

**PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA DAN KOMITMEN AFEKTIF
TERHADAP KINERJA AUDITOR DIMEDIASI KEPUASAN KERJA
(STUDI KASUS DI KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG)**

Marsiska Arista Putri, SE., M.Kom¹

¹Dosen Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAKSI

Kinerja auditor merupakan perwujudan kerja yang dilakukan dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan organisasi, demikian halnya dengan auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang. Kinerja yang dihasilkan oleh seorang auditor, menjadi syarat utama bagi ukuran keberhasilan suatu organisasi yang memberikan jasa pelayanan kepada publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran, beban kerja dan komitmen afektif secara parsial terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja auditor.

Populasi dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di 18 Kantor Akuntan Publik yang ada di Kota Semarang dan telah bekerja minimal 3 tahun, dengan jumlah 147 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menetapkan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian, dimana jumlah responden sebanyak 78 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda 2 tahap dan *path analysis*.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka dapat diketahui bahwa konflik peran, beban kerja dan komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, konflik peran dan komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, namun beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja, kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja auditor.

Sebaiknya Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang dapat mengelola konflik peran dari auditornya, volume tugas yang diberikan kepada auditor harus disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi masing-masing auditor dan memotivasi auditor untuk bekerja lebih giat lagi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi.

Kata kunci: konflik kerja, beban kerja, komitmen afektif, kepuasan kerja dan kinerja auditor.

ABSTRACT

Auditor performance is a work embodiment that is carried out in achieving work that is better or more prominent towards the achievement of organizational goals, as well as auditors working in the Public Accountant Office in Semarang City. The performance produced by an auditor is the main requirement for a measure of the success of an organization that provides public services. The purpose of this study was to determine the effect of role conflict, workload and partial affective commitment to job satisfaction and auditor

performance and the influence of job satisfaction on auditor performance.

The population in this research are auditors who work in 18 public accounting firms in the city of Semarang and have worked at least 3 years, with a total of 147 people. The sampling technique is purposive sampling, which is the sampling technique by specifying special characteristics in accordance with the research objectives, where the number of respondents was 78 people. Data analysis techniques used are Multiple Linear Regression 2 stages and path analysis.

Based on the results of calculations, it can be seen that role conflict, workload and affective commitment have a positive and significant effect on job satisfaction, conflict roles and affective commitment have a positive and significant effect on performance, but workload has a negative and significant effect on performance, job satisfaction has a positive and significant effect on performance, job satisfaction does not mediate the influence of role conflict on performance, job satisfaction mediates the influence of workload on performance and job satisfaction does not mediate the influence of affective commitment to auditor performance.

The Public Accountant Office in Semarang City should be able to manage the role conflict of the auditor, the volume of tasks assigned to the auditor must be adjusted to the capabilities and conditions of each auditor and motivate the auditor to work harder to achieve the goals set by the organization.

Keywords: work conflict, workload, affective commitment, job satisfaction and auditor performance.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan pada dasarnya memiliki kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Kinerja seorang karyawan merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan, minat seseorang dalam bekerja dan kemampuan penerimaan penjelasan tugas/peran serta adanya motivasi dari seorang karyawan (Massoni, 2014).

Kinerja auditor merupakan perwujudan kerja yang dilakukan dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan organisasi, dimana pencapaian kinerja auditor yang lebih baik harus sesuai dengan standar dan kurun waktu tertentu (Hanif, 2013).

Suatu organisasi atau instansi harus memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang kepada para karyawannya dalam menyelesaikan pekerjaannya, dengan harapan agar karyawannya dapat menunjukkan performansi kerja yang tinggi (Putri, 2013).

Performansi kerja yang tinggi akan tercapai apabila sumber daya manusia yang ada memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi pula. Adanya kepuasan kerja yang tinggi akan memacu seorang karyawan untuk berprestasi optimal demi mencapai kemajuan suatu organisasi, apabila semua karyawan merasakan adanya kepuasan kerja, maka akan berdampak positif bagi kinerja organisasi secara keseluruhan (Putri, 2013).

Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2008 dalam Putri, 2013). Agar kepuasan kerja karyawan tercapai, maka suatu organisasi seharusnya memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menjalankan pekerjaannya (Massoni, 2014). Perasaan puas yang diperoleh karyawan atas pekerjaan yang dijalani akan berdampak terhadap kinerja pegawai (Rosita dan Yuniati, 2016). Sebuah organisasi tidak akan mencapai tingkat kompetensi yang tinggi, jika para pekerjanya merasa tidak puas (Franek, M dan Vecera, J., 2008 dalam Audra, 2013), oleh karena itu organisasi harus mampu memenuhi kepuasan kerja karyawannya agar dapat meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian ini mengambil obyek auditor yang bekerja di KAP di Kota Semarang. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan penulis, menunjukkan terdapat fenomena masalah penurunan kinerja yang dialami oleh sebagian besar auditor yang bekerja di KAP di Kota Semarang. Justifikasi dari penurunan kinerja auditor tersebut ditunjukkan oleh *output* Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Keuangan tahun 2016 dan 2017 dimana masih ditemukan kesalahan, sehingga tidak memenuhi Indikator Kinerja Utama (IKU), dimana kesalahan tersebut terdiri dari kesalahan perhitungan angka (akurasi angka) dan inkonsistensi penyajian unsur laporan.

Penurunan kinerja auditor tersebut diduga dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kepuasan kerja auditor. Rendahnya kepuasan kerja auditor KAP di Kota Semarang ditandai dengan rendahnya hubungan kerja dan masih minimnya dukungan dari sesama rekan kerja (*supportive colleagues*), sehingga kerjasama diantara auditor sering belum berjalan dengan baik dan minimnya dukungan dari organisasi terhadap karyawan, rendahnya kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang menantang serta membutuhkan ketrampilan khusus (*mentality challenging*), *reward* yang pantas diterima (*equitable rewards*) dan masih tidak adanya kesesuaian kepribadian.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, antara lain dilakukan oleh Arifin (2014), dimana hasilnya menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam kategori sedang. Penelitian Rosita dan Yuniati (2016), menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja dan pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui komitmen organisasi.

Hasil penelitian Saputra, dkk (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian Jariati (2016) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja psikologi, sosial, fisik dan finansial secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana kepuasan kerja finansial memberikan pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan bila dibandingkan dengan variabel lainnya.

Rendahnya kepuasan kerja dari auditor KAP di Kota Semarang Jawa Tengah diduga dilatarbelakangi oleh adanya konflik peran auditor di lingkungan kerja, tingginya beban kerja yang harus ditangani oleh auditor dan rendahnya komitmen afektif dari para auditor, dimana ketiga hal tersebut berdampak negatif terhadap kinerja auditor.

Konflik peran merupakan salah satu rangkaian dari konsep peran, yang selama ini dipandang penting untuk memahami perilaku. Peran adalah sekumpulan perilaku yang diatur, yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu (Gibson, 2005 dalam Rosita dan Yuniati, 2016). Konflik peran akan muncul pada diri seorang di dalam organisasi, jika yang bersangkutan menerima peran yang tidak sesuai dengan perilaku peran yang tepat.

Konflik peran yang dialami oleh sebagian besar auditor KAP di Kota Semarang antara lain adalah auditor harus melakukan sesuatu secara berbeda, seringkali auditor harus mengesampingkan aturan atau kebijakan agar dapat menyelesaikan tugas, menerima permintaan pekerjaan atau tugas dari dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain, karyawan melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain dan pegawai harus bekerja di bawah arahan dan perintah yang kurang jelas.

Penelitian tentang pengaruh konflik peran terhadap kinerja telah dilakukan oleh Gunawan dan Ramdan (2012), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Penelitian Hanif (2013) menunjukkan hasil bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristina (2014) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja auditor. Hasil penelitian Rosally dan Jogi (2015) serta Nur, dkk (2016) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Beban kerja adalah banyaknya tugas dengan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh organisasi atau unit-unitnya dalam satuan waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu (Nurdin, 2011). Jumlah beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit ketidakpuasan kerja bagi karyawan.

Beban kerja auditor KAP di kota Semarang yang dirasakan berat adalah lamanya waktu pelaksanaan tugas pemeriksaan yang harus dilakukan oleh auditor untuk menyelesaikan kasus tertentu, dengan volume kerja serta kompleksitas pekerjaan yang tinggi disertai tuntutan kualitas hasil pekerjaan dari atasan.

