

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Suatu perbedaan pada sebuah organisasi bukanlah suatu pertentangan, tetapi sebaliknya suatu perbedaan dalam suatu organisasi merupakan sarana untuk memperkaya segala sesuatu yang akan dilakukan organisasi. Keragaman merupakan sebuah kekuatan tersendiri sebagai sumber pertahanan dan kemenangan didalam persaingan di era globalisasi seperti sekarang ini. Beberapa cara yang harus di tempuh untuk menghadapi perbedaan dan persaingan tersebut antara lain adalah dengan mengenali sumber konflik, menerima manusia apa adanya, meningkatkan kebersamaan dan persepsi yang sama, serta selalu menunjukkan contoh dan keteladanan.

Pada umumnya suatu organisasi selalu berupaya untuk mengoptimalkan kinerja anggota organisasinya dan berupaya untuk menurunkan tingkat keinginan berpindah terutama pada anggota dalam organisasinya karena hal tersebut akan merugikan organisasi itu sendiri. Seperti yang dinyatakan oleh Suwandi (1998) dalam Rahmiati (2002) menyatakan bahwa organisasi berupaya untuk menurunkan tingkat *turnover* karyawan terutama *dysfunctional turnover* yaitu karyawan yang menguntungkan perusahaan karena memiliki kinerja kerja (*job performance*) tinggi tersebut akan menyebabkan potensi biaya sebagai contoh biaya pelatihan, sosialisasi, tingkat kinerja yang harus dikorbankan dan biaya perekrutan karyawan serta pelatihan kembali.

*Job outcomes* terdiri dari tiga yaitu kepuasan kerja, kinerja kerja (*job performance*) dan keinginan berpindah (Viator, 2001 dalam Rahmiati, 2002). Tetapi dalam penelitian ini, hanya menggunakan variabel *job performance*.

Profesi akuntan publik telah dikarakteristikkan sebagai profesi yang memiliki potensi terjadinya konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) (Beker, 1997 dalam Dyah Sih Rahayu 2000). Pengaruh konflik peran 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 (Senatra 1980 dalam Dyah Sih Rahayu 2000).

Sikap kemandirian professional dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugasnya akan cenderung membuat mereka "Menuntut" penugasan dan pengendalian secara penuh terhadap proses atau prosedur pelaksanaan tugas. Fenomena konflik peran (*role conflict*) bukanlah suatu fenomena yang sifatnya dikatomi (ada atau tidak ada) tapi lebih merupakan suatu fenomena yang terjadi pada tingkatan intensitas (Barley & Tolbert, 1991 dalam Puspa & Rianto, 1999), artinya setiap organisasi mengalami masalah konflik peran, hanya saja derajat atau tingkat keseriusan permasalahannya yang berbeda.

Konflik peran terjadi karena tenaga professional memiliki norma dan sistem nilai yang diperolehnya dalam proses pendidikan berbenturan dengan

empiris menunjukkan bahwa tenaga kerja professional yang bekerja dalam lingkungan organisasi yang birokratis mengalami konflik peran (*role conflict*) (Copur, 1990 dalam Puspa & Riyanto, 1999).

Konflik seperti ini tidak akan timbul apabila seseorang professional yang bekerja dalam suatu organisasi mau beradaptasi dengan lingkungan pengendalian organisasi dimana ia bekerja. Dengan kata lain, potensi terjadinya konflik akan semakin kecil apabila tenaga kerja professional mau mengurangi sikap keprofesionalannya.

Satu sumber tekanan yang secara teratur dijumpai oleh kebanyakan individu dalam pengaturan pekerjaan adalah *role stressors*. *Role stressors* terdiri dari dua hal penting, yaitu *role conflict* dan *role ambiguity* (Khan et al, 1964 dalam Dyah Sih Rahayu, 2002). *Role ambiguity* muncul didalam lingkungan pekerjaan ketika seorang karyawan tidak mempunyai informasi yang cukup untuk pencapaian yang efektif dari peran yang ditentukan (Senatra, 1980), sebagai alternatif, *role stressors* ada ketika seorang karyawan menghadapi harapan yang tidak sesuai atau bertentangan dengan yang diharapkan secara efektif hal ini akan sulit atau mustahil untuk memperoleh harapan lain, (Rebele dan Michael 1990 : 127) menyatakan bahwa profesi auditing eksternal terutama sekali ditunjukkan dari elemen *role stressors* sebagai konsekuensi tentang (1) batas perputaran alami, (2) potensial untuk berlawanan harapan dari klien dan perusahaan, dan (3) kompleksitas zaman modern audit dan konsekuensi yang *derivative* dari tingkat peranan yang lemah” juga mengacu pada perusahaan seperti “111”

