

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam suatu organisasi, termasuk Kantor Akuntan Publik (KAP), sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terpenting. Karyawan (auditor) sebagai sumber daya manusia perlu dikelola dengan efektif dan efisien untuk dapat mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Organisasi perlu mengetahui secara pasti tentang pemenuhan kebutuhan yang diekspektasikan oleh karyawan sehingga akan dapat meningkatkan motivasi dan loyalitasnya. Tercapainya tujuan organisasi akan berdampak pada tercapainya tujuan karyawan secara individu. Pada akhirnya akan tercipta suatu kepuasan tersendiri bagi karyawan tersebut.

Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima (Robbins, 1996 dalam Restuningdiah, 2009). Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sangat penting, baik bagi karyawan maupun bagi organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan kinerjanya akan selalu memberikan kontribusi yang besar bagi organisasinya, bahkan di masa yang paling sulit sekalipun.

Hal yang sebaliknya terjadi jika organisasi tidak mampu mengolah sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien adalah

timbulnya keinginan karyawan untuk berpindah (*Turnover Intention*). Timbulnya *turnover intention* akan berdampak negatif bagi organisasi, karena akan mengganggu kestabilan kondisi organisasi serta menimbulkan potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Suwandi dan Indriantoro, 1999). *Turnover Intention* hampir pasti terjadi di semua organisasi, termasuk KAP dan merupakan masalah serius yang harus diperhatikan secara seksama.

Kepuasan kerja maupun *turnover intention* adalah dua fenomena yang sangat bertolak belakang, di mana dengan kepuasan kerja yang dirasakan maka karyawan kan mampu bekerja secara maksimal dan memberi kontribusi positif bagi organisasinya. Hal yang sebaliknya terjadi jika karyawan sudah merasa tidak nyaman dan akhirnya memiliki keinginan untuk keluar dari organisasi tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Kadir (2003) dan Peronila *et al.* (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan *turnover intention*.

*Work family conflict* timbul karena adanya ketidakseimbangan antar peran sebagai karyawan suatu organisasi dengan peran sebagai anggota keluarga. Tenaga, waktu dan perhatian yang diperlukan untuk dapat sukses dalam satu daerah menyebabkan kekurangan tenaga, waktu dan perhatian terhadap daerah yang lainnya sehingga mengakibatkan konflik antara dua daerah tersebut (Burke, 2006 dalam Lathifah, 2008). Penelitian yang

dilakukan oleh Anderson *et al.* (2002) menyatakan bahwa *work family conflict* berhubungan positif dengan *turnover intention* serta *work family conflict* berhubungan negatif dengan kepuasan kerja.

*Job insecurity* adalah ketidakberdayaan seseorang dalam mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi kerja yang terancam (Greenhalgh dan Rosenblatt, 1984 dalam Ratnawati dan Kusuma, 2002). Timbulnya *job insecurity* dapat ditimbulkan oleh beberapa faktor, antara lain kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung serta kekhawatiran akan keberlanjutan pekerjaan di dalam suatu organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Bonussyeani (2009) menyatakan bahwa semakin tinggi *job insecurity* akan menyebabkan rendahnya kepuasan kerja dan kemudian menyebabkan tingginya keinginan berpindah kerja (*turnover intention*).

Profesi auditor/ akuntan publik dikenal sebagai profesi yang penuh dengan tekanan dan tantangan, sehingga tidak jarang para auditor merasakan stress yang berujung pada depresi. *Burnout* merupakan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan (Maslach, 1982 dalam Murtiasri, 2007). *Burnout* merupakan gabungan dari tiga tendensi psikis yaitu kelelahan emosional, penurunan prestasi kerja dan sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri (Cordes dan Dougherty, 1993 dalam Mutiasri, 2007). Tingginya *burnout* yang dialami oleh karyawan akan menyebabkan meningkatnya *turnover intention* serta menurunkan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Hal ini didukung

oleh penelitian Murtiasri (2007) dan Risambessy *et al.*(2008) yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kim dan Stoner (2008) menyatakan bahwa *burnout* berhubungan positif dengan *turnover intention*.