Komitmen afektif merupakan salah satu kategori dari komitmen organisasi, dimana komitmen afektif ini merupakan ikatan secara emosional yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi (Meyer, Allen & Smith, 2003 dalam Ekawati, 2016). Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi akan memiliki *self of belonging* yang tinggi terhadap organisasi, memiliki keterlibatan yang tinggi dalam aktivitas organisasi, memiliki keinginan untuk mencapai tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap dapat bertahan dalam organisasi (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001 dalam Ekawati, 2016).

Komitmen afektif ini terbentuk sebagai hasil dimana organisasi dapat menanamkan kepercayaan yang kuat terhadap karyawan untuk mengikuti semua nilai-nilai organisasi dan berusaha mewujudkan tujuan organisasi sebagai prioritas (Tjun Han, 2012).

Komitmen afektif yang dimiliki oleh auditor yang bekerja di KAP di Kota Semarang kebanyakan masih perlu ditingkatkan lagi.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan kerja auditor. Sehingga berdampak positif bagi peningkatan kinerja mereka.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran, beban kerja dan komitmen afektif auditor secara parsial terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

1. Kinerja (*Work Performance*)

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya oleh atasannya (Massoni, 2014). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rosita dan Yuniati, 2016).

Dari beberapa definisi mengenai kinerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja seorang karyawan merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan, minat seseorang dalam bekerja dan kemampuan penerimaan penjelasan tugas/peran serta adanya motivasi dari seorang karyawan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah (Panggabean, 2004 dalam Munandar, 2016) antara lain adalah kondisi pekerjaan, rekan kerja, kompensasi, kepemimpinan, perusahaan dan lingkungan kerja.

2. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama, antar pemimpin dan sesama karyawan (Tiffin dalam As'ad 2013). Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu di luar kerja (Blum dalam As'ad 2013). Kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaan secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya (Wexley & Yukl dalam As'ad, 2013).

Berdasarkan berbagai teori yang telah disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk didalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis.

3. Konflik Peran (*Role Conflict*)

Konflik peran merupakan salah satu rangkaian dari konsep peran, yang selama ini dipandang penting untuk memahami perilaku. Peran adalah sekumpulan perilaku yang diatur, yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu (Rosita dan Yuniati, 2016).

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja, sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan (Robbins dan Judge, 2008 dalam Putri, 2013). Menurut Hanna dan Firnanti (2013), konflik peran merupakan bentuk ketidaksesuaian antara mekanisme pengendalian birokrasi, norma, aturan, etika maupun kemandirian dari profesional.

Konflik peran akan muncul pada diri seorang di dalam organisasi, jika yang bersangkutan menerima peran yang tidak sesuai dengan perilaku peran yang tepat (Ekawati, 2016).

4. Beban Kerja (*Workload*)

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu yang sudah ditentukan (Soeprihanto, 2013). Beban kerja merupakan satu unsur yang harus diperhatikan oleh seorang karyawan untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi, selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja (Soeprihanto, 2013).

Berdasarkan berbagai definisi tentang beban kerja, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

5. Komitmen Afektif

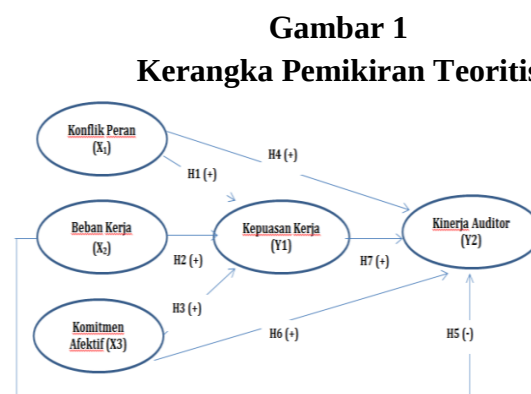
Komitmen afektif merupakan bagian dari komitmen organisasi, dimana komitmen ini muncul karena adanya kebutuhan dan ketergantungan atas aktivitas-aktivitas oleh organisasi di masa lalu yang tidak dapat ditinggalkan karena merugikan.

Komitmen ini terbentuk sebagai hasil dimana organisasi dapat menanamkan kepercayaan yang kuat terhadap pegawai untuk mengikuti semua nilai-nilai organisasi dan berusaha mewujudkan tujuan organisasi sebagai prioritas utama dimana karyawan juga akan mempertahankan keanggotaannya (Tjun Han, 2012).

