

berpengaruh secara langsung dan negatif terhadap kepuasan dan kinerja pegawai bagian layanan Bank BNI Cabang Malang. *Locus of control* berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai bagian layanan Bank BNI Cabang Malang. Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kinerja pegawai bagian layanan Bank BNI Cabang Malang. Kemudian, stres kerja juga berpengaruh secara tidak langsung dan negatif terhadap kinerja pegawai bagian layanan Bank BNI Cabang Malang melalui perantara kepuasan kerja. *Locus of control* berpengaruh secara tidak langsung dan positif terhadap kinerja pegawai bagian layanan Bank BNI Cabang Malang melalui perantara kepuasan kerja.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh maka dapat diberikan saran-saran yaitu bagi pihak manajemen untuk dapat mewaspadai gejala-gejala stres kerja yang ditunjukkan pegawai terutama stres dalam bentuk perilaku. Kemudian, *locus of control* ternyata juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan kinerja pegawai terutama *locus of control* internal. Untuk itu pihak manajemen perlu secara berkala mengadakan pelatihan atau *outbond* yang dapat memotivasi pegawai agar mereka mampu mengendalikan diri dengan lebih baik. Saran bagi penelitian selanjutnya agar dapat mempertimbangkan pula perbedaan gender atau menambahkan variabel lain misalnya lingkungan kerja.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ayudiaty, S.E. 2010. *Analisis Pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Intervening*. Tesis. Program Studi Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Chen, J., and Colin, S. 2008. The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance, and Job Satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 29, Iss: 7 pp. 572–582.
- Gaffar, H. 2012. *Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. Wilayah X Makassar*. Tesis. Program Studi Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gignac, A., and Steven, H.A. 1997. The Impact of Stres on Customer Service Representatives: A Comparative Study. *Journal of Workplace Learning*. Vol 9, Iss: 1 pp. 20–33.
- Ghozali, I. 2006. *Struktural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanif, R., Sadaf, T., Masood, N. 2011. Personal and Job Related Predictors of Teacher Stress and Job Performance Among School Teachers. *Journal of Social Psychology*. Vol. 5, Iss: 2 pp. 319–329
- Muhonen, T. 2011. Health and Work Locus of Control During Women Managers' Careers. *An International Journal*. Vol. 26, Iss: 6 pp. 419–431.
- Patten, D.M. 2005. An Analysis of The Impact of Locus-of-Control on Internal Auditor Job Performance and Satisfaction. *Managerial Auditing Journal*. Vol. 20, Iss: 9 pp. 1016–1029.
- Singh, A.P., and Ashish, K.D.. 2011. Role of Stress and Locus of Control in Job Satisfaction Among Middle Managers. *The IUP Journal of Organizational Behavior*. Vol. X, No 1, pp. 42–58.
- Sharma, Amit. 2010. An Exploratory Study to Investigate The Relationship Between Personality and Job Satisfaction of Indian Officers. *Lachoo Management Journal*. Vol. 1, Number 1, pp. 78–88
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, K. 2010. *Perilaku Organisasi*. CV. Cetakan 1. Bandung: CV Pustaka Setia.

akan semakin tinggi kinerja. Oleh sebab itu, hipotesis kedua penelitian ini (H2) dapat diterima. Pengujian pengaruh langsung *locus of control* (X2) terhadap kinerja (Y2) diperoleh kesimpulan bahwa terhadap pengaruh langsung yang signifikan antara keduanya. Melihat koefisien *path* yang bertanda positif maka mengindikasikan hubungan keduanya positif. Jadi semakin tinggi *locus of control* maka akan semakin tinggi kinerja. Dengan demikian maka hipotesis keempat dari penelitian ini (H4) dapat diterima. Pengujian tidak langsung antara stres kerja (X1) terhadap kinerja (Y2) melalui kepuasan kerja (Y1) diperoleh hasil yang signifikan. Mengingat dilihat dari besarnya koefisien *path* yang bertanda negatif, mengindikasikan hubungan keduanya negatif. Hal ini memperlihatkan bahwa semakin rendah stres kerja maka akan mengakibatkan semakin tinggi kepuasan dan semakin tinggi pula kinerja. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam penelitian (H6) ini bisa diterima. Terakhir, pengujian pengaruh tidak langsung antara *locus of control* (X2) terhadap kinerja (Y2) melalui kepuasan kerja (Y1) diperoleh hasil yang signifikan. Koefisien *path* yang bertanda positif menandakan hubungan yang positif bahwa semakin tinggi *locus of control* maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang akan berakibat kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian hipotesis ketujuh penelitian ini (H7) dapat diterima.

