

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang dicari setiap manusia, termasuk para auditor yang bekerja dalam suatu kantor akuntan publik (KAP). Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang turut mempengaruhi kepuasan hidup manusia, Karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan ditempat kerja (Riggio, 1990 dalam Nurahma 1998). Tujuan audit akan tercapai jika terdapat keselarasan kepuasan kerja di antara auditor yang bekerja pada suatu kantor akuntan publik, baik itu akuntan pemula, akuntan senior, partner, maupun manajer kantor akuntan publik.

Kepuasan kerja dapat memberikan motivasi kepada para auditor untuk bekerja secara profesional sesuai dengan standar profesional akuntan publik (SPAP), sehingga tujuan audit akan tercapai. Karayawan yang memiliki kepuasan kerja akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha mengevaluasi alternatif pekerjaan lain, begitu pula sebaliknya. Serta berkeinginan untuk keluar karena berharap menemukan pekerjaan yang lebih memuaskan (Indriantoro dan Supomo, 1995).

Setiap karyawan pada umumnya mendambakan kepuasan atas pekerjaannya, meskipun rasa puas yang didambakan oleh masing-masing karyawan saling berbeda, sesuai dengan tingkatan rasa puas yang diinginkan masing-masing semakin sesuai suatu pekerjaan dipersepsikan oleh seseorang dengan sistem nilai yang ada pada dirinya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang disebabkan oleh karyawan tersebut

Karyawan sebagai makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan dan menjadi pelaku utama yang menunjang tercapainya tujuan perusahaan, mempunyai berbagai keinginan untuk mencapai kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan meningkat. Menurut Hasibun (1997), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja. Kedisiplinan, perlakuan, peralatan kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Pengertian kepuasan kerja sebagaimana tersebut di atas memberikan arti bahwa kepuasan kerja akan mendukung moral kerja karyawan yang tentunya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka akan semakin tinggi pula moral kerja. Kecenderungan moral kerja karyawan akan bersifat positif sehingga akan memperlancar kinerja tujuan perusahaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas itu penting.

Profesi akuntan publik telah dikarakteristikan sebagai profesi yang memiliki potensi terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran (Beker, 1977 dalam Dyah Sih Rahayu). 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 (Senatra 1980 dalam Dyah sih Rahayu 2000)

Sikap kemandirian profesional dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam melaksanakan tugasnya akan cenderung membuat mereka "Menuntut" penugasan dan pengendalian secara penuh terhadap proses atau prosedur pelaksanaan tugas. Fenomena konflik peran 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 profesional memiliki norma dan sistem nilai yang diperolehnya dalam proses pendidikan berbenturan dengan norma, aturan dan sistem nilai yang berlaku diperusahaan. Beberapa bukti empiris menunjukkan bahwa tenaga kerja profesional yang bekerja dalam lingkungan organisasi yang birokratis mengalami konflik peran (*Role Conflic*) (Copur, 1990 dalam Puspa & Rianto, 1999)

Konflik seperti ini tidak akan timbul apabila seseorang profesional 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 profesional mau mengurangi sikap keprofesionalannya. (Profesional Orientation)

Tekanan peran (*Role Stress*) dalam pekerjaan terdiri dari dua komponen yang berbeda yaitu konflik peran (*Role Conflic*) dan ketidakjelasan peran (*Role Ambiguity*) (Fisher & Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985; Michaels dkk., 1988; Netemeyer, 1990 dalam Dyah sih Rahayu 2000)

Tekanan (*Stress*) terkait dengan pekerjaan telah sering dihubungkan dengan profesi auditing (Bember et al. 1989; Choo 1992, 1986, 1983a, 1983b, 1982; Friedman dan Rosenman 1974; Geartner dan Ruhe 1981; Kelly dan Margheim 1990; Rebek dan Michaels 1990; Senatra 1980; Sorenson 1974; Weick 1983 dalam Richard T. Fisher 2001). Satu sumber tekanan yang secara teratur dijumpai oleh kebanyakan individu dalam pengaturan pekerjaan adalah *role stress*. *Role stress* terdiri dari dua hal penting yang membangun, *role konflik* (pertentangan peran) dan *role ambiguity* (ketidakjelasan peran) (Kahn et al. 1964). *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 stress* ada ketika seorang karyawan menghadapi harapan yang tidak sesuai atau bertentangan dengan sesuatu yang diharapkan secara efektif hal ini akan sulit atau mustahil untuk memperoleh harapan lain (Karebele dan Michael: (1990,127) menyatakan bahwa profesi auditing eksternal terutama sekali ditunjukkan dari elemen *role stress* sebagai konsekuensi “ tentang (1) batas perputaran alami (2) potensial untuk berlawanan harapan dari klien dan perusahaan, (3) kompleksitas jaman modern audit dan konsekuensi yang derivative dari tingkat peranan yang lemah.” Juga mengacu pada perusahaan akuntan publik.

