

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Auditor eksternal adalah seorang independen yang bertugas untuk memeriksa, mengevaluasi, dan menyajikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan yang diaudit sesuai dengan proses yang dilakukan secara sistematis (Agoes, 2014). Auditor merupakan suatu profesi yang dituntut untuk memiliki ketelitian kerja yang tinggi sebagai bukti kualitas performanya dalam mengaudit informasi historis keuangan perusahaan (Divianto, 2011; Kusuma & Damayanthi, 2020). Dalam pekerjaannya, mereka dihadapkan dengan jumlah beban kerja yang tinggi dengan tenggat waktu yang ketat (Miller, dkk., 1988 dalam Wiratama, dkk., 2019). Auditor dalam kesehariannya dituntut oleh berbagai aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang memerlukan upaya serta keterampilan fisik dan/atau psikologis (kognitif dan emosional) yang berkelanjutan, seperti tekanan kerja yang tinggi, lingkungan fisik yang tidak mendukung, dan interaksi yang menuntut secara emosional dengan klien (Bakker, dkk., 2007).

Salah satu tugas auditor dalam menjalankan profesinya yaitu untuk menyediakan sebuah informasi yang sangat berguna bagi publik untuk suatu pengambilan keputusan ekonomi. Auditor harus memiliki integritas, kemandirian (independen), dan bebas dari semua kepentingan dengan kemampuan teknis dan profesionalisme yang harus selalu dijaga dalam menempatkan aspek moralitas ditempat yang tertinggi. Ini menyebabkan auditor memiliki tingkat stress yang

tinggi, sebagaimana tertera dalam penelitian Miller, dkk. (1988) dalam Wiratama, dkk., (2019) yang menunjukkan bahwa profesi auditor merupakan salah satu dari sepuluh profesi dengan tingkat stress tertinggi di Amerika Serikat. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa lebih dari 50% auditor mengaku telah terlibat dalam perilaku yang dianggap sebagai perilaku disfungsional sebagai akibat dari *burnout* (Coram, Ng, & Woodliff, 2003; Donnelly, Quirin, & O'Bryan, 2003; Raghunathan, 1991; Smith & Emerson, 2017 dalam Shibail, 2018). Sihombing (2020) turut menyatakan bahwa tingkat stres yang tinggi selalu dihubungkan dengan profesi auditor yang bekerja pada auditor eksternal, yaitu auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (Sihombing, 2020). Dalam penelitian Abuaddous, dkk. (2018), di antara dua jenis profesi audit (auditor internal dan eksternal), ditemukan bahwa tingkat *burnout* yang dialami oleh auditor eksternal berada pada tingkat yang melebihi rata-rata jika dibandingkan dengan profesi lain seperti fisioterapis dan pekerja sosial. Hanya 18% dari auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik yang memiliki tingkat *burnout* rendah ditandai dengan kelelahan emosional yang rendah, sementara sebanyak 58% dan 26% di antaranya memiliki kelelahan emosional moderat dan tinggi (Abuaddous, 2018). Terdapat pula keluhan-keluhan auditor eksternal yang dapat ditemukan dengan masif dan mudah di laman media massa yang menyiratkan perilaku *burnout*. Melalui akun Twitter @AkuntanYeah dan @pervertauditor, lebih dari 50 auditor-auditor eksternal berbagi keluhan yang mengeluhkan kelelahan, stress tinggi, kurangnya jam istirahat, keadaan mental yang tidak sehat, perasaan mual dan muntah saat menghadapi pekerjaan, hingga meninggal mendadak. Sampai dengan tahun 2020,

terdaftar sebanyak 359 Kantor Akuntan Publik di Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Ini menunjukkan bahwa ada banyak auditor eksternal di Indonesia yang rentan mengalami burnout dari pekerjaan mereka, yaitu suatu kondisi di mana seseorang menderita kelelahan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan depersonalisasi sebagai wujud tanggapan negatif dari *psychological distress* yang diakibatkan oleh tekanan atau tuntutan kerja (Freudenberger, 1974; Kalbers, dkk. 2005; Maslach & Jackson 1981; Maslach, 1982; Cordes & Dougherty, 1993). *Burnout* dapat berimbas buruk tidak hanya bagi auditor itu sendiri, tetapi juga bagi kantor akuntan publik (KAP) tempatnya bekerja.