Hasil-hasil penelitian di atas memperkuat hasil temuan yang dikemukakan oleh Patten (2005) bahwa *locus of control* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Karyawan dengan tingkat *locus of control* terutama *locus of control* internal yang tinggi akan cenderung lebih mudah merasa puas dan mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik karena pengendalian diri yang bagus. Penelitian ini juga sesuai dengan apa yang diteliti oleh Sharma (2010). Sharma meneliti hubungan antara *locus of control* dengan kepuasan kerja. Hasil dari penelitian ini ialah *locus of control* memang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja individu. *Locus of control* internal akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan *locus of control* eksternal. Selain itu, penelitian ini turut memperkuat hasil penelitian Gignac dan Appelbaum (1997) dan Hanif, *et al.* (2011) yang menyatakan bahwa stres kerja berdampak pada penurunan kepuasan kerja

maupun kinerja pegawai. Selain memperkuat penelitian Patten, penelitian ini juga mendukung penelitian Muhonen (2011) yang menyebutkan bahwa *locus of control* mempengaruhi kesehatan para manajer dan profesional wanita. Jadi, *locus of control* bahkan juga berpengaruh terhadap selain kinerja. Akan tetapi, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian milik Hulaifah Gaffar (2012). Gaffar yang meneliti pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri wilayah Makassar. Dalam penelitiannya, Gaffar menyebutkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Padahal dari hasil penelitian Singh dan Ashish (2011) mengemukakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan dengan maksimal, namun mengingat luasnya cakupan bahasan maka penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain:

- Penentuan lokasi penelitian yang digunakan hanya terbatas pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang. Keterbatasan membawa kemungkinan membuat hasil penelitian tidak dapat digunakan sebagai dasar generalisasi untuk wilayah yang lebih luas, misalnya wilayah Jawa Timur, karena dimungkinkan ada perbedaan kondisi di tempat lain.
- Penelitian ini tidak membedakan antara jabatan *teller* dan *customer service officer*, serta perbedaan gender. Jika kedua hal tersebut dikaji dengan mendalam, hasil-hasil penelitian yang ada dapat lebih akurat dan dapat memberikan solusi yang lebih baik terhadap penanganan stres kerja dan pengendalian *locus of control* bagi kepuasan kerja dan kinerja.
- Penelitian ini hanya melihat pengaruh stres kerja dan *locus of control* terhadap kepuasan dan kinerja. Padahal masih banyak variabel lain yang dapat digunakan untuk mempertajam hasil penelitian, seperti: *turnover intentions*, komitmen organisasi, ambiguitas peran, kelebihan beban peran, maupun konflik peran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka diperoleh kesimpulan bahwa stres kerja

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Sampel	Frekuensi	Prosentase
a. Jenis Kelamin		
- Laki-laki	54	77.14%
- Perempuan	16	22.86%
b. Usia		
- < 30 thn	42	60.00%
- 31-40 thn	26	37.14%
- > 40 thn	2	2.86%
c. Tingkat Pendidikan		
- D3	5	7.14%
- S1	62	88.57%
- S2	3	4.29%
d. Jabatan		
- Teller	43	61.43%
- Customer Service Officer	27	38.57%
e. Lama Bekerja		
- 1-2 thn	30	42.86%
- 3-4 thn	13	18.57%
- 5-6 thn	27	38.57%
f. Unit Kerja		
- KCU	15	21.43%
- KK Lawang	3	4.29%
- KK Pakis	3	4.29%
- KK Suhat	4	5.71%
- KK Turen	3	4.29%
- KLN Batu	3	4.29%
- KLN Blimbing	3	4.29%
- KLN Kepanjen	5	7.14%
- KLN Matos	3	4.29%
- KLN Pasar Besar	2	2.86%
- KLN Sawojajar	3	4.29%
- KLN Singosari	3	4.29%
- KLN Tasik madu	3	4.29%
- KLN Unema	3	4.29%
- KLN Unibraw	8	11.43%
- KLN Unmer	3	4.29%
- KLN Unmuh	3	4.29%

Analisis Model Struktural

Model struktural dalam PLS adalah pengujian hipotesis pada masing-masing jalur yang telah dirancang. Model struktural pengaruh langsung melibatkan nilai koefisien path, beserta nilai *t*-statistics dan nilai *p*-value pada tiap indikatornya. Hubungan dinyatakan signifikan jika nilai *t*-statistics >1.96 dan nilai *p*-value <0.05.

PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian model struktural maka dapat diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara stres kerja (X1) terhadap

Tabel 2. Hasil Model Pengukuran

Indikator	Loading	<i>t</i> -statistics	<i>p</i> -value
Stres Kerja (X1)			
Fisiologis (X1.1)	0.576	5.308	0.000
Psikologis (X1.2)	0.900	46.38	0.000
Perilaku (X1.3)	0.873	26.444	0.000
Locus of Control (X2)			
LoC internal (X2.1)	0.940	29.231	0.000
LoC eksternal (X2.2)	0.804	12.291	0.000
Kepuasan (Y1)			
Pekerjaan itu sendiri (Y1.1)	0.802	25.158	0.000
Promosi (Y1.2)	0.791	20.415	0.000
Rekan sekerja (Y1.3)	0.692	13.035	0.000
Supervisi (Y1.4)	0.694	14.382	0.000
Kinerja (Y2)			
Kualitas (Y2.1)	0.763	15.36	0.000
Kuantitas (Y2.2)	0.816	18.101	0.000
Ketepatan waktu (Y2.3)	0.747	13.35	0.000
Kemandirian (Y2.4)	0.623	7.974	0.000

Tabel 3. Hasil Model Struktural

Hubungan	Koefisien Path	CR	P-value
Stres Kerja ->Kepuasan Kerja	-0.463	7.478	0.000
Locus of Control ->Kepuasan Kerja	0.254	2.946	0.003
Stress Kerja ->Kinerja	-0.268	3.198	0.001
Locus of Control ->Kinerja	0.460	7.947	0.000
Kepuasan Kerja ->Kinerja	0.316	2.993	0.003

kepuasan kerja (Y1). Koefisien path yang bertanda negatif menandakan hubungan keduanya negatif atau semakin rendah stres kerja maka akan mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kerja. Dengan demikian maka hipotesis pertama pada penelitian ini (H1) dapat diterima. Pengujian pengaruh langsung antara *locus of control* (X2) terhadap kepuasan kerja (Y1) diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *locus of control* terhadap kepuasan kerja dan karena koefisien path bernilai positif maka mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Semakin tinggi locus of control maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja. Dengan demikian maka hipotesis ketiga dari penelitian ini (H3) dapat diterima.

Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara stres kerja (X1) terhadap kinerja (Y2). Mengingat besarnya koefisien path yang bertanda negatif, mengindikasikan hubungan keduanya negatif. Hal ini mengimplikasikan bahwa semakin rendah stres kerja maka

sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2007). Begitu pula dengan dasar interpretasi hasil penelitian mengacu dari Skala *Likert*. Sebelum instrumen penelitian digunakan, menurut Arikunto (2001) maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana instrumen dapat dipercaya. Interpretasi dari jawaban responden diukur dengan skor yang bobotnya 1 sampai dengan 5, yang memiliki arti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SEM (Structural Equation Modeling)* dengan pendekatan *PLS (Partial Least Square)*. Ghozali (2008) mengemukakan bahwa analisis dengan pendekatan ini merupakan analisis yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja serta kinerja pegawai. Alasan penggunaan *PLS* pada penelitian ini adalah untuk mengonfirmasi teori-teori terdahulu tentang pengaruh stres kerja dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, penelitian ini tidak didasarkan pada banyak asumsi, serta variabel-variabel yang ada pada penelitian ini berbentuk indikator dengan jumlah sampel yang tidak harus besar.