Efek potensial *Ambiguity* dan *konflik* 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 kaitan dengan mutu pencapaian yang lebih rendah dan tingkat perputaran yang lebih tinggi.

Kemungkinan *role stress* yang dihubungkan dengan pencapaian yang lemah dan ketidakefektifan pekerjaan harus menjadi perhatian penting bagi profesi auditing. Untuk

tingkat yang lebih rendah kinerja audit dapat mendorong kearah ketidak efisien dan audit yang tidak efektif, yang pada gilirannya, tidak meragukan perusahaan audit kepertanggung jawaban yang sah, hilangnya pendapatan, dan mengurangi kredibilitas. Komisi pengawas atas tanggung jawab auditor (AICPA 1978) telah mengusulkan bahwa semua faktor mempunyai potensi untuk merusak pencapaian auditor dalam menjamin keabsahan riset lebih lanjut. Ketidak puasan pekerjaan telah dikenal didalam literatur auditing sebagai satu dari kebanyakan pengaruh penting pada pembentukan suatu niat untuk meningkatkan ketenaga kerjaan sekarang (Bullen dan Flamholtz 1985; Kemery et al 1985; Kemery et al 1987; Snead dan Harrell 1991 dalam Richard T Fisher 2001). Perputaran karyawan didalam Kantor Akuntan Publik (KAP) telah terjadi dan berlanjut menjadi suatu masalah yang berharga dan penting untuk profesi akuntansi (Aranya et al. 1982; Bullen dan flamholtz 1985; Collins 1993; Dalton et al. 1997; Rhode et al. 1997; Senatra 1980; Snead dan Harrell 1991: Soreson dan Sorenson 1974 dalam Richard T Fisher 2001). Dengan pengecualian Rebele dan Michals (1990), Senatra (1980), dan Sorenson (1974), secara relatif sedikit studi sudah menyelidiki konsekuensi langsung dari tekanan peran dalam penataan audit eksternal. Senatra (1980,594) menyatakan bahwa: konflik peran dan ketidakjelasan peran tidak memiliki hubungan langsung dengan kepuasan kerja.

Yunilma (2000) melihat persepsi auditor tentang pengaruh struktur audit dan prinsip organisasi terhadap konflik peran dan ketidakjelasan peran serta konsekuensinya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bila konflik peran dan 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 konflik peran dan ketidakjelasan peran yang dirasakan staf audit adalah rendah maka hal ini akan berakibat rendahnya tekanan kerja, tingginya kepuasan kerja serta rendahnya keinginan berpindah staf audit.

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi 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 Vince & Indra, 2002).

Dari uraian penelitian terdahulu diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul "HUBUNGAN ROLE STRESS AUDITOR DENGAN KEPUASAN KERJA DAN KINERJA" (studi empiris pada Kantor Akuntan Publik di Bali)

B. Rumusan masalah

Permasalahan yang timbul dari penelitian ini adalah: apakah role stress memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dan kinerja auditor?

C. Batasan Masalah Penelitian

Mengingat keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki penulis maka penulis hanya meneliti hubungan role stress auditor dengan kepuasan kerja auditor dan kinerja auditor hanya pada Kantor Akuntan Publik yang berada di Denpasar Bali

D. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang hubungan role stress auditor dengan kepuasan kerja dan kinerja pada kantor akuntan publik.

E. Manfaat penelitian

Diharapkan dari penelitian ini akan memperoleh manfaat antara lain :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi kantor akuntan publik tentang hubungan role stress auditor dengan kepuasan kerja dan kinerja.
2. Bagi Civitas akademik hasil penelitian ini dapat memberikan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Role stress auditor dengan kepuasan kerja dan kinerja