

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu peran yang dimainkan departemen sumberdaya manusia adalah sebagai “*employee champion*” dengan mendorong para pekerja untuk memaksimalkan kontribusinya pada pencapaian sasaran organisasi. Semua pekerja, baik pria maupun wanita dituntut dalam sebuah organisasi dapat dijadikan keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh organisasi lain, namun, ditengah usaha para pekerja untuk mengembangkan organisasi tersebut muncul beberapa isu yang ditengarai menjadi penyebab adanya stres di tempat kerja yang berakibat pada turunnya kinerja dari para pekerja.

Salah satu isu yang ditengarai menjadi penyebab stres di tempat kerja adalah *work family conflict* dan *family work conflict*. Meskipun stres ini diyakini paling menonjol di antara karyawan wanita, ada sedikit keraguan bahwa pria juga mengalami stres akibat tuntutan dan peran yang saling bertentangan (Burley, 1994; Davidson dan Cooper, 1992). Hal ini terjadi terutama bagi wanita yang telah berkeluarga dan telah memiliki anak. Seorang ibu yang bekerja lebih beresiko mengalami stres dan konflik dibandingkan dengan ibu yang tidak bekerja. *Work family conflict* juga biasanya didefinisikan sebagai sebuah bentuk dari konflik antar peran dimana tekanan muncul dari pekerjaan dan keluarga ketika keduanya menuntut tanggung jawab yang sama besarnya (Greenhaus dan Beutell, 1985).

Wanita yang memiliki peran ganda sebagai ibu rumah tangga dan juga sebagai seorang pekerja merupakan tantangan besar bagi mereka para wanita. Keluarga dan pekerjaan adalah dua area dimana wanita menghabiskan sebagian besar waktunya. Seorang wanita yang bekerja dapat mengaktualisasikan dirinya, memperkaya wawasan dan menumbuhkan semangat hidupnya, selain bekerja para wanita tersebut juga memiliki keluarga kecil yaitu suami dan anak-anak yang membutuhkan perawatan dan perhatian.

Peranan wanita semakin dirasakan dalam pembangunan yang kian pesat, sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi. Di era globalisasi sekarang, kaum wanita yang sekaligus menjadi ibu sudah mendapatkan tempat dalam berbagai kesempatan seperti di dunia kerja. Di saat para wanita tersebut telah berkeluarga dan bekerja, tidak menutup kemungkinan terkadang muncul hambatan yang mengarah pada konflik yang terkait dengan peran gandanya tersebut, misalnya saja, sebagai seorang ibu sekaligus orangtua mungkin merasa bahwa pekerjaannya menghalangi waktunya untuk menghabiskan waktu bermain dengan anak-anaknya di rumah. Konflik seperti ini merupakan konflik yang ditimbulkan dari pekerjaan lalu mengintervensi keluarga (*work family conflict*). Selain itu, konflik dapat terjadi ketika permasalahan dalam keluarga mengintervensi pekerjaan (*family work conflict*).

Sebagai contoh, wanita yang sekaligus sebagai ibu terpaksa meninggalkan pekerjaan mereka untuk merawat anaknya yang sedang sakit di rumah atau para wanita ini juga terpaksa harus mengalami keterlambatan di tempat kerja karena harus mengantar anaknya dulu ke sekolah. Berbeda hal pula

jika wanita tersebut sekaligus menjadi *single parent* bagi anak-anaknya, tidak menutup kemungkinan pula konflik yang disebabkan oleh peran gandanya tersebut menjadi lebih besar, karena mereka harus bertanggung jawab untuk mengurus anak dan menjadi tulang punggung keluarga.

