

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Di Indonesia saat ini terjadi *scarcity* (kelangkaan) akuntan publik. Berdasarkan data IAPI per 25 Maret 2008, Akuntan Publik (pemegang Izin Praktek) di Indonesia adalah 877 orang. Data dari Departemen Keuangan menunjukkan bahwa potensi entitas yang wajib diaudit oleh Akuntan Publik kurang lebih 150.000 entitas. Total klien yang dilaporkan ke Depkeu per 2008 adalah 13.848 dengan jumlah akuntan publik adalah 877 orang, sehingga rasio klien dibanding Akuntan Publik adalah 16:1. Jika dibandingkan dengan negara ASEAN, jumlah akuntan publik di Indonesia masih sangat kurang. Jumlah CPA Indonesia yang ideal berdasarkan rata-rata ASEAN adalah 2.942 orang. Dengan kata lain, seharusnya akuntan publik di Indonesia berjumlah 2.942 orang, bukannya 877 orang. Data-data tersebut diatas mengindikasikan bahwa di Indonesia telah terjadi *scarcity* pada profesi akuntan publik. Salah satu penyebab utama dari *scarcity* ini adalah adanya masalah yang lazim dihadapi oleh profesi akuntan publik yaitu tingkat *turnover* karyawan yang sangat tinggi. Adalah hal yang umum jika seorang akuntan hanya bertahan 1 sampai 2 tahun bekerja di KAP (Fitriany dkk, 2010).

Siklus yang mengatakan perpindahan auditor dalam kantor akuntan publik sangat tinggi memang benar adanya. Auditor dalam kenyataannya mengaudit tidak

hanya satu perusahaan saja, biasanya dua atau lebih perusahaan dalam sekali tempo. Loyalitas auditor terhadap kantor akuntan publik merupakan sesuatu yang penting untuk dipertahankan. Karena dengan loyalitas tersebut auditor merasa memiliki kantor akuntan publik sehingga masalah kantor juga menjadi masalah dia juga. Penting bagi kantor akuntan publik mempertahankan auditor yang bekerja sekarang karena nantinya mereka akan menjadi asset kantor akuntan publik atas pengalaman mereka mengaudit berbagai macam jenis perusahaan. Konflik peran juga dapat menyebabkan auditor memiliki keinginan untuk berpindah. Peran yang harus terlaksana dalam waktu bersamaan maupun hal yang tidak sesuai dengan naluri membuat auditor memikirkan kembali apakah akan tetap bekerja pada kantor akuntan publik atau berpindah (Danar, 2010)

Menurut Pasewark dan Strawser (1996) dalam Fitriany dkk. (2010), keinginan berpindah kerja adalah keinginan karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain yang belum diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata. Menurut Komariah dkk, (2015), setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu perusahaan. Perusahaan perlu melakukan investasi untuk merekrut, menyeleksi dan mempertahankan sumber daya manusianya. Di sisi lain, perusahaan berusaha untuk mempertahankan sumber daya yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (*employee movement*). Tingkat *turnover* (keluar masuk karyawan) yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan

terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia. Hal tersebut menjadikan perusahaan tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan baru. Beberapa faktor yang memengaruhi niat karyawan untuk keluar (*turnover intention*) yaitu adanya konflik peran, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Inuk Wahyuni (2008), mengungkapkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah kerja.

Menurut Blau & Boal (1986) dalam Inuk (2008) Komitmen organisasional didefinisikan sebagai keadaan dimana individu memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Menurut Panggabean (2004) dalam Sintya dkk. (2015), dalam rangka pencapaian tujuannya secara efektif dan efisien, maka organisasi membutuhkan sumber daya manusia atau karyawan dengan tingkat loyalitas yang tinggi sebagai wujud komitmen pada organisasi. Komitmen merupakan hal yang berlaku umum, tanpa memandang umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, gaji, status sosial, dan lain-lain. Komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterlibatan individu dengan organisasinya yang dikarakteristikan dengan 3 faktor, yaitu penerimaan dan kepercayaan akan tujuan dan nilai yang dianut organisasi, kesediaan untuk menggunakan seluruh kemampuan guna kemajuan organisasi, dan keinginan untuk tetap berada atau bekerja dalam organisasi.

