemimpinan *supportive* apabila dari individu mempunyai motivasi yang mengarah pada kebutuhan untuk pencapaian (*need for achievement*).

Sebagai auditor juga kerap kali dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu tersebut. Kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa individu tersebut mengalami stress kerja (*role stress*). Menurut Andraeni (2003) dalam Amilin dan Dewi (2008) terjadinya stress kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Iskak dan Elizabeth (2004) dalam Agustina (2009) menguji mengenai stress kerja yang dialami staf auditor di wilayah DKI Jakarta. Dari penelitian

tersebut, ditemukan bahwa untuk staf auditor yang bekerja lebih dari tiga tahun mengalami stress kerja. Hal ini dikarenakan KAP (Kantor Akuntan Publik) tidak membuat perencanaan personel yang mengakibatkan pada saat *peak season*, staf auditor harus menyelesaikan pekerjaan audit untuk beberapa klien sekaligus pada waktu yang sama. Adanya beberapa atribut penyebab stress kerja Andraeni (2003) dalam Amilin dan Dewi (2008) adalah 1) adanya tugas yang terlalu banyak 2) supervisor yang kurang pandai 3) terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan 4) kurang mendapat tanggung jawab yang memadai 5) ambiguitas/ketidakjelasan peran 6) perbedaan nilai dengan perusahaan 7) frustrasi 8) perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika hal tersebut tidak umum dan 9) konflik peran. Dalam penelitian ini, menggunakan dua indikator penyebab *role stress* yaitu ketidakjelasan peran (*Role Ambiguity*) dan konflik peran (*Role Conflict*). Menurut Briet *et al* (1981) dalam Andraeni (2003) pada Amilin dan Dewi (2008) bahwa konflik peran adalah adanya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Konflik peran (*role conflict*) timbul karena adanya dua "perintah" berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain (Wolfe dan Snoke, 1962 dalam Ikhsan dan Ishak, 2005 pada Agustina, 2009). Sedangkan ketidakjelasan peran menurut Brief *et al* (1981) dalam Andraeni (2003) pada Amilin dan Dewi (2008) adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk

dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Konflik peran dan ketidakjelasan dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja tergantung pada motivasi yang dimiliki individu tersebut. Konflik peran dan ketidakjelasan peran dapat memperkuat hubungan antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja apabila individu tersebut memiliki motif sekunder yaitu *n Pow* (*need for power*) dan *n Aff* (*need for affiliation*). Dengan adanya motif *n Pow*, maka individu tersebut akan berfokus pada pencapaian dalam posisi yang berkuasa dalam organisasi tersebut dan juga menginginkan *control* informasi dan sumber daya. Adanya konflik peran dan ketidakjelasan peran justru akan memperkuat hubungan komitmen organisasi dengan kepuasannya dalam bekerja karena individu tersebut mendapatkan tugas-tugas diluar bidang yang dikuasainya. Hal ini akan mendukung individu tersebut mendapatkan posisi dan informasi yang lebih kuat di dalam organisasi tersebut. Sedangkan untuk motif sekunder *n Aff*, individu tersebut akan lebih berfokus pada upaya untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dan mengurangi konflik antar anggota organisasi. Untuk individu yang memiliki motif sekunder *n Aff*, konflik peran dan ketidakjelasan peran akan memperkuat hubungan antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja individu tersebut. Konflik peran dan ketidakjelasan peran akan membuat individu dapat menjalin hubungan yang lebih baik antar anggota organisasi. Namun apabila individu tersebut memiliki motif sekunder *n Ach* (*need for achievement*), maka adanya

konflik peran dan ketidakjelasan peran akan melemahkan hubungan antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja individu tersebut. Hal itu disebabkan konflik peran dan ketidakjelasan peran akan membuat individu tersebut sulit untuk menyelesaikan pekerjaan dibidang yang dikuasainya, selain itu membuat individu tersebut sulit untuk bisa bersaing dengan para pesaingnya pada bidang yang dikuasai seperti contohnya auditor pada bidang yang dikuasainya yaitu *auditing*. Pada penelitian sebelumnya, Fisher (2001) dalam Agustina (2009) menyatakan bahwa secara signifikan ketidakjelasan peran mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Lomanto (2012). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Lomanto (2012) yaitu:

1. Objek penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah auditor junior di beberapa KAP yang terdapat di daerah Tangerang-Jakarta. Sementara penelitian Lomanto (2012) menggunakan objek penelitian yaitu auditor pada KAP di daerah Surabaya.

