

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Peran auditor merupakan peran yang lebih kompleks dari profesional lainnya, auditor sering mengalami tekanan-tekanan dalam pekerjaan mereka, ini disebabkan seringnya konflik yang terjadi pada auditor, salah satu konflik yang biasa terjadi pada auditor adalah konflik organisasional dan profesional. Konflik ini terjadi karena individu merupakan subjek dari dua sumber kekuasaan yang berbeda yaitu kekuasaan birokratis dan professional (Killough dan Brown, 1989 dalam Intyas, 2006). Baker (1977) dalam Eka dan Imam (2006) menyatakan bahwa profesi akuntan publik memiliki potensi konflik dan ketidakjelasan peran yang tinggi.

Satu sumber tekanan yang secara teratur dijumpai oleh kebanyakan individu dalam pengaturan pekerjaan adalah *role stressor* yang terdiri dari *role conflict* (konflik peran), *role ambiguity* (ketidakjelasan peran), serta *role overload* (kelebihan beban kerja). *Role ambiguity* muncul didalam lingkungan pekerjaan ketika seorang karyawan tidak mempunyai informasi yang cukup untuk pencapaian yang efektif dari peran yang ditentukan (Senetra 1980 dalam Eka, 2005). *Role stressor* ada ketika seorang karyawan menghadapi kenyataan yang

Pada umumnya stres merupakan kondisi negatif, yaitu suatu kondisi yang mengarah kepada munculnya penyakit fisik ataupun mental atau mengarah pada tingkah laku yang tidak wajar. Stres dikenal sebagai reaksi terhadap kondisi yang kurang berkenan. Bila kondisi tersebut berupa keadaan pekerjaan yang menekan, maka stres terhadap pekerjaan biasanya akan berkaitan dengan beberapa reaksi. Reaksi tersebut adalah reaksi seseorang dalam menghadapi tugas, rekanan kerja atau bermacam-macam masalah yang berkaitan dengan perkembangan karirnya. Ketidakmampuan menangani stres membuat seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kondisi fisik dan mentalnya. Stres menguras kesehatan seseorang dan kekuatannya. Tanda-tanda stres yang berlebihan ialah mudah tersinggung, kelelahan fisik dan mental, ketidaktegasan, hilangnya obyektifitas, kecenderungan berbuat salah, kekhilafan dalam ingatan dan hubungan interpersonal yang tegang (Munandar, 1995 dalam Eka, 2005).

Stres yang terjadi pada auditor biasanya disebabkan karena seringnya auditor merasa terjadi konflik peran (*Role Conflict*), *ambiguity* (*Role Ambiguity*) serta kelebihan beban kerja (*Role Overload*) yang tidak sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. Dari *Role stressor* (*Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*) ini lah auditor sering merasa emosional yang tidak stabil atau kelelahan emosional, penurunan prestasi kerja serta sikap tidak peduli terhadap diri sendiri atau biasa disebut dengan *Burnout*.

Keadaan stres yang berkelanjutan ini akan memunculkan gejala yang dikenal sebagai *burnout*. Greenberg, *et.al* dalam Rostiana (1998) mengatakan

fisik, emosional dan mental, akibat dari stres yang berkepanjangan. *Burnout* berasal dari stres yang berkepanjangan, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikenali melalui penyebab stres. Bagaimanapun, kondisi *burnout* muncul bukan hanya dipengaruhi oleh kondisi organisasi, namun merupakan hasil interaksi antara kondisi organisasi dengan karakteristik individu (Rostiana, 1998). Kelelahan emosional adalah gejala utama dari *burnout*. Hal ini terjadi apabila individu terlalu terlibat secara emosional dengan pekerjaan, khususnya pekerjaan *human service* (Maslach dalam Caputo, 1991). Pekerjaan itu antara lain pengacara, auditor, terapis, pengajar dan lainnya.

Menurut dua profesor psikologi Dr. Christina Maslach dan Dr. Michael P. dalam *Psychologi Today*, menyatakan *burnout* telah menjadi masalah serius dilingkungan kerja. Diberbagai belahan dunia, perusahaan terpaksa harus melakukan perampingan, *outsourcing*, dan restrukturisasi, yang menyebabkan karyawan diberbagai level merasa stres, tidak aman, disalahartikan, tidak berharga, dan sebagainya. Manajemen perusahaan biasanya menyalahkan sikap emosional karyawan itu sebagai kesalahan karyawan itu sendiri. Karyawan dianggap tidak kompeten atau memiliki masalah sikap. Namun, hasil riset kedua profesor ini terhadap ribuan karyawan menunjukkan sebaliknya.

Analisis statistik dari survey tersebut menyimpulkan bahwa fenomena karyawan yang mengalami *burnout* bukanlah masalah yang ditimbulkan dari karyawan itu sendiri tetapi lebih karena tempat mereka bekerja. Bilamana

upaya kemanusiaan yang tinggi, orang merasa terbebani, frustrasi dan akhirnya gampang emosi.

Efek potensial *Ambiguity* dan *konflik* tidak hanya kepada individu dalam hal konsekuensi emosional seperti tegangan yang terkait dengan pekerjaan tinggi dan kepuasan kerja rendah, tetapi juga kepada organisasi dalam kaitan dengan mutu pencapaian yang lebih rendah dan tingkat perputaran yang lebih tinggi

Ketika auditor mengalami hal-hal yang dapat membuat ketidaknyamanan dalam bekerja biasanya akan mempengaruhi *job outcomes*, dimana auditor akan selalu merasakan tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya. Padahal auditor adalah sebuah profesi yang menuntut kenyamanan dalam bekerja, karena auditor memerlukan konsentrasi dalam mengerjakan pekerjaan mereka.

Penelitian Kahn, Wolve, Snoeck & Rosenthal (1964) dalam Eka dan Imam (2006) menyatakan bahwa tekanan peran dalam pekerjaan muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh auditor, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Selain kedua faktor tersebut, Schick, Gordon & Haka, (1990) dalam Eka dan Imam (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.

Penelitian ini akan mengkaji ulang penelitian Eka dan Imam

ini peneliti ingin melihat langsung pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes* dengan tidak menjadikan *burnout* sebagai mediasinya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang **PENGARUH *ROLE STRESSOR* DAN *BURNOUT* TERHADAP *JOB OUTCOMES***

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja serta berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah?
2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja serta berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah?
3. Apakah kelebihan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja serta berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah?
4. Apakah burnout berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja serta berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mendapatkan bukti secara empiris tentang pengaruh yang dapat

1. Apakah *Role Stressor* dan *Burnout* terhadap *Job Outcomes* (Kepuasan

