

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kahn (1964) dalam Setiawan dan Suratman (2004) menyatakan bahwa kantor atau tempat kerja (*office*) merupakan konsep kunci yang menghubungkan individu dengan organisasi. Di kantor, terdapat beragam aktivitas atau perilaku potensial yang menetapkan peran (*role*) yang dilakukan oleh individu yang menempatinya. Di dalam *office* terdapat *role senders* yang merupakan pemberi informasi atau perintah dan memiliki ekspektasi terhadap bagaimana penerima informasi/perintah atau *focal person* harus berperilaku. *Role senders* memiliki potensi untuk mempengaruhi dua *role stressor* yaitu *role conflict* dan *role ambiguity*. (Setiawan dan Suratman, 2004)

Kinerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Fenomena yang seringkali terjadi adalah kinerja suatu perusahaan yang telah demikian bagus dapat dirusak, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intentions*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan, akan menimbulkan berbagai potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang harus

dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. (Suwandi dan Indriantoro, 1999)

Kondisi tersebut juga berlaku di lingkungan Kantor Akuntan Publik (KAP). Profesi akuntan publik dikarakteristikkan sebagai profesi yang memiliki potensi terjadinya tekanan kerja berupa konflik dan ketidakjelasan peran (Baker, 1977 dalam Rahayu, 2002).

Di dalam lingkungan KAP, *role stress* dapat terjadi apabila pada lingkungan pekerjaannya tidak terdapat tugas yang mempunyai struktur audit, sehingga *role stress* lebih tinggi pada auditor yang bekerja di KAP yang tidak mempunyai struktur audit (Bamber et al., 1989). Di dalam KAP yang tidak mempunyai struktur audit, auditor tidak mempunyai suatu gambaran yang jelas akan tugas yang dibebankan kepada mereka. Para auditor tidak tahu bagaimana dan dari mana harus memulai untuk mengerjakan tugas mereka sementara mereka dituntut untuk menghasilkan suatu laporan audit sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan, tetapi di sisi lain auditor juga dihadapkan pada berbagai kepentingan-kepentingan klien yang diauditnya.

Pengaruh konflik dan ketidakjelasan peran sangat rawan, tidak hanya pada individu dalam bentuk akibat-akibat emosional seperti tingginya tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan dan rendahnya kepuasan kerja, namun juga pada organisasi dalam bentuk rendahnya kualitas kinerja serta *turnover* yang tinggi (Rahayu, 2002). Senatra (1980) dalam Rahayu (2002) menginvestigasikan *role stress* yang dialami oleh auditor pada perusahaan akuntan publik besar, hasilnya ada hubungan yang signifikan antara *role stress* dengan konsekuensi yang tidak

diinginkan, yaitu kepuasan kerja, tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan, dan keinginan untuk berpindah atau meninggalkan pekerjaan.

Role stress dalam pekerjaan terdiri dari dua komponen yang berbeda, yaitu *role conflict* dan *role ambiguity* (Fisher & Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985; Michaels dkk., 1988; Netemeyer, 1990 dalam Rahayu, 2002). Schick, Gordon & Haka, 1990 dalam Murtiasri (2006) menyatakan bahwa tekanan peran pada auditor juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*). *Role overload* terjadi ketika auditor memiliki beban pekerjaan sangat berat yang tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan yang dimiliki.

Di dalam Rahayu (2002), Yunilma (2000) melihat persepsi auditor tentang hubungan struktur audit dan prinsip organisasi terhadap *role conflict* dan *role ambiguity*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip organisasi (koordinasi, hirarki, dan fungsional) seperti yang diusulkan Mooney dan Riley (1931) mempengaruhi *role conflict* dan *role ambiguity*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* mempengaruhi tekanan kerja, kepuasan kerja, dan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*intent to leave*) yang dirasakan oleh pegawai KAP.