Banyaknya masalah di tempat kerja seperti hubungan interpersonal antar karyawan, konflik dengan perilaku supervisor, konflik dengan rekan kerja, konflik dengan atasan/ bawahan serta konflik dengan kebijakan manajemen akan menimbulkan stres tertentu bagi karyawan. Stres didefinisikan sebagai tekanan/ penderitaan akibat situasi yang sulit (Alves *et al.*, 2004 dalam Shahzad *et al.*,2011). Kemery *et al.*(1987) dalam Shahzad *et al.*(2011) mengajukan bahwa stres kerja/ *job stress* berkaitan/ berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kesehatan fisik karyawan yang pada gilirannya akan mempengaruhi *turnover intention*. Adanya *job stress* akan menurunkan tingkat kepuasan kerja meningkatkan *turnover intention*. Hal ini didukung oleh penelitian Ahsan *et al.*(2009) yang menyatakan bahwa *job stress* berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Selain itu, penelitian Shahzad *et al.*(2011) menyatakan bahwa *job stress* berhubungan positif dengan *turnover intention*.

Adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain akan menimbulkan suatu konflik peran (Wolfe dan Snoke, 1962 dalam Petronila *et al.*, 2009). Selain itu, banyaknya karyawan dalam suatu organisasi dapat menyebabkan timbulnya konflik karena masing-masing

karyawan memiliki keinginan yang berbeda-beda. Konflik peran yang terjadi secara terus-menerus akan dapat meningkatkan *turnover intention* serta menurunkan rasa puas dalam bekerja. Hal ini didukung oleh penelitian Petronila *et al.* (2009) yang menyatakan bahwa konflik peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Selain itu, penelitian Ratnawati dan Kusuma (2002) menyatakan bahwa konflik peran berhubungan positif dengan *turnover intention*.

Penelitian ini merupakan penggabungan dari penelitian yang dilakukan Kossek dan Ozeki (1998) yang berjudul "*Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directios for Organizational Behavior-Human Resources Research.*" di mana peneliti mengambil variabel *work family conflict*. Kemudian penelitian Kadir (2003) yang berjudul "Pengaruh Komitmen Organisasional Kepuasan Kerja Dan Keinginan Karyawan Untuk Berpindah" di mana peneliti mengambil variabel kepuasan kerja dan keinginan berpindah (*turnover intention*). Penelitian Utami dan Bonussyeani (2009) yang berjudul "Pengaruh *Job Insecurity*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Keinginan Berpindah Kerja" di mana peneliti mengambil variabel *job insecurity*. Penelitian Murtiasri (2007) yang berjudul "Anteseden dan Kosekuensi *Burnout* Pada Auditor: Pengembangan Terhadap *Role Stress Model*" di mana peneliti mengambil variabel *burnout*. Kemudian penelitian Ahsan *et al.* (2009) yang berjudul "A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University

*Staff in Malaysia: Empirical Study*” di mana peneliti mengambil variabel *job stress*. Juga penelitian Cahyono dan Ghozali (2002) yang berjudul “Pengaruh Jabatan, Budaya Organisasional dan Konflik Peran Terhadap Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi” di mana peneliti mengambil variabel konflik peran.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **”Pengaruh *Work Family Conflict*, *Job Insecurity*, *Burnout*, *Job Stress*, Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* Auditor (Studi Empiris Pada KAP di Kota Semarang)”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor?
2. Apakah *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor?
3. Apakah *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor?
4. Apakah *job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor?

5. Apakah konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor?
6. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap auditor?
7. Apakah *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor?
8. Apakah *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor?
9. Apakah *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor?
10. Apakah *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor?
11. Apakah konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.
2. Untuk mengetahui apakah *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.
3. Untuk mengetahui apakah *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.



