

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat stres yang tinggi selalu dihubungkan dengan profesi auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik dan pertanyaan bagaimana mengatur tingkat stres auditor menjadi salah satu kekhawatiran yang dihadapi oleh Kantor Akuntan Publik (AICPA, 2015). Auditor menjadi objek stres yang besar dari sumber yang berbeda seperti kompresi beban kerja saat *peak season*, menghadapi *client* yang *demanding*, dan *deadline* yang tidak fleksibel. Stresor tersebut menyebabkan hal-hal negatif baik bagi individu (*burnout*, *job dissatisfaction*) maupun secara kolektif bagi KAP (*turnover* tinggi, kualitas audit menurun) yang merupakan isu kritis yang dihadapi industri akuntansi.

Terlepas dari ukuran KAP, *direct* dan *indirect* costs dari *turnover* sangatlah tinggi. *Indirect costs*nya antara lain meningkatnya beban karyawan yang baru, menurunnya semangat kerja, dan perampasan *human capital* yang berharga seiring dengan kepergian staf yang bernilai dan tidak diragukan lagi sangat bernilai (Dess & Shaw, 2001). Brundage & Koziel (2010) mengatakan bahwa *turnover cost* dari KAP yang memiliki 100 auditor yaitu menurunkan profit antara 30% dan 80% dari total profit.

Di Indonesia Iskak & Elizabeth (2004) dalam penelitiannya telah melakukan wawancara langsung dengan staf auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik di DKI Jakarta, hasilnya, baik dari junior menjadi senior, maupun senior menjadi supervisor, dari data responden terdapat 25,9% responden yang tidak jelas dengan posisinya saat ini. Hal tersebut merupakan dampak dari tidak adanya kegiatan promosi jabatan yang membingungkan para staf profesional akan posisi mereka dalam KAP. Selanjutnya KAP juga tidak banyak melakukan rekrutmen pegawai sebab KAP tidak membuat perencanaan kebutuhan personel akibatnya pada waktu *peak season* staf auditor harus menyelesaikan pekerjaan audit untuk beberapa klien sekaligus pada periode waktu yang sama.

Tiga elemen *Role Stress* yang digunakan dalam penelitian Iskak & Elizabeth (2004) menjadi variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. *Role stress* terdiri dari dua konstruksi penting, yaitu *role ambiguity* dan *role conflict* (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, and Rosenthal (1964). Peterson et al. (1995) memasukkan *role overload* menjadi aspek ketiga dalam penelitiannya mengenai *role stressors*.

Penelitian terdahulu sangat berfokus pada *stressors* tersebut, misalnya *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*, sebagai anteseden langsung terhadap *job outcomes* seperti *job satisfaction* dan *job performance* (K. J. Smith and Everly (1990); Collins and Killough (1992); LePine, Podsakoff, and LePine (2005)). Namun, studi tersebut kerap kali menghasilkan hasil yang beragam (lihat Fogarty, Singh, Rhoads, and Moore (2000), hal. 36; LePine et al. (2005)). Fogarty et al. (2000) menyarankan penggunaan variabel mediasi untuk mengurangi bias dan meningkatkan *explanatory power* dari *role stressors* terhadap variabel hasil. Dua kunci pengukuran yang telah muncul sebagai mediator yang layak dalam hubungan antara *role stressors* organisasi dan *job outcomes* yang terkait dengan pekerjaan dan hasil pribadi adalah *stress-arousal* (lihat Smith, Davy et al. 1998) dan *burnout* (lihat Fogarty et al. (2000)).

Stress arousal didefinisikan sebagai reaksi psikologis dan fisiologis yang cukup dapat diprediksi terhadap suatu stimulus, misalnya stresor pekerjaan, yang jika berkepanjangan, dapat melelahkan atau merusak sistem seseorang hingga titik malfungsi atau penyakit (Girdano, Everly, and Dusek (1979) hal. 5). *Burnout* merupakan respons psikologis negatif yang dihasilkan dari paparan terus menerus terhadap tuntutan pekerjaan dan / atau stresor interpersonal (Maslach (1982); Cordes & Dougherty, 1993; Almer and Kaplan (2002)). *Burnout* adalah fenomena global. Pada akhir bulan Mei 2019 World Health Organization (WHO) menyebut *burnout* sebagai “fenomena kelelahan bekerja” dan diklasifikasikan sebagai penyakit internasional terbaru yaitu sebagai “sindrom stress kronis akibat pekerjaan yang belum berhasil dikelola”. Kemungkinan *role stress* sering dikaitkan dengan kinerja yang buruk dan *job satisfaction* yang rendah harus menjadi perhatian penting bagi profesi audit.

Job Satisfaction didefinisikan sebagai sejauh mana seorang karyawan merasa termotivasi diri, puas & puas dengan pekerjaannya. Menurut studi penelitian sebelumnya, faktor umum yang mengarah pada niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan adalah *job satisfaction* yang rendah (Moore, 2002; Masroor & Fakir, 2010). Organisasi harus mengambil langkah aktif dalam memotivasi dan menjaga karyawan mereka bahagia sehingga alur kerja tidak akan terganggu (Pepe, 2010; Mudor & Tooksoon, 2011). Oleh sebab itu kondisi lingkungan kerja yang menguntungkan diperlukan untuk menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi pada auditor.