2. Variabel independen

Penelitian ini menggunakan satu variabel independen tambahan, yaitu komitmen organisasi yang mengacu pada penelitian Amilin dan Dewi (2008). Dalam penelitian Lomanto (2012), variabel independen yang digunakan adalah gaya kepemimpinan.

3. Variabel *moderating*

Penelitian ini menggunakan satu variabel *moderating* tambahan, yaitu *role stress* yang mengacu pada penelitian Amilin dan Dewi (2008) dan tidak menggunakan satu variabel *moderating* yaitu kejelasan tugas yang mengacu pada penelitian Lomanto (2012). Dalam penelitian Lomanto (2012), variabel *moderating* yang digunakan adalah *locus of control*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul skripsi yang diambil adalah **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Supportive* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Auditor Yuniior dengan *Locus of Control* Internal dan *Role Stress* Sebagai Variabel *Moderating*”**

1.2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah objek penelitian yaitu beberapa kantor akuntan publik di daerah Tangerang dan Jakarta dengan pengalaman kerja kurang dari 5 tahun. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah gaya kepemimpinan *supportive* dan komitmen organisasi sebagai variabel independen, kepuasan kerja auditor yuniior sebagai variabel dependen, dan *locus of control* serta *role stress* sebagai variabel *moderating*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan *supportive* mempengaruhi kepuasan kerja auditor junior ?
2. Apakah gaya kepemimpinan *supportive* mempengaruhi kepuasan kerja auditor junior dengan *locus of control* internal sebagai variabel *moderating* ?
3. Apakah komitmen organisasi mempengaruhi kepuasan kerja auditor junior ?
4. Apakah komitmen organisasi mempengaruhi kepuasan kerja auditor junior dengan *role stress* sebagai variabel *moderating* ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh gaya kepemimpinan *supportive* terhadap kepuasan kerja auditor junior.
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh gaya kepemimpinan *supportive* terhadap kepuasan kerja auditor junior dengan *locus of control* internal sebagai variabel *moderating*.

3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja auditor junior.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja auditor junior dengan *role stress* sebagai variabel *moderating*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Akademisi: Bagi akademisi penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi terhadap pengaruh gaya kepemimpinan *supportive* dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja auditor dengan *locus of control internal* dan *role stress* sebagai variabel *moderating*.
2. Kantor Akuntan Publik: Bagi KAP, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dari para auditor junior.
3. Peneliti: Bagi peneliti diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang pengaruh gaya kepemimpinan *supportive* dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja auditor dengan *locus of control internal* dan *role stress* sebagai variabel *moderating*.
4. Auditor: Bagi auditor, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai gaya kepemimpinan *supportive*, komitmen

organisasi, *locus of control internal* dan *role stress* dalam peranannya terhadap kepuasan kerja.

1.6. Metode dan Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memberikan gambaran mengenai isi tentang penelitian ini, maka dilakukan pembahasan secara sistematis yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi berbagai pihak, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab II menyajikan landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar acuan penelitian. Teori tersebut diantaranya mengenai kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, *locus of control*, *role stress*, konflik peran dan ketidakjelasan peran. Selain teori, bab ini juga akan menjelaskan kerangka penelitian dan hipotesis yang akan dibuktikan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan variabel independen, dependen dan *moderating* yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel

penelitian beserta syarat sampel yang diambil, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, serta metode penelitian yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV memaparkan hasil penelitian dan pengujian atas rumusan masalah yang telah dikemukakan, serta analisis dan pembahasan mengenai hasil penelitian dan pengujian yang telah dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi simpulan dan keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan, baik bagi peneliti berikutnya, perusahaan, maupun investor.

UMMN