Komitmen afektif memiliki beberapa anteseden antara lain adalah karakteristik personal, karakteristik struktural, karakteristik terkait dengan pekerjaan dan pengalaman kerja, dimana pengalaman kerja ini memiliki hubungan yang terkuat dan paling konsisten.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan *research gap* dan fenomena permasalahan yang dialami, maka dapat dibuat kerangka pemikiran teoritis.



Sumber : Arifin (2014), Rosita dan Yuniati (2016), Jariati (2016).

Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis penelitian yang diajukan adalah :

H₁ : Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

H₂ : Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

H₃ : Komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

- H₄ : Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
H₅ : Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
H₆ : Komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
H₇ : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
H₈ : Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor.
H₉ : Kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja auditor.
H₁₀ : Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja auditor.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai/ sifat dari objek, individu/ kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Umar, 2013).

Pada penelitian ini variabel penelitian yang digunakan ada 3 yaitu variabel independen (konflik peran, beban kerja dan komitmen afektif), variabel intervening (kepuasan kerja) dan variabel dependen (kinerja auditor).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data subyek, yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (Ferdinand, 2016). Sumber data adalah tempat atau asal data yang diperoleh (Marzuki, 2015). Sumber data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada auditor di KAP Kota Semarang.

Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi adalah kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan (Cooper dan Emory, 2015). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di 18 KAP di Kota Semarang, yang berjumlah 147 orang.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi dan jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya (Djarwanto dan Pangestu, 2012). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menetapkan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 78 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode kuesioner, wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan berupa uji asumsi klasik (uji normalitas data dengan menggunakan uji Kosmolgorov Smirnov, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser, analisis regresi linier bertahap (*Two Stage Least Square* atau 2SLS), uji kelayakan model (uji t dan koefisien determinasi) dan uji pengaruh langsung dan tidak langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model dan Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Arikunto, 2011).

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel dan Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Konflik Peran (X₁)			
X1.1	0.698	0.2227	Valid
X1.2	0.760		Valid
X1.3	0.808		Valid
X1.4	0.751		Valid
X1.5	0.706		Valid
Beban Kerja (X₂)			
X2.1	0.470	0.2227	Valid
X2.2	0.664		Valid
X2.3	0.753		Valid
X2.4	0.750		Valid
X2.5	0.567		Valid
Komitmen Afektif (X₃)			
X3.1	0.730	0.2227	Valid
X3.2	0.740		Valid
X3.3	0.857		Valid
X3.4	0.673		Valid
X3.5	0.663		Valid
Kepuasan Kerja (Y₁)			
Y1.1	0.653	0.2227	Valid
Y1.2	0.694		Valid
Y1.3	0.606		Valid
Y1.4	0.754		Valid
Y1.5	0.669		Valid
Kinerja Auditor (Y₂)			
Y2.1	0.792	0.2227	Valid
Y2.2	0.815		Valid
Y2.3	0.755		Valid
Y2.4	0.845		Valid
Y2.5	0.794		Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa indikator-indikator dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau mampu mengukur data dari variabel yang diteliti secara tepat, karena nilai r hitung masing-masing indikator variabel lebih besar daripada r tabel 0.2227 (*two tailed*).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.6.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Konflik Peran (X ₁)	0.895	Reliabel
2.	Beban Kerja (X ₂)	0.836	Reliabel
3.	Komitmen Afektif (X ₃)	0.890	Reliabel
4.	Kepuasan Kerja (Y ₁)	0.854	Reliabel
5.	Kinerja Auditor (Y ₂)	0.922	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel atau handal, karena memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas data dilakukan dengan Uji Kolmogorov Smirnov, dimana Uji Kolmogorov Smirnov adalah pengujian normalitas yang banyak dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar.