Pertama-tama, *burnout* menyebabkan performa seseorang menurun (Cordes & Dougherty, 1993; Budiasih, 2017). Auditor yang mengalami *burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penurunan kualitas praktik audit (*reduced audit quality practices/RAQP*) (Budiasih, 2017; Smith & Emersen, 2017; Wiratama, 2019). Ini tentu meresahkan, mengingat auditor yang kompeten dan profesional adalah aset utama kantor akuntan publik (KAP) sebagai penyedia jasa audit. Kepuasan klien atau pengguna jasa auditor sangat bergantung pada kualitas performa audit sesuai standar yang telah ditentukan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) (Christiawan, 2002; Widagdo, dkk., 2002 dalam Putri, 2010)

Selain masalah kualitas dan performa audit, *burnout* juga dapat mengarah pada ketidakpuasan dan adanya keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Yustrianthe, 2008). Hal ini dikonfirmasi oleh Herda & Lavelle (2012) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa *burnout* secara positif berhubungan dengan

turnover intention. Belum lagi jika bicara tentang kesehatan, baik fisik maupun mental. *Burnout* telah dikaitkan dengan risiko penyakit fisik dan mental yang lebih tinggi seperti peningkatan tekanan darah, penyakit kardiovaskular (Dimsdale, 2008; McEwen, 2008), serta kecemasan dan depresi (Gunnar & Quevedo, 2007; Leiter, Harvie, & Frizzell, 1998). Ketika tingkat stress menjadi lebih tinggi, individu lebih cenderung terlibat dalam suatu perilaku disfungsional atau menyimpang (Jackson dan Schuler, 1985; Maule dan Svenson, 1993 dalam Gundry dan Liyanarachchi, 2007). Stress yang dialami oleh auditor dapat menyebabkan gangguan psikologis pada auditor yang selanjutnya menyebabkan perubahan perilaku dari auditor tersebut.

Literatur penelitian menunjukkan bahwa *role stress* dan *job demand* merupakan prediktor utama dari *burnout* auditor (Budiasih, 2016; Danudoro, dkk., 2021). *Role stress* merupakan stress yang dirasakan seseorang ketika memiliki peran yang tidak jelas di tempat kerjanya, memiliki beban kerja yang cenderung berat, dan tidak memahami apa yang dikerjakannya (Trisnawati, dkk., 2017). Sementara itu, *job demand* adalah tuntutan kerja yang mengacu pada aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang memerlukan upaya atau keterampilan fisik dan psikologis yang berkelanjutan, seperti bekerja secara non-stop dalam jam kerja yang lama, kecepatan dalam melakukan pekerjaan, kemampuan yang dimiliki, serta pengendalian terhadap pekerjaan tersebut (Bakker & Demerouti, 2008). Akan tetapi, ditemukan adanya ketidakkonsistenan hasil kekuatan hubungan antara dimensi-dimensi pada variabel-variabel tersebut. Utami dan Nahartyo (2013) menemukan adanya pengaruh positif aspek *role stress*

berupa *role conflict* dan *role overload* pada burnout, namun tidak menemukan bukti adanya pengaruh *role ambiguity* pada burnout. Jones, dkk. (2010) menemukan tidak ada pengaruh *role conflict* pada *burnout*, namun menemukan adanya pengaruh positif *role ambiguity* dan *role overload* pada burnout. Riantiningtyas (2009) dalam Utami (2020) menemukan bahwa *burnout* auditor dipengaruhi oleh *role conflict*, sedangkan *role ambiguity* dan *role overload* tidak memengaruhi burnout auditor.

