

dalam Eka (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.

Keadaan stres yang berkelanjutan ini akan memunculkan gejala yang dikenal sebagai *burnout*. Greenberg, dkk dalam Rostiana (1998) mengatakan bahwa *burnout* merupakan suatu sindrom yang berisikan gejala-gejala kelelahan 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 dan Caputo, 1991) dalam Riska (2007). Pekerjaan itu antara lain pengacara, auditor, terapis, pengajar dan lainnya.

Sikap yang mudah meledak (*burnout*) menurut dua profesor psikologi Dr. Christina Maslach dan Dr. Michael P. dalam *Psychologi Today*, kini telah menjadi masalah serius di lingkungan kerja. Di berbagai 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

dianggap tidak kompeten atau memiliki masalah sikap. Namun, hasil riset kedua profesor ini terhadap ribuan karyawan menunjukkan sebaliknya. Analisis statistik dari survei tersebut menyimpulkan bahwa fenomena karyawan gampang meledak bukanlah masalah orang, tetapi lebih karena tempat mereka bekerja. Bilamana lingkungan kerja tidak mempertimbangkan sisi manusiawi atau membutuhkan upaya kemanusiaan yang tinggi, orang merasa terbebani, frustrasi dan akhirnya gampang emosi, dalam Riska (2007).

Ketika auditor mengalami hal-hal yang dapat membuat ketidaknyamanan dalam bekerja biasanya akan mempengaruhi hasil kerja (*job outcomes*), yaitu kepuasan kerja (*job satisfaction*), keinginan untuk berpindah (*turnover intentions*), dan kinerja kerja (*job performance*) 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 Almer & Kaplan (2002) dalam Eka (2006) menemukan indikasi bahwa *role stressor* berpengaruh terhadap kondisi *burnout* dan *job outcomes*. Selanjutnya dalam penelitian Fogarty, dkk., (2000) dalam Eka (2006) variabel *burnout* diletakkan dalam suatu model sebagai mediasi dari pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes*. Model mediasi tersebut dikenal dengan istilah konstruk *burnout*. Penelitian Fogarty, dkk., (2000) dalam Eka (2006) membuktikan bahwa variabel *burnout* mampu memisahkan aspek fungsional (*eustress*) dan disfungsional (*distress*) dari *role stressor* terhadap *job outcomes* sehingga melalui

Selanjutnya akan dirumuskan satu set usulan hipotesis yang menempatkan *burnout* sebagai variabel mediasi dalam model *role stress*, dimana *role stressor* merupakan anteseden, sedangkan perilaku dan sikap terhadap *job outcomes* merupakan konsekuensi. Penelitian *burnout* sebagai variabel mediasi dalam *role stress* model diharapkan dapat membuktikan bahwa konstruk *burnout* sangat relevan diterapkan pada bidang akuntansi (pada profesi auditor) dan secara signifikan akan memberikan hasil yang berbeda dalam memprediksi pengaruh tidak langsung dan pengaruh langsung antara *role stressor* dengan *job outcomes*.

Penelitian terdahulu tentang pengaruh *Role Stressor* terhadap *Burnout* dilakukan oleh Maslach & Jackson (1981), Maslach (1982), Jackson & Schuler (1986) dalam Eka (2006). Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa *role stressor* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian Almer & Kaplan (2002) dan Fogarty, dkk., (2000) dalam Eka (2006) menemukan indikasi bahwa *role stressor* berpengaruh terhadap kondisi *burnout* dan *job outcomes* dan di penelitian lain menemukan bahwa ada hubungan positif antara konflik peran dan ketidakjelasan peran dengan tekanan kerja (Jackson dan Schuler, 1985) dalam Hartati (2006).