Tabel 3
Uji Kolmogorov Smirnov
Regression Step 1

		Konflik Peran	Beban Kerja	Komitmen Afektif	Kepuasan Kerja
N		78	78	78	78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18,2308	19,3846	19,1154	19,4103
	Std. Deviation	3,99975	3,70058	4,20877	3,50301
Most Extreme Differences	Absolute	,080	,177	,211	,182
	Positive	,074	,065	,093	,089
	Negative	-,080	-,177	-,211	-,182
Kolmogorov-Smirnov Z		1,703	1,559	1,867	1,609
Asymp. Sig. (2-tailed)		,707	,815	,802	,711

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 4
Uji Kolmogorov Smirnov
Regression Step 2

		Konflik Peran	Beban Kerja	Komitmen Afektif	Kepuasan Kerja	Kinerja Auditor
N		78	78	78	78	78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18,2308	19,3846	19,1154	19,4103	18,1026
	Std. Deviation	3,99975	3,70058	4,20877	3,50301	4,61390
Most Extreme Differences	Absolute	,080	,177	,211	,182	,185
	Positive	,074	,065	,093	,089	,097
	Negative	-,080	-,177	-,211	-,182	-,185
Kolmogorov-Smirnov Z		1,703	1,559	1,867	1,609	1,636
Asymp. Sig. (2-tailed)		,707	,815	,802	,711	,809

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3 dan 4, maka dapat diketahui bahwa variabel penelitian, yaitu konflik peran (X_1), beban kerja (X_2), komitmen afektif (X_3), kepuasan kerja (Y_1) dan kinerja auditor (Y_2), memiliki nilai probabilitas lebih besar daripada 0.05, sehingga populasi berdistribusi normal. Nilai KS dari masing-masing variabel antara lain :

- Konflik peran sebesar 1.703 dengan tingkat signifikansi 0.707
- Beban kerja 1.559 dengan tingkat signifikansi 0.815
- Komitmen Afektif 1.867 dengan tingkat signifikansi 0.802
- Kepuasan Kerja 1.609 dengan tingkat signifikansi 0.711
- Kinerja Auditor 1.636 dengan tingkat signifikansi 0.809

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Hasil perhitungan terdapat pada tabel 5 dan 6.

Tabel 5
Hasil Uji Multikolonieritas
Regression Step 1

No	Variabel Penelitian	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	Konflik Peran (X ₁)	0.431	2.323	Bebas multikol
2.	Beban Kerja (X ₂)	0.461	2.171	Bebas multikol
3.	Komitmen Afektif (X ₃)	0.875	1.143	Bebas multikol

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 6
Hasil Uji Multikolonieritas
Regression Step 2

No	Variabel Penelitian	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	Konflik Peran (X ₁)	0.390	2.566	Bebas multikol
2.	Beban Kerja (X ₂)	0.407	2.457	Bebas multikol
3.	Komitmen Afektif (X ₃)	0.771	1.297	Bebas multikol
4.	Kepuasan Kerja (Y ₁)	0.432	2.312	Bebas multikol

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5 dan 6, maka dapat dilihat bahwa nilai VIF semua variabel bebas jauh di bawah 10 dan hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 0.90. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan dipergunakan adalah Uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian terhadap nilai absolut residualnya (Gujarati, 2014). Hasil analisisnya terdapat pada tabel 7 dan 8.

Tabel 7
Uji Glejser Regression Step 1

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	4,509	,939	4,801	,000
	Konflik Peran	,160	,057	,451	,706
	Beban Kerja	,023	,060	,059	,705
	Komitmen Afektif	,012	,038	,036	,752

a. Dependent Variable: ABSResid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 8
Uji Glejser Regression Step 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,808	1,682		2,264	,027
1					
Konflik Peran	,142	,104	,251	1,371	,174
Beban Kerja	,013	,110	,022	2,122	,904
Komitmen Afektif	,042	,070	,077	1,592	,556
Kepuasan Kerja	,142	,113	,220	1,265	,210

a. Dependent Variable: ABSResid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 7 dan 8 menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel penelitian yaitu konflik peran (X_1), beban kerja (X_2), komitmen afektif (X_3) dan kepuasan kerja (Y_1) semuanya lebih besar daripada 0.05, maka dapat disimpulkan data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (konflik peran, beban kerja dan komitmen afektif) terhadap variabel dependen (kepuasan kerja). Perhitungannya terdapat pada tabel 9 dan 10.