Banyak motif pendorong semakin banyaknya wanita bekerja diantaranya, bekerja memungkinkan seorang wanita sebagai pribadi mandiri, yang perlu mengembangkan dirinya dengan cara yang kreatif dan produktif untuk menghasilkan sesuatu yang mendatangkan kebanggaan terhadap diri sendiri, terutama jika prestasinya tersebut mendapatkan penghargaan dan umpan balik yang positif. Wanita yang bekerja, cenderung mempunyai ruang lingkup yang lebih luas dan bervariasi, sehingga cenderung mempunyai pola pikir yang lebih terbuka, lebih energik, mempunyai wawasan yang luas dan lebih dinamis. Selain itu, saat ini tingkat pendidikan terhadap wanita terus tumbuh seiring banyaknya permintaan di dunia kerja terhadap tenaga kerja mereka.

Banyak peneliti yang telah mengidentifikasi bahwa "*work-family conflict as one of the major stressors in the workplace in the United States*" (Allen, Herts, Bruck, dan Sutton, 2000; Frone, 2003). Di Kanada, waktu pekerjaan yang meningkat bagi banyak orang, seperti halnya tuntutan non-pekerjaan mengakibatkan perubahan yang terus menerus dalam struktur keluarga dan peningkatan dalam persentase karyawan dengan penitipan anak, perawatan orang tua atau keduanya (Duxbury dan Higgins, 2003). Pria mengasumsikan bahwa tanggung jawab keluarga menjadi lebih, sebagian karena tingginya tingkat perceraian yang mengakibatkan peningkatan keterlibatan dalam pengasuhan

tunggal (Gill dan Davidson, 2001). Akibatnya, banyak pria dan wanita mulai mengalami peningkatan stres dan konflik karena mereka menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan sebagai orangtua (Tennant dan Sperry, 2003).

Profesi pekerjaan dan stres kerja memiliki keterkaitan satu sama lain karena karakteristik dari pekerjaan itu sendiri. Jones (1991) menyatakan bahwa profesi yang berkaitan dengan bidang pelayanan publik diindikasikan lebih rentan terhadap stres karena karakteristik sifat pekerjaannya. Profesi sebagai auditor pada kantor akuntan publik dipilih sebagai objek dalam penelitian ini. Hal tersebut dikarenakan sifat dan karakteristik pekerjaan seorang auditor dalam menjalankan fungsi pemeriksaan terhadap laporan keuangan perusahaan atau organisasi lain secara teliti dan bertanggung jawab untuk mendeteksi, melaporkan kecurangan (*fraud*), kekeliruan kepada para pihak yang berkepentingan. Oleh karenanya, auditor tidak jarang dikirim untuk penugasan ke luar kota yang tidak menutup kemungkinan hal tersebut dapat mempengaruhi *quality time* dan perhatiannya pada keluarga, selain itu auditor di kantor akuntan publik dituntut untuk dapat lebih kompetitif, misalnya saja dalam hal pengalokasian waktu secara tepat sehingga dapat menentukan besarnya biaya audit dan menawarkan *fee* audit yang kompetitif dibandingkan KAP lainnya.

Saat ini sudah banyak KAP yang didirikan di kota-kota besar khususnya Surabaya. KAP dapat berbentuk perseroan terbatas (PT) dan persekutuan dimana beberapa akuntan publik bergabung untuk menjalankan usahanya bersama-sama sebagai sekutu atau rekan (*partner*). Semakin banyak KAP yang ada di Surabaya saat ini, semakin ketat pula persaingan dari masing-masing KAP tersebut karena

persaingan tersebut pada akhirnya membuat kantor KAP harus dapat mempertahankan mutu jasa audit agar sehingga dapat mempertahankan eksistensi atau kelangsungan usahanya. Oleh karena itu, peneliti memilih auditor yang bekerja di KAP karena tuntutan persaingannya yang tinggi tidak menutup kemungkinan auditor mengalami stress kerja yang berpengaruh pada kinerjanya di kantor. Dalam penelitian ini, auditor wanita dipilih sebagai objek penelitian karena wanita dianggap rentan mengalami konflik peran ganda, seperti yang diungkapkan oleh Greenhaus dan Beutell (1985, dalam Ansari, 2011) wanita memiliki pengalaman konflik peran ganda yang lebih tinggi dari pada pria dikarenakan wanita memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap keluarga dan mengalokasikan sebagian besar waktu mereka pada keluarga.