Efek potensial *ambiguity* dan *conflict* sangat berharga, tidak hanya kepada individu dalam hal konsekuensi emosional seperti tegangan yang terkait dengan pekerjaan tinggi dan kepuasan kerja rendah, tetapi juga kepada organisasi dalam kaitannya dengan mutu pencapaian yang lebih rendah dan tingkat perputaran yang lebih tinggi.

Keduanya antara *role conflict* dan *role ambiguity* telah dikatakan negatif dalam pengaturan jabatan, seperti peningkatan dalam tegangan pekerjaan yang dirasa, ketidakpuasan pekerjaan yang lebih tinggi, cenderung lebih besar meninggalkan perusahaan, dan kinerja yang lebih rendah (Fisher dan Gitelson 1983; Jackson dan Schuler 1985; Van Sell et al, 1981 dalam Richard T. Fisher 2001).

Yunilma, 1998 dalam Puspa dan Riyanto, 1999 melihat persepsi auditor tentang pengaruh struktur audit dan prinsip organisasi terhadap *role conflict* (konflik peran) dan *role ambiguity* (ketidakjelasan peran) serta konsekuensinya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bila *role conflict* (konflik peran) dan *role ambiguity* (ketidakjelasan peran) yang dirasakan staf audit pada kantor akuntan publik cukup tinggi maka hal ini akan berakibat tingginya tekanan peran, rendahnya kepuasan kerja serta tingginya keinginan berpindah staf audit, sebaliknya bila *role conflict* (konflik peran) dan *role ambiguity* (ketidakjelasan peran) yang dirasakan staf audit adalah rendah maka hal ini akan berakibat rendahnya tekanan kerja, tingginya

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja. Di lingkungan kantor akuntan publik, konflik peran bisa terjadi apabila pada lingkungan pekerjaannya tidak terdapat suatu tugas yang mempunyai struktur audit, sehingga konflik peran akan lebih tinggi pada auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik yang tidak mempunyai struktur audit (Bamber et al, 1989 dalam Rahmiati, 2002).

Stres yang terjadi akibat konflik antara kerja dan keluarga dapat menimbulkan berbagai permasalahan bagi perusahaan ataupun organisasi, diantaranya tingginya tingkat *role stressors* dan *burnout* (Almer & Kaplan, 2001), tingginya tingkat keinginan berpindah (Hook et al, 1997; Almer & Kaplan, 2002; Cohen & Singel, 2001 dalam Rahmawaty, 2004), rendahnya tingkat kepuasan kerja (Almer & Kaplan, 2002) dan rendahnya kinerja (Rebele & Michaels, 1990). Hooks et al, (1997) menemukan bahwa stress antara keluarga dan kerja berkaitan erat dengan tingginya tingkat keinginan berpindah yang terjadi.

Hunsaker (1986), Feldman dan Weitz (1988) dalam Rahmawaty, 2004 menyatakan bahwa meskipun *burnout* berhubungan dengan *role stressors*, namun *burnout* bukan penyebab stress, tetapi *burnout* adalah dampak atau akibat dari *role stressors* itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian

DAN *ROLE AMBIGUITY* TERHADAP *BURNOUT* DAN *JOB PERFORMANCE AUDITOR*". ( Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik Se-Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah ).

## B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap *burnout* auditor?
2. Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap *burnout* auditor?
3. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *job performance* auditor?
4. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap *job performance* auditor?
5. Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap *job performance* auditor?

## C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis akan membatasi pada variabel yang diteliti yaitu hanya sebatas:

1. Untuk *role stressors* hanya meliputi variabel *role conflict* dan *role ambiguity*.
2. Untuk *job outcomes* hanya menggunakan variabel *job performance* saja.

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk

### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang masalah yang diteliti sehubungan dengan pengaruh *role conflict* dan *role ambiguity* terhadap *burnout* dan *job performance*. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu akuntansi, khususnya akuntansi keperilakuan dan diharapkan pula dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.