Tabel 9
Hasil Uji Regression Step 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,685	1,683		2,190	,032
1					
Konflik Peran	,284	,102	,324	2,782	,007
Beban Kerja	,333	,107	,351	3,118	,003
Komit. Afektif	,215	,068	,258	3,164	,002

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 9 di atas dan dengan menggunakan *Standardized Coefficients* dapat dibuat persamaan regresi, yaitu :

$$Y_1 = 3.685 + 0.324 X_1 + 0.351 X_2 + 0.258 X_3 + e$$

Tabel 10
Hasil Uji Regression Step 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,585	2,818		2,691	,009
1					
Konflik Peran	,447	,174	,302	2,000	,049
Beban Kerja	,590	,184	-,473	-3,205	,002
Komitmen Afektif	,363	,118	,331	3,084	,003
Kepuasan Kerja	,348	,189	,339	2,369	,020

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 10 di atas dan dengan menggunakan *Standardized Coefficients* dapat dibuat persamaan regresi, yaitu :

$$Y_2 = 7.585 + 0.302 X_1 - 0.473 X_2 + 0.331 X_3 + 0.339 Y_1 + e$$

4. Pengujian *Goodness of Fit*

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan *Goodness of Fit*nya. Pengujian *goodness of fit* pada penelitian ini diajukan untuk menguji uji t dan Koefisien Determinasi.

1). Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel penelitian.

Tabel 11
Hasil Uji t *Regression Step 1*

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		2,190	,032
1 Konflik Peran	,324	2,782	,007
Beban Kerja	,351	3,118	,003
Komit Afektif	,258	3,164	,002

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 11 di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis pertama (H_1) sampai dengan hipotesis ketiga (H_3).

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Variabel konflik peran (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar $2.782 > t$ tabel 1.66543 dan tingkat signifikansi t hitung $0.007 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor dapat diterima.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H_1)

Variabel beban kerja (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar $3.118 > t$ tabel 1.66543 dan tingkat signifikansi t hitung $0.003 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor dapat diterima.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Variabel komitmen afektif (X_3) memiliki nilai t hitung sebesar $3.164 > t$ tabel 1.66543 dan tingkat signifikansi t hitung $0.002 < \alpha = 0.05$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor dapat diterima.

Tabel 12
Hasil Uji t *Regression Step 2*

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
(Constant)		2,691	,009
1 Konflik Peran	,302	2,000	,049
Beban Kerja	-,473	-3,205	,002
Komitmen Afektif	,331	3,084	,003
Kepuasan Kerja	,339	2,369	,020

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 12 di atas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis keempat (H_4) sampai dengan hipotesis keenam (H_7).

d. Pengujian Hipotesis Keempat (H_4)

Variabel konflik peran memiliki nilai t hitung sebesar $2.000 > t$ tabel 1.66543 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.49$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor dapat diterima.

e. Pengujian Hipotesis Kelima (H_5)

Variabel beban kerja memiliki nilai t hitung sebesar $-3.205 > t$ tabel 1.66543 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.002$ (*one taile*) dan bertanda negatif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H_5) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor dapat diterima.

f. Pengujian Hipotesis Keenam (H_6)

Variabel komitmen afektif memiliki nilai t hitung sebesar $3.084 > t$ tabel 1.66543 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.003$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam (H_6) yang menyatakan bahwa komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor dapat diterima.

g. Pengujian Hipotesis Ketujuh (H_7)

Variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar $2.369 > t$ tabel 1.66543 dan tingkat signifikansi t hitung $0.000 < \alpha = 0.020$ (*one taile*) dan bertanda positif, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh (H_7) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor dapat diterima.

2).Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil perhitungannya terdapat pada tabel 13 dan 14.

Tabel 13
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Regression Step 1

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.753 ^a	.568	.550	2,34997	1,908

a. Predictors: (Constant), Komitmen Afektif, Beban Kerja, Konflik Peran

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data primer diolah, 2018

Adjusted R² regression step 1 sebesar 0.550 yang artinya variasi variabel kepuasan kerja auditor dapat dijelaskan oleh variabel konflik peran, beban kerja dan komitmen afektif sebesar 0.550 atau 55 persen, sedangkan sisanya sebesar 45 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model.

Tabel 14
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Regression Step 2

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.594 ^a	.352	.317	3,81368	1,819

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Konflik Peran, Komitmen Afektif

b. Dependent Variable: Kinerja Auditor

Sumber : Data primer diolah, 2018

Adjusted R² regression step 2 sebesar 0.317 yang artinya variasi variabel kinerja auditor dapat dijelaskan oleh variabel konflik peran, beban kerja, komitmen afektif dan kepuasan kerja sebesar 0.317 atau 31.7 persen, sedangkan sisanya sebesar 68.3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model.

5. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

1). Inteprestasi Jalur (*Path*)

Interprestasi jalur (*path*) ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dimensi mediasi (*intervening*) dari variabel kepuasan kerja pada model penelitian ini (Ghozali, 2016).

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan maka didapatkan hasil :

Regression Step 1:

- > P1, *Unstandardized coefficients beta* variabel konflik peran (X_1) memiliki nilai sebesar 0.284
- > P2, *Unstandardized coefficients beta* variabel beban kerja (X_2) memiliki nilai sebesar 0.333
- > P3, *Unstandardized coefficients beta* variabel komitmen afektif (X_3) memiliki nilai sebesar 0.215

Regression Step 2:

- > P4, *Unstandardized coefficients beta* variabel konflik peran (X_1) memiliki nilai sebesar 0.447.

- > P5, *Unstandardized coefficients beta* variabel beban kerja (X_2) memiliki nilai sebesar 0.590
- > P6, *Unstandardized coefficients beta* variabel komitmen afektif (X_3) memiliki nilai sebesar 0.363
- > P7, *Unstandardized coefficients beta* variabel kepuasan kerja (Y_1) memiliki nilai sebesar 0.348.

Dengan menggunakan rumus dari Ghazali (2016), berdasarkan nilai determinasi R square didapatkan nilai e_1 :

1. Dari *Regression Step 1* :

$$\text{Nilai } e_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0.568} = \sqrt{0.432} = 0.657$$

Persamaan struktural sebagai berikut :

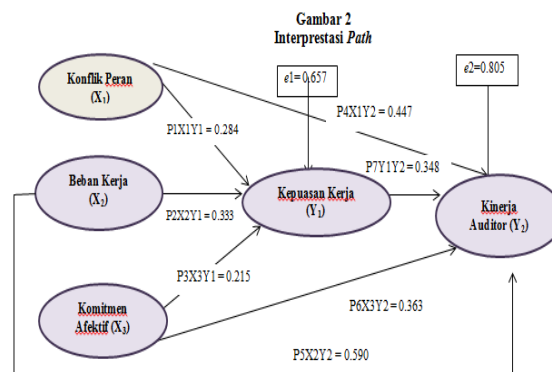
$$Y_1 = 3.685 + 0.324 X_1 + 0.351 X_2 + 0.258 X_3 + 0.657$$

2. Dari *Regression Step 2* :

$$\text{Nilai } e_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{(1 - 0.352)} = \sqrt{0.648} = 0.805$$

Persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y_2 = 7.585 + 0.302 X_1 - 0.473 X_2 + 0.331 X_3 + 0.339 Y_1 + 0.805$$



2). Pengaruh Langsung (*Direct*) dan Tidak Langsung (*Indirect*)

Variabel intervening merupakan variabel antara atau mediating yang fungsinya memediasi hubungan antara variabel independen dengan variabel-variabel dependen (Ghozali, 2016). Untuk mengetahui adanya pengaruh langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) harus memenuhi kriteria terlebih dahulu, dimana apabila pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka hubungan sebenarnya adalah tidak langsung atau menggunakan variabel mediasi (intervening), begitu juga sebaliknya.

a. Pengaruh variabel konflik peran (X_1) terhadap kinerja (Y_2)

> pengaruh langsung (X_1Y_2) = 0.447

> pengaruh tidak langsung (X_1*Y_2) = $(0.284)*(0.348) = 0.0988$

Pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung, maka hubungan antara konflik peran (X_1) dengan kinerja auditor (Y_2) adalah konflik peran berpengaruh secara langsung terhadap kinerja auditor tanpa melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

b. Pengaruh variabel beban kerja (X_2) terhadap kinerja (Y_2)

> pengaruh langsung (X_2Y_2) = 0.590

> pengaruh tidak langsung (X_2*Y_2) = $(0.333)*(0.348) = 0.1159$

Pengaruh tidak langsung > pengaruh langsung, maka hubungan antara beban kerja (X_2) dengan kinerja auditor (Y_2) adalah beban kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja auditor melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

c. Pengaruh variabel komitmen afektif (X_3) terhadap kinerja auditor (Y_2)

