

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.LATAR BELAKANG**

Audit adalah jasa profesi yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik dan dilaksanakan oleh seorang auditor yang sifatnya sebagai jasa pelayanan. Kantor Akuntan Publik dapat menerbitkan berbagai laporan audit, sesuai dengan keadaan. Dalam melakukan audit atas laporan keuangan, auditor tidak dapat memberikan jaminan mutlak (*assurance*) bagi klien atau pemakai laporan keuangan lainnya, bahwa laporan keuangan auditan adalah akurat. Auditor tidak dapat memberikan jaminan mutlak karena ia tidak dapat memeriksa semua transaksi yang terjadi telah dicatat, diringkaskan, digolongkan dan dikompilasikan secara semestinya kedalam laporan keuangan. Jika auditor diharuskan untuk memberikan jaminan mengenai keakuratan laporan keuangan auditan, hal ini tidak mungkin dilakukan karena akan membutuhkan waktu dan biaya yang jauh melebihi manfaat yang dihasilkan.

Seorang akuntan publik dalam melakukan audit atas laporan keuangan tidak semata-mata bekerja untuk kepentingan kliennya, melainkan juga untuk pihak lain yang berkepentingan dalam laporan auditan. Untuk dapat mempertahankan kepercayaan dari klien dan dari pemakai laporan keuangan lainnya, akuntan publik dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai.

Profesi akuntan publik merupakan suatu pekerjaan yang berlandaskan pada pengetahuan khusus di bidang akuntansi dan hanya dapat dilakukan oleh individu dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan akuntansi.

Profesi di bidang akuntansi dinilai sebagai profesi yang penuh dengan *stress* karena sifat dari pekerjaan di bidang akuntansi tersebut seringkali memberikan tekanan. Jenis pekerjaan yang memiliki ciri-ciri seperti beban kerja yang tinggi, banyaknya tekanan waktu yang berlebihan. Akuntan juga seringkali menghadapi konflik, mereka berada di bawah tekanan untuk menyajikan pekerjaan yang berkualitas dan seringkali bekerja dalam batasan anggaran yang ketat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sesingkat mungkin.

Ada tiga elemen tekanan peran (*role stress*), seperti yang dikemukakan oleh Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, yang terdiri dari konflik peran (*role conflict*), ketidak jelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*) yang dialami oleh auditor. Dimana *role stress* tersebut akan berdampak terhadap *job outcomes* (kepuasan kerja, keinginan berpindah, kinerja kerja) dari masing-masing auditor.

Kahn *et. al* [1964] dalam Viator [2001] teori dinamika peran menyatakan bahwa individu dapat mempelajari perannya dalam organisasi dari komunikasi dengan anggota *role set*. Teori dinamika peran ini berdasar dari *role episode* yaitu siklus proses antara *role sender* dan *focal person*, yang menyatakan bahwa *role sender* berharap mengenai perilaku dari *focal person's*

dan berusaha untuk mempengaruhi perilakunya dengan mengkomunikasikan tentang semua peran yang diharapkan *role sender*. *Role sender* merupakan seseorang yang telah menjadi anggota dari organisasi dan telah memiliki pengalaman dan mengetahui peran dari *focal person's* dalam organisasi. Sebagai contoh: seorang bawahan akan mengetahui perannya dalam organisasi tersebut dengan komunikasinya pada atasannya.

Menurut Kreitner dan Kinicki (1995) salah satu cara sosialisasi adalah melalui *mentoring* yang didefinisikan sebagai proses membentuk dan mempertahankan hubungan yang berkembang dan yang berlangsung secara intensif antara karyawan senior (*mentor*) dan karyawan junior. Selanjutnya dikatakan oleh Kreitner dan Kinicki (1995) *mentoring* merupakan bagian dari pengembangan budaya prestasi kerja yang penting karena tiga alasan yaitu, pertama, *mentoring* menyumbangkan pembentukan rasa kesatuan dengan meningkatkan penerimaan nilai dasar organisasi di dalam organisasi. Kedua, aspek sosialisasi *mentoring* juga meningkatkan rasa keanggotaan dan yang ketiga *mentoring* dapat meningkatkan hubungan antar pribadi di antara anggota organisasi. Organisasi akan mendapatkan keuntungan jangka pendek dan jangka panjang yaitu organisasi akan memperoleh manfaat berupa : (1) suksesi manajerial, karena sudah dipersiapkannya calon pengganti bila manajer senior (dalam hal ini sang *mentor*) dipromosikan ke jabatan lebih tinggi atau memasuki masa pensiun, (2) pengembangan manajerial, baik mentor maupun *protegenya* akibat proses belajar mengajar. (3) peningkatan produktivitas dari *protege*, karena merasa dibimbing dalam pekerjaannya,(4) berkurangnya