Umumnya perusahaan selalu berusaha untuk mengurangi tingkat perputaran yang terjadi pada karyawannya. Data menunjukkan bahwa sekitar 85% profesional akuntansi yang bergabung dengan KAP besar telah meninggalkan pekerjaannya untuk pekerjaan alternatif lain (Belkaoui, 1989). Salah satu yang mengakibatkan timbulnya keinginan berpindah pekerjaan pada karyawan adalah

pengaruh buruk dari proses pemikiran *dysfunctional* (Judge dan Locke, 1992). Pemikiran *dysfunctional* tersebut akan muncul akibat terjadinya konflik ataupun perasaan tidak gembira dan tidak puas dari karyawan atas lingkungan pekerjaan mereka atau yang lebih dikenal dengan istilah *role stress*.

Menurut Suwandi dan Indriantoro (1999), karakteristik yang berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan akuntan pada KAP untuk berpindah pekerjaan adalah komitmen organisasi (Harrel, 1990; Norris & Niebuhr, 1984) dan kepuasan kerja (Snead & Harrel, 1991). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa konflik peran merupakan variabel anteseden yang berkorelasi serta menimbulkan konsekuensi keinginan berpindah pekerjaan (Mathieu dan Zajac, 1990).

Keinginan berpindah pekerjaan (*turnover intentions*) merupakan keinginan individu untuk meninggalkan perusahaan dan mencari alternatif pekerjaan lain (Toly, 2001). Keinginan untuk berpindah mengacu pada hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi (Suwandi dan Indriantoro, 1999). *Turnover* (berpindah kerja) biasanya merupakan salah satu pilihan terakhir bagi seorang karyawan apabila dia mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkannya (Rokhmah dan Riani, 2005).

Sehubungan dengan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

**“PENGARUH *ROLE STRESS* TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS*
PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *role stress* terhadap *turnover intentions* pada KAP?
2. Seberapa besar pengaruh *role conflict* dan *role ambiguity* terhadap *turnover intentions* pada KAP?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai pengaruh *role stress* terhadap *turnover intentions* pada KAP.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diidentifikasi diatas maka penelitian dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *role stress* terhadap *turnover intentions* pada KAP.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *role conflict* dan *role ambiguity* terhadap *turnover intentions* pada KAP.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap agar hasil penelitian akan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Akuntan Publik, untuk memberikan informasi mengenai *role stress* agar dapat mengurangi tingkat *turnover* yang berhubungan dengan *role stress* tersebut.
2. Bagi mahasiswa, sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian pada objek lain atau objek yang lebih luas cakupannya pada disiplin ilmu yang diteliti.

1.5 Kerangka Pemikiran

Konsep yang mendasari penelitian ini diambil dari teori peran oleh Khan dkk. (1964) dalam Rahayu (2002). Teori peran ini menekankan pada sifat individual, sebagai pelaku sosial, yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditematinya dalam suatu lingkungan masyarakat. Peran didefinisikan sebagai perangkat aktivitas yang diharapkan dari seseorang yang memegang suatu pekerjaan atau posisi dalam suatu kelompok atau organisasi (Schemerhorn, 1991).

Menurut Rahayu (2002), tekanan peran (*role stress*) didefinisikan dengan seberapa luas ekspektasi serangkaian peran para anggota organisasi yang tidak jelas atau membingungkan (*ambiguous*) atau tidak sesuai satu dengan yang lainnya dimana saling bertentangan (*conflict*). K. W. Pei dan Davis dalam penelitiannya mendefinisikan *role stress* sebagai kesatuan dua indikator yaitu *role conflict* dan *ambiguity* (1989). Penelitian Kahn, Wolfe, Snoeck, dan Rosenthal

dalam Murtiasri (2006) juga menyatakan bahwa tekanan peran dalam pekerjaan muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh auditor, yaitu *role conflict* dan *role ambiguity*. Jadi dapat terlihat dengan jelas dari uraian di atas bahwa tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan terdiri dari dua indikator, yaitu:

1. Konflik peran (*role conflict*).
2. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*).

Konflik peran (*role conflict*) didefinisikan oleh Wolfe & Snoek (1962) dalam Rahayu (2002) sebagai kejadian yang simultan dari dua tekanan atau lebih seperti ketaatan terhadap satu hal akan membuat sulit atau tidak mungkin untuk menaati yang lainnya. Konflik peran muncul ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan (Rizzo, House, dan Lirtzman, 1970 dalam Toly, 2001).