Untuk menyempurnakan dan memperluas penelitian mengenai *Role Stress* di Indonesia, peneliti menggunakan KAP yang terdaftar di Surabaya sebagai subjek penelitian dan variabel *Stress-Arousal* dan *Burnout* sebagai penghubung mata rantai yang hilang antara *role stressors* dan *job dissatisfaction*.

1.2 Kesenjangan Penelitian

Efek dari *Role Stress* pada variabel hasil pekerjaan diselidiki dalam penelitian yang disebutkan sebelumnya oleh Senatra [1980]. Dia berhipotesis bahwa kedua elemen *Role Stress* akan positif berkorelasi dengan ketegangan terkait pekerjaan dan kecenderungan untuk pergi/ *turnover*, dan berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja. Meskipun hasil penelitian berada dalam arah hipotesis, hanya *Role Conflict* yang terkait ketegangan dan *Role Ambiguity* terhadap *Job satisfaction* yang signifikan secara statistik. Beberapa studi dalam literatur akuntansi telah berusaha mengidentifikasi faktor-faktor penentu kepuasan kerja auditor. Ferris [1977], misalnya, berhipotesis dan menemukan hubungan negatif yang kuat antara persepsi ketidakpastian lingkungan dan *Job Satisfaction* auditor, berdasarkan survei auditor dari dua kantor akuntan. Penelitian Bullen dan

Flamholtz (1985) mengungkapkan bahwa aspek intrinsik dari pekerjaan itu sendiri dan sejauh mana auditor menganggap pekerjaan mereka sebagai persiapan mereka untuk tujuan karir masa depan secara positif terkait dengan kepuasan kerja auditor secara keseluruhan, sedangkan *Role Stress* mengurangi kepuasan kerja. Menariknya, dalam penelitian ini imbalan berupa uang bukanlah prediktor

signifikan kepuasan kerja. Snead dan Harrell (1991) menemukan bahwa *Job Satisfaction* dipengaruhi secara negatif oleh *Role Stress* yang tidak diinginkan dan secara positif terkait dengan orientasi pengaruh auditor, yaitu, kekuatan kebutuhan individu akan kekuatan relatif terhadap kebutuhan individu untuk afiliasi. Kesenjangan – kesenjangan tersebut yang memotivasi penelitian mengenai Auditor *Job Satisfaction* dan *Role Stress* ini dilaksanakan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian , berikut adalah beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk meneliti pengaruh *Role Conflict* terhadap *Stress Arousal*
2. Untuk meneliti pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Stress Arousal*
3. Untuk meneliti pengaruh *Role Overload* terhadap *Stress Arousal*
4. Untuk meneliti *Stress Arousal* terhadap *Burnout*
5. Untuk meneliti pengaruh *Burnout* terhadap *Job Satisfaction*

1.4 Ringkasan Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dimana pengumpulan data dilakukan secara langsung/primer pada Kantor Akuntan Publik di Surabaya yang terdaftar di *directory* IAPI tahun 2019. Untuk uji analisis data penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS).

1.5 Ringkasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis 93 data primer yang telah diuji menggunakan *Partial Least Squares* (SEM-PLS) ditemukan bahwa anteseden stres dari penelitian ini memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *job satisfaction*, yang artinya semakin tinggi tingkat stres dari auditor maka semakin rendah *job satisfaction* dari auditor itu sendiri.

1.6 Kontribusi Riset

Kontribusi penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu teoritis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap penelitian di bidang ekonomi yang dikombinasikan dengan psikologi seseorang khususnya di bidang akuntansi dalam meningkatkan kepuasan kerja auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik di Surabaya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Auditor diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa pada tingkat stres yang berlebihan akan menyebabkan kepuasan kerja yang menurun dan dapat menyebabkan pada hal – hal negatif lainnya. Bagi *Partner* Kantor Akuntan Publik untuk tidak memberikan *job stress* yang berlebihan kepada auditornya.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang landasan pemikiran dari pembahasan penelitian, baik secara teoritis maupun fakta sehingga penulis melakukan penelitian ini

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori – teori yang menjadi landasan penelitian ini. Dalam bagian ini diuraikan teori *Role Stress*, teori *Role Conflict*, teori *Role Ambiguity*, teori *Role Overload*, teori *Burnout*, teori *Stress-Arousal* dan teori *Job Satisfaction*. Pada bagian penelitian terdahulu diuraikan penelitian penelitian yang menggunakan variabel sejenis dengan penelitian ini yang bisa digunakan sebagai acuan bagi peneliti. Selanjutnya pada kerangka konseptual menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pada bagian terakhir ini dijelaskan hipotesis dari penelitian ini.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan. Di dalamnya berisi tentang jenis penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari data yang telah dianalisis, lalu hasil tersebut menjadi dasar apakah hipotesis yang telah diajukan diterima atau ditolak.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah akhir dari penulisan skripsi yang berisi tentang kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan dijelaskan secara singkat hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan pada bagian saran berisi tentang masukan dan kekurangan pada penelitian ini agar tidak terjadi pada penelitian selanjutnya.