HASIL

Hasil penelitian ini didasarkan pada pendapat 70 responden yang merupakan pegawai bagian layanan (*teller* dan *customer service officer*) di Bank BNI Cabang Malang. Pemilihan BNI Cabang Malang dikarenakan BNI Cabang Malang terus menunjukkan pertumbuhan yang positif setiap tahunnya. Jumlah outletnya terus bertambah setiap tahunnya. Data responden pada penelitian meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jabatan, lama bekerja dan unit kerja. Sebagian besar responden pada penelitian ini berjenis kelamin wanita (77,14%). Hal ini dikarenakan pada pekerjaan layanan, wanita memang lebih banyak dibutuhkan daripada laki-laki karena lebih terampil dan luwes.

Berdasarkan sebaran usia, responden paling banyak berusia kurang dari 30 tahun (60%). Hal ini menunjukkan bahwa responden berada pada usia produktif sehingga sudah memiliki kematangan dan kedewasaan dalam berpikir dan bekerja. Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden paling banyak

berpendidikan S1 (88,57%). Dengan basis pendidikan yang tinggi tersebut maka responden diharapkan semakin tinggi tingkat pengetahuannya sehingga diharapkan hasil penelitian yang diperoleh bersifat obyektif. Untuk jabatannya, paling banyak responden dengan jabatan *teller* yaitu sebanyak 61,43%. Hal ini dikarenakan dalam setiap kantor layanan, minimal standar jumlah petugas adalah 1 *customer service officer* dan 2 *teller* sehingga tidak mengherankan apabila jumlah responden *teller* mendominasi. Berdasarkan lama bekerja, responden paling banyak lama bekerjanya 1–2 tahun (42,86%). Semakin lama seseorang berada pada suatu jabatan maka orang tersebut diharapkan telah mengetahui tingkat stres yang dapat dialami dari pekerjaannya serta bagaimana *locus of control* yang ada pada dirinya berperan terhadap pengendalian dirinya. Kemudian berdasarkan unit kerja, responden paling banyak menempati unit kerja di kantor layanan (KLN) yaitu sebanyak 39 orang dari total 70 responden.

Karakteristik Responden

Penelitian ini terdiri dari empat variabel laten yaitu stres kerja (X_1), *locus of control* (X_2), kepuasan kerja (Y_1), dan kinerja (Y_2). Setiap variabel laten memiliki indikator. Hasil penelitian menggunakan analisis data dengan *PLS* tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, sehingga teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan (Chin, dalam Ghazali, 2008). Model evaluasi *PLS* berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat non-parametrik. Terdapat dua analisis model, yaitu analisis model pengukuran dan analisis model struktural.

Analisis Model Pengukuran

Model pengukuran dalam *PLS* adalah pengujian pada pengukuran variabel dari indikator-indikatornya. Dalam penelitian ini melibatkan empat variabel penelitian, sehingga akan diperoleh empat model pengukuran. Model pengukuran melibatkan nilai *outer loading* beserta nilai *t-statistics* dan nilai *p-value* pada tiap indikatornya. Indikator dinyatakan signifikan sebagai pengukur variabelnya jika nilai *t-statistics* > 1.96 dan nilai *p-value* < 0.05. Indikator dinyatakan sebagai pengukur dominan (terkuat) adalah indikator yang memiliki nilai *outer loading* tertinggi.

lanjutan mengenai hubungan stres kerja, *locus of control*, kepuasan kerja, dan kinerja. Perbedaan ini terletak pada temuan yang dihasilkan serta pada pilihan variabel-variabel penelitiannya. Penelitian Hulaifah Gaffar (2012) menemukan bahwa stres berpengaruh positif terhadap kinerja. Akan tetapi, hasil-hasil tersebut berbeda dengan penelitian Singh dan Ashish (2011) yang menyatakan bahwa stres kerja dan *locus of control* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga merupakan pengembangan dari beberapa penelitian terdahulu yang tersebut di atas. Pada penelitian ini, variabel yang dipergunakan adalah stres kerja, *locus of control*, kepuasan kerja dan kinerja.