Robbins (2001), Pasewark & Strawser (1996), Lee & Ashforth (2000), Kalbers & Fogarty (1995) dalam Eka (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh langsung *Burnout* terhadap *Job Outcomes*. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap *job outcomes* (*job satisfaction* dan *job performance*) dan berpengaruh positif terhadap keinginan

Ashforg (1993) dan Cordes & Dougherty (1993) dalam Eka (2006) yang menyatakan bahwa *burnout* adalah penyebab penurunan *performance* seseorang. Penelitian Almer dan Kaplan (2002) dalam Hartati (2006) menemukan bahwa adanya penurunan *burnout* dan menunjukkan perbaikan dalam kepuasan kerja (*job satisfaction*). Penelitian Pasewark dan Strawser (1996) dalam Hartati (2006) menemukan adanya hubungan antara *burnout* dengan keinginan berpindah (*turnover intentions*). Semakin tinggi *burnout* yang dirasakan oleh seorang karyawan maka semakin tinggi pula keinginan berpindah (*turnover intentions*).

Pengaruh *Burnout* sebagai variabel mediasi antara *Role Stressor* dengan *Job Outcomes* yang dilakukan oleh Fogarty, dkk., (2000, 2005) dalam Eka (2006) menyatakan *role conflict* (konflik peran), *role ambiguity* (ketidakjelasan peran), *role overload* (kelebihan beban kerja) berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* (keinginan berpindah) melalui mediasi *burnout*. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian Rahayu (2002) yang menemukan bahwa ketidakjelasan peran dan konflik peran memiliki hubungan positif dengan keinginan berpindah pada auditor independen.

Penelitian ini merupakan replikasi dari Eka Murtiasri dan Imam Ghozali (2006) yang meneliti mengenai anteseden dan konsekuensi *burnout* pada auditor: pengembangan terhadap *role stress* model (studi empiris pada kantor akuntan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah). Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada sampel yang digunakan, pengujian

perbedaan tanggapan auditor terhadap *burnout* pada masa sibuk dan tidak sibuk, karena diyakini hasilnya akan lebih seperti yang diharapkan dari hasil penelitian terdahulu dalam menjelaskan hubungan antara penyebab *role stressor* terhadap *job outcomes* dengan *burnout* sebagai variabel mediasi.

Dari uraian diatas, maka penelitian ini mengambil judul “**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI *BURNOUT* PADA AUDITOR: PENGEMBANGAN TERHADAP *ROLE STRESS MODEL* (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah) ”.**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penulis akan membatasi obyek penelitian pada variabel tekanan peran (*role stressor*) yang meliputi konflik peran (*role conflict*), ambiguitas peran (*role ambiguity*), kelebihan beban kerja (*role overload*), *burnout*, dan hasil kerja (*job outcomes*) yang meliputi kepuasan kerja (*job satisfaction*), keinginan untuk berpindah (*turnover intentions*), dan kinerja kerja (*job performance*).
2. Sampel dalam penelitian ini terbatas pada auditor yang bekerja di KAP Daerah Istimewa Yogyakarta, Semarang, dan Solo.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. a. Apakah konflik peran (*role conflict*) berpengaruh positif terhadap *burnout*?
- b. Apakah ambiguitas peran (*role ambiguity*) berpengaruh positif terhadap *burnout*?
- c. Apakah kelebihan beban kerja (*role overload*) berpengaruh positif terhadap *burnout*?
2. a. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*)?
- b. Apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah (*turnover intentions*)?
- c. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja kerja (*job performance*)?
3. a. Apakah *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui mediasi *burnout*?
- b. Apakah *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui mediasi *burnout*?
- c. Apakah *role overload* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job*

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. a. Untuk membuktikan secara empiris apakah konflik peran (*role conflict*) berpengaruh positif terhadap *burnout*.
- b. Untuk membuktikan secara empiris ambiguitas peran (*role ambiguity*) berpengaruh positif terhadap *burnout*.
- c. Untuk membuktikan secara empiris kelebihan beban kerja (*role overload*) berpengaruh positif terhadap *burnout*.
2. a. Untuk membuktikan secara empiris *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*).
- b. Untuk membuktikan secara empiris *burnout* berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah (*turnover intentions*).
- c. Untuk membuktikan secara empiris *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja kerja (*job performance*).
3. a. Untuk membuktikan secara empiris *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui mediasi *burnout*.
- b. Untuk membuktikan secara empiris *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention* melalui mediasi *burnout*.
- c. Untuk membuktikan secara empiris *role overload* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh positif