Di sisi lain, berbagai studi literatur secara konsisten menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan secara positif dan signifikan mempengaruhi burnout (Danudoro, dkk., 2021). Namun, terdapat inkonsistensi dalam hal kekuatan hubungan. Xian dkk. (2019) menunjukkan bahwa ukuran efek hubungannya kuat. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Akca dan Küçükoğlu (2020) menunjukkan bahwa kekuatannya lemah (Danudoro, dkk., 2021). Adanya inkonsistensi hasil penelitian tersebut dapat disebabkan oleh adanya variabel lain yang memengaruhi pengaruh *role stress* maupun *job demand* pada *burnout*. Variabel yang dimaksud adalah variabel mediasi atau variabel pemoderasi. Variabel moderator diketahui memperkuat atau melemahkan hubungan antara prediktor dan konsekuensinya (Danudoro, dkk., 2021).

Variabel moderator yang diharapkan dapat melemahkan hubungan *role stress* dan *job demand* dengan *burnout* adalah yang urgensi dalam penelitian ini. Ini dikarenakan tidak semua auditor mampu mengendalikan stress yang ditimbulkan oleh *role stress* dan *job demand*. Pertanyaan tentang bagaimana karyawan dapat mengendalikan stress agar tidak terjadi *burnout* merupakan pertanyaan yang terus

dilontarkan oleh perusahaan. Murtiasari (2006) menyatakan bahwa upaya perbaikan di penelitian-penelitian sebelumnya yang hanya mengkondisikan *role stress* tidak selalu berhasil, karena pengaruh negatif *role stressor* terhadap *burnout*, hanya dapat direduksi dengan mengelola secara bersama-sama aspek *role stress* dan *burnout* yang muncul, yaitu dengan adanya variabel mediasi atau moderasi, bukan dengan semata-mata mengubah aspek *role stress*-nya. Menurut Murtiasari (2006), mereduksi perbedaan hasil penelitian melalui perubahan aspek *role stress* saja bukan merupakan cara terbaik karena faktor tersebut bersifat tidak dapat dikontrol bagi auditor. Bagaimanapun juga, baik *role stress* maupun *job demand* menimbulkan stres bagi auditor. Auditor yang tidak dapat mengendalikannya secara optimal dapat mengalami kondisi *burnout*, sementara auditor yang mampu menghadapi *role stress* secara adaptif tidak melaporkan gejala *burnout* (Smith & Emersen, 2017). Hanya saja, penelitian-penelitian terdahulu tidak menjelaskan bagaimana atau faktor apa saja yang membuat mereka berhasil mengatasi stres yang diakibatkan oleh *role stress* dan *job demand*-nya.

Dengan demikian, sebelum memasuki ranah intervensi, hendaknya kita mengetahui terlebih dahulu hal apa dalam diri karyawan yang sekiranya berkontribusi dalam mengendalikan stressnya, sehingga dapat memperlemah hubungan antara *role stress* dan *job demand* terhadap *burnout*. Dalam hal ini, *mindfulness* merupakan salah satu tren yang kerap diperbincangkan (Anderson, 2020).