4. Untuk mengetahui apakah *job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.
5. Untuk mengetahui apakah konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor.
6. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor.
7. Untuk mengetahui apakah *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor.
8. Untuk mengetahui apakah *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor.
9. Untuk mengetahui apakah *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor.
10. Untuk mengetahui apakah *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor.
11. Untuk mengetahui apakah konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* auditor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Kantor Akuntan Publik

Sebagai tambahan informasi agar KAP dapat lebih mengetahui hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan kerja auditor, serta sebagai masukan agar KAP dapat lebih peka terhadap hal-hal yang berpotensi menimbulkan *turnover intention* auditor.



b. Bagi Kalangan Akademisi

Sebagai tambahan informasi atau referensi yang berhubungan dengan *work family conflict*, *job insecurity*, *burnout*, *job stress*, konflik peran, kepuasan kerja dan *turnover intention* auditor.

c. Bagi Peneliti

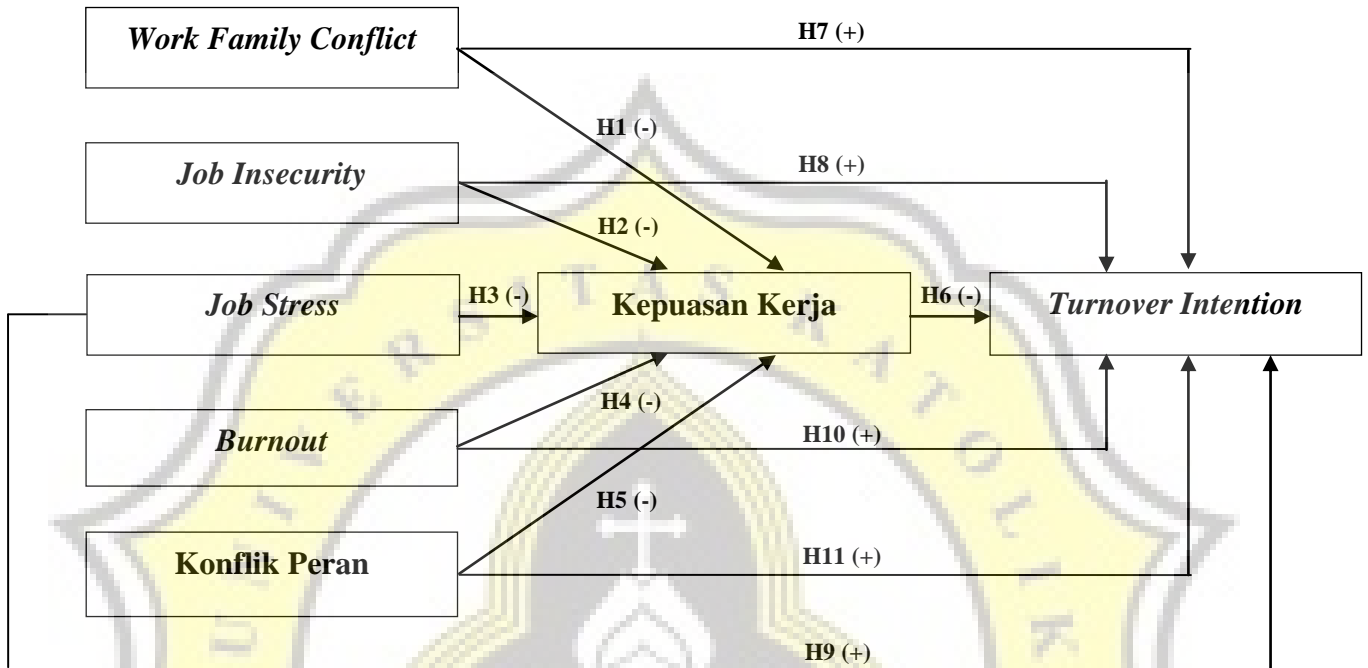
Sebagai wahana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang profesi akuntan publik.

### 1.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan pustaka dan beberapa dasar teori yang ada serta pemahaman terhadap penelitian sebelumnya yaitu berdasar dari hipotesis dan model yang ada, maka berikut ini dibentuk kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pikir**



Penelitian ini akan menganalisis pengaruh *work family conflict*, *job insecurity*, *burnout*, *job stress*, konflik peran terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* dengan sampel pada auditor di KAP di Kota Semarang. Semakin rendah *work family conflict*, *job insecurity*, *burnout*, *job stress*, konflik peran akan menurunkan *turnover intention* serta meningkatkan kepuasan kerja.