Tingginya beban peran yang dipikul oleh wanita yang sudah berkeluarga, tidak menutup kemungkinan mereka juga rentan mengalami *work family conflict* dan *family work conflict* yang berpengaruh pada stres di tempat kerja. Profesi auditor merupakan karakteristik pekerjaan yang tidak menutup kemungkinan memicu *family work conflict* dan *work family conflict*, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Webster dan Bergman (1999) dalam Oberlechner dan Nimgade (2005) yang menemukan bahwa orang yang bekerja di bidang keuangan dikabarkan lebih rentan terhadap stres. Hal ini juga didukung oleh penelitian Jones, dkk (dalam Oberlechner dan Nimgade, 2005) dalam Wikaningtyas (2007) yang menunjukkan bahwa tingkat stres yang dialami oleh pekerja di bidang keuangan dua kali lipat lebih tinggi dari pekerja lainnya.

Auditor adalah profesi yang berhubungan erat dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaan (Bamber, Snowball dan Tubbs, 1989; Choo, 1982, 1983, 1986; Geartner dan Ruhe, 1981; Senatra, 1980; Sorenson dan Sorenson, 1974; dalam Ghozali dan Eka, 2006). Hasil studi Kelley dan Seiler (1982), Cook dan Kelley (1988), dan McNair (1991) menunjukkan auditor pada posisi level bawah (junior dan senior) merasakan tekanan anggaran waktu pada level yang lebih tinggi dibandingkan auditor pada posisi level atas (supervisor, manajer, dan partner). Pada penelitian ini, peneliti memilih auditor senior untuk menjadi objek dalam penelitian. Hal tersebut dikarenakan meskipun auditor senior memang lebih banyak memiliki pengalaman di seputar kantor akuntan publik beserta isu-isu yang harus ditangani dibandingkan auditor junior namun ketika auditor senior tersebut telah berkeluarga dan memiliki anak, peneliti menduga bahwa tanggung jawab dalam peran gandanya tersebut dapat menyebabkan stres kerja dalam jangka waktu yang panjang, disadari atau tidak yang selanjutnya akan berpengaruh pada kinerjanya di kantor.

Profesi sebagai auditor khususnya auditor senior adalah bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pelaksanaan pekerjaan lapangan termasuk supervisi dan mereview pekerjaan staf, sedangkan auditor junior bertanggung jawab untuk melaksanakan hampir semua pekerjaan detail audit. Dalam pelaksanaannya, secara garis besar tugas seorang auditor yaitu membuat kertas kerja yang mana di definisikan sebagai catatan-catatan yang dilakukan oleh auditor tentang prosedur auditnya, pengujian yang dilakukannya, informasi yang diperolehnya dan simpulan yang dibuat sehubungan dengan auditnya.

Disisi lain profesi sebagai auditor memiliki tantangan tersendiri yaitu ketika auditor menerbitkan opini yang salah maka semakin tinggi pula auditor melakukan tindakan reduksi kualitas audit (RKA) dalam pelaksanaan program audit. Perilaku reduksi kualitas audit (RKA) adalah setiap tindakan yang dilakukan auditor selama pelaksanaan prosedur audit yang mengurangi efektivitas bukti-bukti audit yang dikumpulkan (Kelley dan Margheim, 1990; Malone dan Robert, 1996, Pierce dan Sweeney, 2004). Hal tersebut pada akhirnya dapat berpengaruh negatif pada kredibilitas, eksistensi dari nama KAP itu sendiri serta kepuasan klien yang telah mempercayakan audit pada perusahaannya di KAP tersebut.