Subyek pada penelitian ini adalah para pegawai bagian layanan pada perusahaan perbankan yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang, yaitu para *teller* dan *customer service officer*. Pemilihan mereka sebagai subyek penelitian dikarenakan pentingnya *teller* dan *customer service officer* pada perusahaan jasa seperti perbankan. Mereka adalah pihak yang setiap hari berhadapan dengan nasabah. Mereka merupakan penghubung antara nasabah dengan perusahaan dan sebaliknya. Dengan semakin bertambahnya tanggung jawab pekerjaan ini, bisa mengakibatkan stres yang berlebihan dialami oleh karyawan jika tidak ada pengendalian diri yang baik.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dibuat kerangka konsep penelitian yang tampak pada Gambar 1, sedangkan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

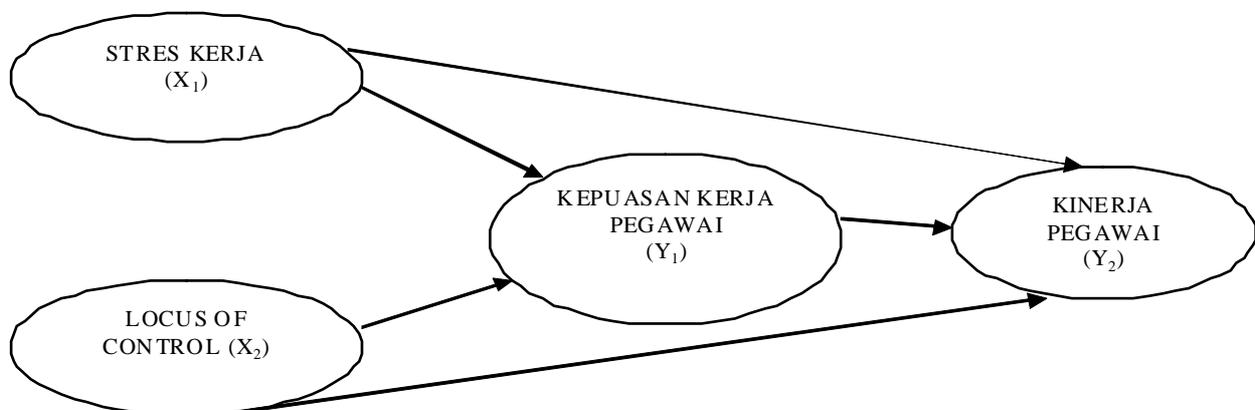
H1 : Stres kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pegawai bagian layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

- H2 : Stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai bagian layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- H3 : *Locus of Control* berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja pegawai bagian layanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- H4 : *Locus of Control* berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai bagian layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- H5 : Kepuasan kerja pegawai berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai bagian layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- H6 : Stres kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai bagian layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
- H7 : *Locus of Control* berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai bagian layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat ekplanasi asosiatif (Sugiyono, 2007). Seluruh populasi menjadi sampel, yaitu sebanyak 70 responden (sampel jenuh). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) stres kerja (X_1) dan *locus of control* (X_2) serta variabel terikat (Y) kepuasan kerja (Y_1) dan kinerja pegawai (Y_2).

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

stres kerja sehingga tidak berubah menjadi stres yang negatif dan juga meningkatkan locus of control, terutama locus of control internal.

Kata Kunci: stres kerja, locus of control, kepuasan kerja, dan kinerja, *Partial Least Square (PLS)*

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini semakin kompetitif, tidak terkecuali persaingan dalam dunia bisnis perbankan di Indonesia. Hal itu ditunjukkan dengan banyaknya jumlah bank yang beroperasi di Indonesia mulai dari yang berskala lokal sampai yang berskala internasional. Pada perusahaan perbankan yang bergerak di bidang jasa, layanan petugas menjadi faktor utama selain penambahan kantor cabang pembantu, menambah variasi produk, meningkatkan teknologi, dan kemudahan bertransaksi melalui *e-channel*. Faktor sumber daya manusia tetap memegang peranan yang vital dalam organisasi jasa semacam bank karena sumber daya manusia mempunyai keunikan yang tidak dimiliki bidang lain. Efektivitas dan keunggulan organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya yang dimiliki. Secara teoritis, kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam suatu organisasi diharapkan mampu meningkatkan kinerja organisasi.

Peningkatan kinerja sendiri bukanlah merupakan suatu hal yang mudah. Pihak manajemen perusahaan seringkali kesulitan untuk mengidentifikasi apa yang menyebabkan kinerja karyawan menurun. Hal ini disebabkan kompleksnya penyebab penurunan kinerja karyawan. Selain itu, terkadang tidaklah sama penyebab penurunan kinerja seorang karyawan dengan karyawan lainnya. Kinerja para pegawai bagian layanan di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang belum mencapai hasil yang maksimal. Pada kompetisi internal yang setiap tahun diadakan perusahaan, Bank BNI Cabang Malang hingga saat ini belum mampu meraih juara tingkat nasional untuk 4 (empat) kategori yang dilombakan, yaitu: *Penyelia, Teller, Customer Service Officer*, dan *Satpam*.