Sedangkan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Kahn dkk., 1964 dalam Rahayu, 2002). Menurut Bamber et al. (1989) dalam Suwandi dan Indriantoro (1999), kesulitan yang berhubungan dengan ketidakjelasan peran tersebut adalah berupa koordinasi arus kerja, kecukupan wewenang, kecukupan komunikasi, dan adaptabilitas. Ketidakjelasan peran lebih menggambarkan pada kurangnya kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Menurut Setiawan dan Suratman (2004), *role conflict* terjadi jika *focal person* mengalami adanya pesan-pesan dan perintah-perintah yang tidak cocok yang berasal dari *role senders*. Sementara itu *role ambiguity* merupakan dampak dari kurangnya informasi, baik karena informasi tersebut tidak ada atau karena tidak diinformasikan (Viator, 2001) atau pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan (Luthan, 1995). *Role ambiguity* terjadi ketika individu tidak mengerti hak-haknya, privilese, dan kewajibannya untuk melaksanakan pekerjaan (Ivancevich et al., 2001).

Pengertian yang sama dinyatakan oleh Schemerhorn, Hunt, dan Osborn dalam bukunya *Managing Organization Behaviour*:

“Role ambiguity occurs when the person in a role is uncertain about the role expectations of the role set. Role conflict occurs when the person in a role is unable to respond to expectations of one more member of the role set.”

Pengujian *path analysis* Pasewark dan Strawser (1996) dalam Suwandi dan Indriantoro (1999) menemukan bahwa konflik peran mempengaruhi keinginan berpindah kerja. Senatra (1980) dalam Rahayu (2002) menemukan pengaruh langsung dari konflik peran terhadap keinginan berpindah pekerjaan serta dua variabel tersebut mempunyai hubungan positif. Semakin tinggi konflik peran yang dipersepsikan oleh karyawan maka akan semakin tinggi pula keinginan karyawan tersebut untuk berpindah pekerjaan.

Variabel keinginan berpindah pekerjaan berhubungan secara signifikan serta dapat digunakan untuk meramalkan tingkat perputaran yang sesungguhnya seperti ditunjukkan studi-studi sebelumnya yang menggunakan variabel keinginan berpindah pekerjaan dan tingkat *turnover* sekaligus (Arnold & Feldman, 1982;

Hom et al., 1992; Michaels & Spector, 1982; Steel & Ovalle, 1984 dalam Suwandi dan Indriantoro, 1999), dengan demikian, organisasi dapat mengevaluasi hasil studi sehubungan dengan tingkat perputaran sesungguhnya yang dihadapi.

Keinginan berpindah (*turnover intentions*) mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain (Suwandi dan Indriantoro, 1999). Variabel ini digunakan dalam cakupan luas meliputi keseluruhan tindakan penarikan diri (*withdrawal cognitions*) yang dilakukan karyawan. Tindakan penarikan diri menurut Abelson (1987) dalam Suwandi dan Indriantoro (1999) terdiri atas beberapa komponen yang secara simultan muncul dalam individu berupa adanya pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis membuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh *role conflict* terhadap *turnover intentions* pada KAP.

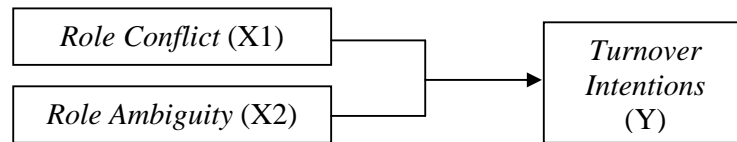
H_{a1}: Terdapat pengaruh *role conflict* terhadap *turnover intentions* pada KAP.

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh *role ambiguity* terhadap *turnover intentions* pada KAP.

H_{a2}: Terdapat pengaruh *role ambiguity* terhadap *turnover intentions* pada KAP.

Gambar 1.1

Paradigma Penelitian



1.6 Metodologi Penelitian

Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:

1. Studi Kepustakaan (*Library Study*)

Dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi, dan menganalisis data tertulis yang diperoleh dari berbagai buku dan jurnal-jurnal yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini dan digunakan sebagai landasan teori.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai alat bantu.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, penelitian dilakukan pada Kantor-kantor Akuntan Publik yang berada di kota Bandung.