Tantangan lainnya, seorang auditor di KAP dituntut untuk dapat menyelesaikan laporan auditnya dengan waktu yang singkat dan harus memberikan laporan yang aktual serta terpercaya padahal dalam prosesnya, auditor tidak menutup kemungkinan melakukan kesalahan akibat terbatasnya waktu, data atau laporan yang di dapat dari klien dan sebagainya, misalnya saja akibat terbatasnya penjelasan klien yang tidak memadai, membuat ketidakwajaran dalam laporan audit dan hal tersebut dapat menyebabkan auditor melakukan tindakan disfungsional dalam program auditnya karena terbatasnya waktu, seperti mereduksi ataupun menambahkan data yang di dapat. *The Treadway Comission* (1987) dalam Raghunathan (1991) menyebutkan kegagalan audit terutama disebabkan karena auditor tidak melaksanakan seluruh prosedur audit secara cermat dan seksama atau tidak mengevaluasi bukti audit sesuai dengan standar auditing. Oleh karena itu, ketika auditor melakukan tindakan

disfungsional dalam pelaksanaan tugas audit, maka KAP dapat mengambil keputusan yang salah dan hal tersebut dapat menyebabkan secara tidak langsung penurunan pada kualitas audit di KAP tersebut.

Beban pekerjaan auditor khususnya pada auditor wanita yang memiliki peran ganda pada akhirnya memunculkan stres kerja. Stres kerja akibat *work - family conflict* dan *family - work conflict* tidak menutup kemungkinan dapat mempengaruhi kinerja auditor wanita tersebut dalam kantor akuntan publik. Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan negatif, bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, karena stres sebagai suatu tanggapan penyesuaian, disalurkan oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan) situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis atau fisik berlebihan kepada seseorang. Seseorang karyawan dengan tingkat stres tinggi tentunya dalam bekerja tidak akan optimal sehingga akan menurunkan kinerjanya (Gibson 1996, h. 339).

Selain stres kerja yang berpengaruh terhadap kinerja auditor, peneliti menduga bahwa *work - family conflict* dan *family - work conflict* yang termasuk jenis konflik peran juga berpengaruh terhadap kinerja auditor. Dalam penelitiannya, Fisher (2001) menyampaikan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor dan kepuasan kerja. Hal yang sama pula dikemukakan oleh Viator (2001) yang mana menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja akuntan. Berdasarkan hal-hal yang

tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul *Pengaruh Work Family Conflict dan Family Work Conflict terhadap Kinerja Auditor Wanita di Kantor Akuntan Publik Surabaya* untuk dibahas secara lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga di kantor akuntan publik?
- 2) Apakah *family work conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga di kantor akuntan publik?
- 3) Apakah *work family conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga melalui stres kerja di kantor akuntan publik?
- 4) Apakah *family work conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga melalui stres kerja di kantor akuntan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga di kantor akuntan publik di Surabaya. Dari tujuan utama tersebut dapat diperoleh tujuan rinci dari penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui adanya pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga di kantor akuntan publik

- 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh *family work conflict* terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga di kantor akuntan publik
- 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga melalui stress kerja di kantor akuntan publik
- 4) Untuk mengetahui adanya pengaruh *family work conflict* terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga melalui stress kerja di kantor akuntan publik
- 5) Untuk mengetahui bahwa stres kerja merupakan mediasi dari pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap kinerja auditor wanita di kantor akuntan publik atau sebaliknya.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

- 1) Manfaat bagi Kantor Akuntan Publik: hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan evaluasi sehingga ke depannya KAP dapat lebih memperhatikan auditornya khususnya wanita yang telah berkeluarga dalam menangani dan mengelola permasalahan *work family conflict* dan *family work conflict* agar dapat meningkatkan kinerja mereka.
- 2) Manfaat bagi pembaca: hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber

daya manusia mengenai pengaruh dari *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap kinerja auditor wanita yang telah berkeluarga di KAP Surabaya.