Mindfulness adalah suatu kondisi di mana individu terlibat secara aktif, sadar,

dan sengaja mengamati peristiwa, pengalaman, maupun emosi yang terjadi pada saat ini tanpa berlarut-larut dan melakukan penilaian (Kabat-Zinn (1994) dalam Reid (2009); Luken & Sammons, 2016; Brown & Ryan, 2003; Snyder dan Lopez, 2002) Adapun durasi, frekuensi, intensitas, dan kecenderungan seseorang untuk berada dalam kondisi *mindful* dapat ditingkatkan melalui latihan (Jamieson & Tuckey, 2016). Konsep *mindfulness* berlaku dalam konteks yang sangat luas, termasuk konteks pekerjaan. Bahkan, *mindfulness* dalam ruang kerja (*workplace mindfulness*) sedang menjadi tren dan menjadi perhatian bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan *mindfulness* merupakan salah satu hal yang diharapkan dapat membantu karyawan mengontrol stress yang dialami agar mereka tetap dapat fokus dan produktif dalam pekerjaannya (Anderson, 2020). Ketika bekerja dengan penuh perhatian, karyawan harus fokus pada saat ini. Karyawan harus mampu memperhatikan peristiwa eksternal dan reaksi internal terhadap peristiwa tersebut tanpa terjebak dalam pikiran dan perasaan yang terkait. Mereka harus dapat mengatur pengalaman afektif dan fisiologis mereka, dan berusaha untuk tidak membuat kesalahan yang timbul akibat pemrosesan kognitif (Brown, dkk., 2007). Maka, sebagai suatu keterampilan, *mindfulness* dapat membantu individu agar memiliki kesadaran dan tidak bersikap reaktif akan apa yang terjadi saat ini, sehingga mampu mengatasi perasaan tertekan dan menciptakan kesejahteraan diri (Germer, dkk., 2013). Kemampuan untuk mempertahankan kesadaran dan perhatian yang terbuka dan reseptif tanpa pemrosesan dan elaborasi yang mendalam, merupakan dasar dari manfaat kesehatan dan kesejahteraan yang dapat dipetik dari *mindfulness* (Brown & Ryan, 2003).

Penelitian Taylor & Millier (2016) menemukan bahwa kombinasi dari aspek-aspek *mindfulness* merupakan prediktor signifikan dari komponen *burnout*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa memasukkan *mindfulness* sebagai bagian dari program preventif dapat bermanfaat. Penelitian tersebut terdiri atas 381 karyawan dalam berbagai pekerjaan di Amerika Serikat. Namun, apakah hal tersebut juga berlaku bagi auditor eksternal? Untuk itu, penulis ingin mengetahui apakah *mindfulness* juga dapat menjadi variabel yang dapat menjadi perisai antara *role stress* dan *job demand* terhadap *burnout* pada auditor eksternal.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena menggunakan variabel yang kerap menjadi anteseden dan konsekuen dari *burnout*, tetapi dengan hasil penelitian yang tidak konsisten. Lebih dari itu, meskipun variabel prediktor dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang seringkali digunakan, tetapi kebaruan dalam penelitian ini adalah posisi dari variabel moderator, yaitu *mindfulness*, yang dapat menjadi perisai dari variabel prediktor dan variabel dependen. Kemudian, sebagaimana diketahui bahwa *mindfulness* dapat dimunculkan dan ditingkatkan dengan latihan dan intervensi, maka apabila dalam penelitian ini *mindfulness* dapat memberikan efek perisai tersebut, maka penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk mempertimbangkan pemberian pelatihan *mindfulness* kepada auditor di KAP terkait.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, auditor menghadapi *role stress* dan *job demand* dalam pekerjaannya. *Role stress* yang dihadapi auditor

mencakup *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* (Fogarty, dkk., 2000; Agustina, 2009; Budiasih, 2016). Sementara itu, *job demand* yang dihadapi berupa *job shift*, *work pace & load*, *job content*, dan *job control* (Bakker, dkk., 2003). Kedua hal ini merupakan prediktor dari *burnout* yang dihadapi oleh auditor dalam pekerjaan sehari-harinya. *Role stress* dan *job demand* menimbulkan stres yang apabila tidak dikelola secara optimal, maka dapat menjadi *burnout* (Smith & Emersen, 2017).