> pengaruh langsung (X_3Y_2) = 0.363

> pengaruh tidak langsung (X_3*Y_2) = (0.215)*(0.348) = 0.0748

Pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung, maka hubungan antara komitmen afektif (X_3) dengan kinerja auditor (Y_2) adalah komitmen afektif berpengaruh secara langsung terhadap kinerja auditor tanpa melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Tabel 15
Pengaruh Langsung (*Direct*) dan Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect*)

No	Variabel	Direct	Indirect	Kriteria	Kesimpulan
1.	Konflik Peran (X_1)	0.447	0.0988	$Direct > Indirect$	Kepuasan kerja bukan variabel mediasi
2.	Beban Kerja (X_2)	0.590	0.1159	$Direct < Indirect$	Kepuasan kerja merupakan variabel mediasi
3.	Komitmen Afektif (X_3)	0.363	0.0748	$Direct > Indirect$	Kepuasan kerja bukan variabel mediasi

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Sumber : Data primer diolah, 2018

PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.
2. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.
3. Komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.
4. Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
5. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
6. Komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
7. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.
8. Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor.
9. Kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja auditor.
10. Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja auditor.

2. Saran

Sebaiknya KAP di Kota Semarang dapat mengelola konflik peran dari auditornya, pemberian volume tugas yang diberikan kepada auditor harus disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi masing-masing auditor serta memotivasi auditor untuk bekerja lebih giat lagi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, Rheny Hanif, 2013. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran Dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor, *Jurnal Ekonomi*, Vol.21 No. 3
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ari Saputra, I Putu, I Wayan Bagia dan I Wayan Suwendra, 2016. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan Manajemen*, Vol. 4
- As'ad, Mohamad, 2013. *Kepemimpinan Efektif dalam Perusahaan, Suatu Pendekatan Psikologik*, Yogyakarta : Edisi Kedua, Liberty
- Audra, Renatha, 2013. *Kepribadian Dan Perilaku Dalam Organisasi*, Bandung : Alfabeta
- Cooper, D.R. and Emory, C.W., 2015. *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Edisi kelima, Surabaya: Penerbit Erlangga.
- Dian, Kurnia Ekawati, 2016. Determinan Organization Citizenship Behaviour (OCB) Dengan Affective Commitment Sebagai Moderating Variabel (Studi Pada Dinas Pasar Kota Semarang), *Jurnal Magister Manajemen USM*.
- Djarwanto, Pangestu, 2002. *Statistik Induktif*, Edisi Kelima, Yogyakarta : BPFE
- Ferdinand, Augusty, 2016. *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategic*, Semarang: BP. Undip
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Hendra, Zulfity Ramdan, 2012. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Auditor Di Kantor Akuntan Publik Wilayah DKI Jakarta, *Binus Business Review*, Vol.3 No. 2.
- Hanna, E. dan Firnanti, F., 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor, *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.15 No.1, pp.13-28.
- Jariati, Irhamatul, 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep, *Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang*.

- Kristina, 2014. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Surakarta), *Naskah Publikasi*, Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Marzuki, 2015. *Metode Penelitian*, Jakarta:Ghalia
- Massoni, 2014. Pengaruh Self Efficacy Dan Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kompetensi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang, *Journal of Management*, Vol.1 No.1
- Munandar, A.S., 2016. *Psikologi Industri dan Organisasi*, Cetakan Keenam, Jakarta : UI-Press
- Nurdin, Ikhsan, 2011. Pengaruh Beban Kerja dan Ketrampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bisnis UKM Bembie Digital Printing Bandung, Universitas Komputer Indonesia
- Nur, Ismi Rija, Tetra Hidayati dan Siti Maria, 2016. Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen*, Vol.8 (1)
- Putri, Putu Yudha Asteria dan Made Yenni Latrini, 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sektor Publik Dengan In-Role Performance Dan Innovative Performance Sebagai Variabel Mediasi, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.5 No.3.
- Rosally, Catherina dan Yulius Jogi, 2015. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor, *Business Accounting Review*, Vol.3 No. 2.
- Rosita, Titik dan Tri Yuniati, 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.5 No. 1
- Soeprihanto, J., 2013. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta: BPFE
- Tjun Han, Sia dkk., 2012. Komitmen Afektif Dalam Organisasi Yang Dipengaruhi Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja, Program Manajemen Perhotelan, *Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*, Surabaya.
- Umar, Husein, 2013. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Bandung : Alfabeta