Kepuasan merupakan sesuatu yang lumrah dicari oleh setiap individu, tidak terkecuali dalam dunia kerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) kerap menjadi perhatian utama baik bagi para praktisi (manajer) maupun para akademisi. Hal ini tidak terlepas dari fakta karena kepuasan kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan, produktivitas karyawan, tingkat ketidakhadiran karyawan, dan perputaran karyawan.

Kepuasan kerja diartikan sebagai sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (Umam, 2010:192). Stres atau tekanan pekerjaan memiliki peranan yang penting bagi karyawan pada lingkungan kerja yang kompetitif dan selalu berubah karena stres mempengaruhi hasil pekerjaan seseorang, yang tentunya akan berdampak bagi hasil perusahaan secara keseluruhan. *Locus of control* merupakan daerah pengendalian berkenaan dengan sejauh mana seseorang merasa yakin bahwa tindakannya akan mempengaruhi imbalan yang akan diterimanya (Umam, 2010:48). Ada dua daerah pengendalian kepribadian, yaitu internal dan eksternal.

Banyak penelitian yang membahas hubungan antara stres, *locus of control*, dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Diantaranya penelitian yang dilakukan Patten (2005), yang meneliti pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja dan kinerja para auditor internal di USA. *Locus of control* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kinerja para auditor internal. Hal ini disebabkan pada penelitian tersebut, auditor memiliki tingkat *locus of control* internal yang cukup tinggi sehingga cenderung lebih mudah merasa puas dan mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik karena pengendalian diri yang bagus. Ada pula penelitian dari Hulaifah Gaffar (2012) yang meneliti hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri wilayah X Makassar yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Singh dan Ashish (2011) membahas mengenai peranan penting stres kerja dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja para manajer level menengah di perusahaan swasta di India memberikan temuan yang berbeda. Dari hasil penelitian tersebut, terbukti bahwa tingkat stres kerja dan *locus of control* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa masih terdapat beberapa perbedaan (*gap*) sehingga diperlukan penelitian

Pengaruh Stres Kerja dan *Locus of Control* terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bagian Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang

Halida Savira

Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Noermijati

Djumahir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Abstract: *This study investigated the influence of job stress and locus of control to job satisfaction and job performance of employees in service division at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. in Malang using Partial Least Square. The population of the research covered the whole tellers and customer service officers in Bank BNI Malang, with 70 respondents as the research samples. The outputs of these findings indicate that the variable of job stress has direct and significant influence to the job satisfaction and job performance of tellers and customer service officers in Bank BNI Malang, and also has indirect and significant influence to the job performance through job satisfaction of tellers and customer service officers in Bank BNI Malang. Whereas, the variable of locus of control has a direct and significant influence to the job satisfaction and job performance of tellers and customer service officers in Bank BNI Malang, and also has indirect and significant influence to the job performance through job satisfaction of tellers and customer service officers in Bank BNI Malang. Last, variable job satisfaction has direct and significant influence to the job performance of tellers and customer service officers in Bank BNI Malang. These findings indicate that in order to improve job satisfaction and job performance of the employees can be carried out by keeping the level of job stress so that it will not increase to the negative level and also improving locus of control especially the internal locus of control.*

Keywords: *job stress, locus of control, job satisfaction, and job performance, Partial Least Square (PLS)*

Abstrak: Studi ini meneliti pengaruh stres kerja dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai bagian layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang dengan menggunakan Partial Least Square. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh teller dan customer service officer di Bank BNI Malang, sejumlah 70 responden sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian ini adalah variabel stres kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai bagian layanan di Bank BNI Malang. Selain itu, stres kerja juga berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai. Variabel *locus of control* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai bagian layanan Bank BNI Malang. Variabel ini juga berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai. Terakhir, variabel kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja pegawai bagian layanan Bank BNI Malang. Saran yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai yaitu dengan menjaga tingkat

Alamat Korespondensi:

*Halida Savira, Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Brawijaya Malang*