Konflik peran merupakan suatu situasi di mana seorang individu dihadapkan pada pengharapan peran yang berlainan. Konflik peran tersebut akan muncul apabila individu menemukan bahwa patuh pada tuntutan satu peran menyebabkan dirinya

kesulitan mematuhi tuntutan peran lainnya (Robbin, 2006 dalam Devi, 2012). Menurut Sintya dkk. (2015), konflik peran muncul karena selain sebagai anggota organisasi, seorang karyawan profesional juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik dan standar kinerja profesi. Sedangkan sebagai anggota organisasi, ia harus patuh pada norma peraturan yang berlaku, memiliki kesetiaan kepada organisasi serta tunduk pada wewenang dan pengawasan hirarkis. Konflik terjadi karena dalam tenaga kerja profesional memiliki norma dan sistem nilai yang diperolehnya dalam proses pendidikan berbenturan dengan norma, aturan, dan sistem nilai yang berlaku di perusahaan tempatnya bekerja. Konflik peran mengacu pada munculnya ketidaksesuaian tekanan peran. Konflik peran adalah kejadian yang simultan dari dia tekanan atau lebih seperti ketaatan pada satu hal akan membuat sulit atau tidak mungkin yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sintya dkk (2015) menyimpulkan bahwa: (i) konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi; (ii) kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi; (iii) kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi; (iv) konflik peran, kelelahan emosional, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap komitmen organisasi. Adanya persamaan dengan hasil penelitian Devi Permatasari (2012), yang melaporkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi. Namun terdapat perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Madziatul Churiyah (2011), menggambarkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Hasil lain didukung oleh Devi Permatasari (2012), yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja penting diperhatikan untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja maka tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi (Handoko dalam Sintya, 2015). Davis et.al (1989) dalam Ferdiansyah dan Fitri (2013), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya. Menurut Robbins (2003) dalam Novita dan Meily (2011), seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan tersebut. Sebaliknya, jika seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu. Menurut Madziatul Chriyah (2011), kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan, demikian pula sebaliknya.

Hasil penelitian yang dilakukan sintya dkk. (2015), mengungkapkan adanya pengaruh negatif antara kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi. Namun Madziatul Churiyah (2011) menyatakan bahwa kelelahan emosional tidak berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi. Kelelahan emosional adalah respon individual yang unik terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan interpersonal karena dorongan emosional yang kuat, timbulnya perasaan

seakan-akan tidak ada orang yang membantunya, depresi, perasaan terbelenggu dan putus asa (Turnipseed dan Moore, dalam Abdul Latif Zagladi, 2005 dalam Sintya dkk, 2015). Kelelahan emosional selalu didahului oleh satu gejala umum, yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin memulai bekerja. Kebiasaan buruk ini mengubah individu menjadi frustrasi atau marah pada diri sendiri. Rasa cemas setiap ingin memulai bekerja merupakan suatu proses kelelahan emosional sebagai dimensi sentral proses lain yaitu yang menjelaskan perilaku dalam menyikapi perasaan kelelahan yang tinggi pada diri seorang karyawan (Bebakus, dalam Abdul Latif Zagladi, 2005 dalam Sintya dkk, 2015).

Penelitian ini mengambil obyek pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Bandung dengan menggunakan responden yaitu auditor yang berkerja di KAP di Bandung. Alasan pemilihan obyek penelitian karena beban tugas yang banyak yang dihadapi auditor dengan jam kerja yang panjang dalam setiap hari kerja sehingga menunjukkan kelelahan emosional yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan, dan belum lagi auditor yang memiliki peran di keluarganya, di lingkungannya, dan lain-lain. Kondisi tersebut dapat menyebabkan auditor mengalami rasa tertekan, bosan terhadap pekerjaan, dan terbelenggu oleh tugas tersebut. Selain itu dapat menyebabkan para auditor memiliki komitmen yang rendah yang dapat berpengaruh terhadap keinginan pindah kerja. Atas latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "**Pengaruh Kepuasan Kerja, Konflik Peran, dan Kelelahan Emosional terhadap Keinginan Pindah Kerja yang dimediasi oleh Komitmen Organisasi**".

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi?
2. Apakah terdapat pengaruh konflik peran terhadap komitmen organisasi?
3. Apakah terdapat pengaruh kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi?
4. Apakah terdapat pengaruh secara langsung kepuasan kerja terhadap keinginan pindah kerja?
5. Apakah terdapat pengaruh secara langsung konflik peran terhadap keinginan pindah kerja?
6. Apakah terdapat pengaruh secara langsung kelelahan emosional terhadap keinginan pindah kerja?
7. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap keinginan pindah kerja?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik peran terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi.

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap keinginan pindah kerja.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung konflik peran terhadap keinginan pindah kerja.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung kelelahan emosional terhadap keinginan pindah kerja.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, konflik peran, dan kelelahan emosional terhadap keinginan pindah kerja dengan dimediasi oleh komitmen organisasi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan sebagai referensi bagi pembaca atau peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pertimbangan organisasi khususnya Kantor Akuntan Publik (KAP) dalam mengelola sumber daya manusia untuk mengantisipasi keinginan berpindah kerja auditornya.