*turnover* karyawan, karena merasa masa depan kariernya lebih terjamin. Sebaliknya organisasi memberikan kepada mentor kemajuan manajerial, serta peningkatan pengaruh dan prestise yang lebih tinggi.

Kram [1998, p. 71] dalam Viator [2001] mencatat bahwa penting mengembangkan tugas bagi pegawai junior adalah dengan mencari alternatif dan membuat pilihan tentang bagaimana menyelesaikan tugas mereka. Pada lingkungan KAP seorang auditor mengalami bimbingan seorang *mentor* dari tingkatan paling bawah sampai tingkatan yang paling tinggi. Diharapkan dengan proses *mentoring* auditor dapat memberikan bantuan dalam menjalankan tugas yang dipercayakan, mengurangi ketegangan dalam tugas, mengurangi perilaku yang tidak menguntungkan bagi KAP.

Rahmiati (2004) menguji pengaruh antara *mentoring* dengan *role stress* dan *job outcomes* dalam lingkungan akuntan publik, hasil penelitian menemukan *mentoring* berhubungan negatif dengan tekanan peran (konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran dan persepsi ketidakpastian lingkungan) dan temuan lainnya adalah *mentoring* memiliki hubungan positif dengan kinerja serta memiliki hubungan negatif dengan keinginan berpindah.

Dengan adanya *mentoring* untuk auditor dalam mengelola *role stress* (*role conflict, role ambiguity, role overload*), diharapkan dapat berdampak terhadap *job outcomes* (kepuasan kerja, keinginan berpindah, kinerja kerja) dari masing-masing auditor, sehingga kinerja KAP bisa lebih memuaskan.

Mengacu pada penelitian Endah (2006), yang menganalisis pengaruh mentor pada *role conflict*, *role ambiguity*, *burnout* terhadap kinerja dan keinginan berpindah, peneliti merancang penelitian dengan beberapa perbedaan dari penelitian Endah (2006) yaitu variabel *role stress* dan *job outcomes* berdasar pada penelitian Fogarty *et al* (2000) dimana *role stress* dibagi menjadi 3 yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload* dan *job outcomes* dibagi menjadi 3 yaitu kepuasan kerja, keinginan berpindah, kinerja kerja, serta menghilangkan variabel *burnout*, dan aspek gender.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis menyusun sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS PERAN MENTOR PADA ROLE CONFLICT, ROLE AMBIGUITY, ROLE OVERLOAD TERHADAP KEPUASAN KERJA, KEINGINAN BERPINDAH DAN KINERJA KERJA AUDITOR”**

## **1.2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan yang telah dijelaskann di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role ambiguity*, yang berdampak pada peningkatan kepuasan kerja?
2. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role ambiguity*, yang berdampak pada peningkatan kinerja auditor?

3. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role ambiguity*, yang berdampak pada penurunan keinginan berpindah auditor?
4. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role conflict*, yang berdampak pada peningkatan kepuasan kerja?
5. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role conflict*, yang berdampak pada peningkatan kinerja auditor?
6. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role conflict*, yang berdampak pada penurunan keinginan berpindah auditor?
7. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role overload*, yang berdampak pada peningkatan kepuasan kerja?
8. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role overload*, yang berdampak pada peningkatan kinerja auditor?
9. Apakah fungsi *mentoring* berpengaruh pada *role overload*, yang berdampak pada penurunan keinginan berpindah auditor?
10. Apakah kepuasan memiliki pengaruh positif pada kinerja?
11. Apakah kinerja memiliki pengaruh negatif pada keinginan berpindah?