Role stress dan *job demand* adalah hal yang tidak dapat dikontrol oleh auditor (Murtiasari, 2006), sehingga memodifikasi *role stress* dan *job demand* saja tidak cukup untuk mencegah *burnout* pada auditor. Adapun kesenjangan atas *das sein* dan *das sollen* dalam penelitian ini ialah tidak semua auditor mampu mengatasi hal-hal yang memicu *burnout*, yaitu *role stress* yang terdiri atas *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* dan *job demand* yang terdiri atas *job shift*, *work pace & load*, *job content*, dan *job control*. Maka dari itu, penting untuk mengidentifikasi hal yang dapat dikontrol auditor untuk melemahkan hubungan tersebut. *Personal resource* berupa perilaku *mindful* diklaim dapat memprediksi *job burnout*, serta memiliki manfaat dapat meminimalisir stress (Germer., dkk., 2013). Akan tetapi, tidak diketahui bagaimana tingkatan dan pengaruh *mindfulness* pada auditor eksternal. Dengan demikian, permasalahan penelitian yang penulis ajukan untuk dapat diidentifikasi permasalahannya, di antaranya: auditor menghadapi *role stress* dan *job demand* yang membuat mereka rentan mengalami *burnout*. Tidak diketahui tingkat kecenderungan *mindfulness* yang dikatakan dapat meminimalisir *burnout*, sehingga terdapat kemungkinan adanya pengaruh *mindfulness* sebagai pelemah

interaksi antara *role stress* dan *job demand* terhadap *burnout* pada auditor di Indonesia.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih efektif, efisien, terarah dan dapat dikaji lebih mendalam maka diperlukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah melihat pengaruh *mindfulness* sebagai variabel moderator antara *role stress* dan *job demand* terhadap *job burnout* pada auditor eksternal di DKI Jakarta dengan rincian sebagai berikut:

1. Auditor eksternal

Terkait konteks penelitian, penulis menggunakan auditor eksternal, yaitu auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) (Jovanova & Josheski, 2012). Adapun KAP yang dimaksud termasuk dengan KAP yang bermitra dengan KAP internasional.

2. *Role Stress*

Role stress dilihat sebagai hal-hal yang menyumbangkan stres dalam peran pekerjaan auditor. Hal ini terdiri atas konflik yang terjadi di tempat kerja, ketidakjelasan pekerjaan yang dihadapi, serta beban kerja yang berlebihan.

3. *Job Demand*

Job demand merupakan tuntutan kerja yang dihadapi oleh auditor. Tuntutan yang dimaksud melingkupi jam kerja, muatan kerja, kecepatan dan beban kerja, serta otonomi dalam bekerja.

4. *Mindfulness*

Mindfulness mengacu pada sejauh mana seorang individu cenderung terlibat secara aktif, sadar, dan sengaja mengamati peristiwa, pengalaman, maupun emosi yang terjadi pada saat ini tanpa berlarut-larut dan melakukan penilaian. Pada penelitian ini, partisipan tidak diberikan perlakuan langsung, sehingga yang diukur adalah *trait mindfulness*, yaitu sifat individu tersebut yang ditandai dengan intensitas di mana seseorang cenderung berada dalam keadaan *mindful* (Hülsheger, dkk., 2013). *Mindfulness* mencakup kemampuan observasi, deskripsi, bertindak dengan kesadaran, menerima tanpa menilai, dan tidak bersikap reaktif.

5. *Burnout*

Burnout tanggapan negatif yang berbentuk kelelahan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan depersonalisasi yang diakibatkan oleh tekanan atau tuntutan kerja.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Apakah *mindfulness* memiliki pengaruh sebagai variabel moderator yang melemahkan hubungan antara *role stress* dan *job burnout* pada auditor eksternal?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *mindfulness* sebagai variabel moderator yang melemahkan hubungan antara *role stress* dan *job burnout* pada auditor eksternal di Indonesia.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan oleh penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

- a. Bagi peneliti, proses dan hasil penelitian diharapkan dapat membantu peneliti untuk mengonfirmasi atau membantah hasil penelitian terdahulu.
- b. Bagi auditor dan Kantor Akuntan Publik, hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai alasan terjadinya *burnout* serta prediktor pelemahnya pada auditor.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Akuntan Publik, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk mengembangkan SDM yang ada guna meminimalisir *burnout* dan *turnover rate* serta mengoptimalkan kinerja.
- b. Bagi auditor, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam upaya menghadapi *burnout*.