### **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Beberapa tujuan penelitian ini adalah untuk menginvestigasi dan memberikan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh *mentor* pada *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload* terhadap peningkatkan kinerja auditor, peningkatan kepuasan kerja dan penurunan keinginan berpindah auditor.

#### 1.4. MANFAAT PENELITIAN

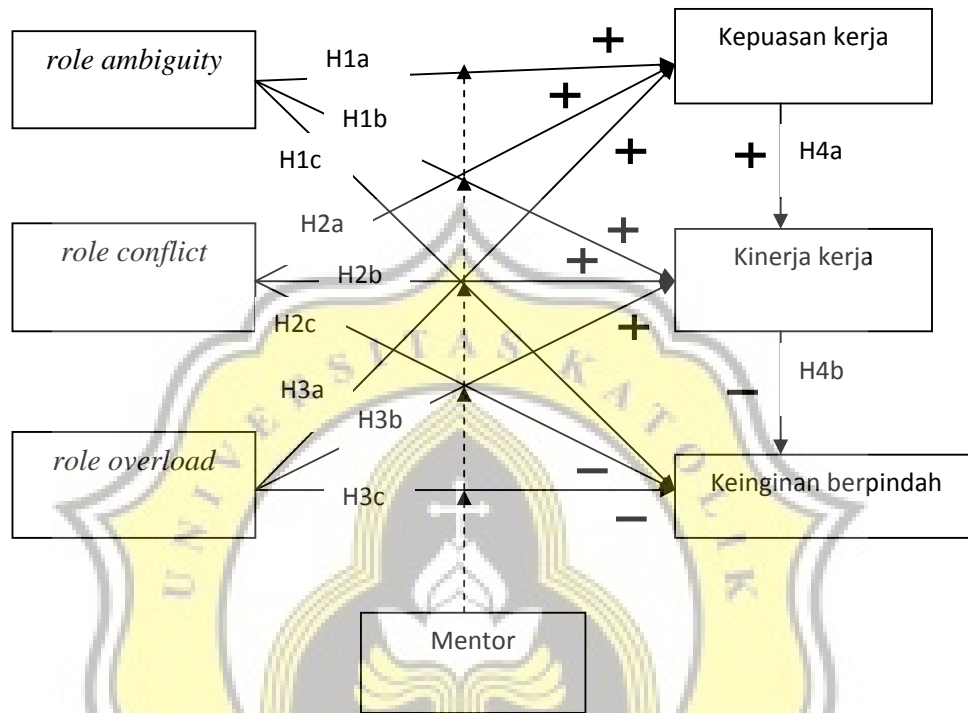
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya :

- 1.4.1. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pemahaman dan wawasan ilmu mengenai manfaat *mentoring* pada hubungan *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload* terhadap kinerja, peningkatan kepuasan kerja dan keinginan berpindah dari auditor.
- 1.4.2. Bagi KAP, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam melaksanakan penugasan bagi *protége*.

#### 1.5. KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Saat menjalankan tugasnya, para auditor banyak mengalami tekanan dan konflik, sehingga munculnya *role stress* (*role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*) yang nantinya akan berdampak terhadap penurunan kepuasan kerja, penurunan kinerja kerja, serta meningkatnya keinginan berpindah para auditor. Untuk mengatasi dampak tersebut, KAP menjalankan program mentoring, dimana para setiap auditor junior mendapatkan bimbingan dari para mentornya, sehingga diharapkan tingkat *role stress* bisa menurun dan

berdampak pada peningkatan kepuasan kerja, peningkatan kinerja kerja, dan penurunan keinginan berpindah.



Gambar 1.1.

## 1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas tentang konsep teoritis sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang ada yang merupakan hasil studi pustaka, kerangka pikir, dan definisi operasional.



### BAB III: METODE PENELITIAN

Metode penelitian meliputi: populasi dan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

### BAB IV: ANALISIS DATA

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini. Analisis yang dilakukan dalam bab ini mencakup analisis deskriptif, pengujian model dan pengujian hipotesis.

### BAB V: PENUTUP

Sebagai bab terakhir dari penelitian ini akan diuraikan simpulan yang merupakan penyajian singkat apa yang diperoleh dalam pembahasan. Dalam bab ini juga dimuat keterbatasan dan saran berdasarkan hasil penelitian.

