

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dan organisasi ditandai dengan kondisi informasi dan teknologi. Selain itu kondisi lingkungan organisasi internal maupun eksternal, secara langsung maupun secara tidak langsung dapat meningkatkan stres pada karyawan dan dapat menurunkan kepuasan kerja yang akhirnya menimbulkan niat untuk pindah (*turnover intention*). *Turnover intention* menyebabkan perusahaan harus sering melakukan *recruitment* dan *training* untuk mengisi jabatan atau posisi yang kosong yang dapat menelan biaya tinggi. Biaya tersebut diukur dari biaya perekrutan sampai dengan *training*, pemberdayaan mereka dan potensi serta kemampuan mereka sampai dapat menghasilkan manfaat bagi perusahaan. Tingkat keinginan berpindah auditor yang tinggi merupakan ukuran yang dapat digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada Kantor Akuntan Publik.

Menurut Suwandi (1999), kinerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Fenomena yang seringkali terjadi adalah kinerja suatu perusahaan yang telah demikian bagus dapat dirusak, baik secara langsung maupun tidak, oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan akan

semakin banyak menimbulkan berbagai macam 3 biaya, baik biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali.

Banyak faktor yang mempengaruhi keinginan untuk berpindah seorang auditor, seperti konflik peran, *job insecurity*, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba meneliti pengaruh konflik peran, *job insecurity*, kepuasan kerja, komitmen organisasi, *burnout* dan *role ambiguity* pada staf akuntan yang bekerja di Kantor Akuntan Publik. Menurut Mranani (2008) dengan banyaknya KAP yang tentunya mempunyai jumlah karyawan yang banyak yang dapat mengakibatkan variasi permasalahan yang mungkin akan muncul pada suatu organisasi. Kota Semarang merupakan pusat bisnis dan banyak perusahaan – perusahaan yang membutuhkan jasa akuntan untuk memeriksa laporan keuangan perusahaan. Dengan banyaknya jumlah perusahaan dapat mengakibatkan keinginanj karyawan untuk memilih alternatif pekerjaan lain relatif tinggi. Evaluasi terhadap berbagai alternatif pekerjaan, pada akhirnya akan mewujudkan terjadinya *turnover* atau perputaran karena individu yang memilih keluar dari organisasinya akan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan di tempat kerja yang baru.

Setiap orang mempunyai harapan yang berbeda untuk aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan peran yang mereka jalankan. Perbedaan harapan ini akan mengakibatkan tekanan pada pemegang peranan untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik antara satu dengan yang lain. Hal ini dapat mengarah pada konflik peran, dimana pelaksanaan kegiatan atau kerja dengan satu tekanan dapat menyulitkan hal

yang lain dengan tekanan yang menyertainya. Tekanan tersebut dapat menimbulkan karyawan memiliki keinginan untuk berpindah.

Menurut Petronila, dkk (2009) banyaknya karyawan yang terlibat dalam perusahaan dapat menyebabkan timbulnya konflik karena masing-masing karyawan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Konflik peran yang terjadi dalam perusahaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, dan keinginan berpindah karena konflik peran dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Konflik peran yang terjadi terus menerus akan menurunkan kepuasan kerja karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dan berpindah ke perusahaan lain (*turnover intention*). Tingginya tingkat *turnover intention* karyawan akan merugikan perusahaan.

Komitmen organisasional merupakan hal yang penting bagi individu dalam menjalankan suatu organisasi di perusahaan. Tingkatan dimana seseorang memposisikan dirinya pada organisasi dan kemauan untuk melanjutkan upaya pencapaian kepentingan organisasinya. Kekuatan keinginan seseorang untuk terus bekerja pada suatu organisasi disebabkan karena kesesuaian dan keinginannya. Individu yang memiliki komitmen yang rendah pada organisasi seringkali hanya menunggu kesempatan yang baik untuk keluar dari pekerjaan mereka.

Ketidakamanan kerja (*job insecurity*) adalah kondisi ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelangsungan kerja yang disebabkan adanya ancaman. Untuk mencapai tujuan seorang auditor harus berusaha untuk mencari dan mengusahakan yang terbaik untuk dirinya sendiri. Ketidakamanan dalam bekerja akan

mengakibatkan rendahnya komitmen seseorang terhadap lingkungan tempat dia bekerja. Individu yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan mempunyai kemungkinan kecil untuk meninggalkan perusahaan tersebut dan mencari pekerjaan lain.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

*Burnout* (kejenuhan) dalam bekerja adalah penyebab utama seorang auditor keinginan untuk berpindah (*turnover intention*). Menurut Chalatharawat (2007), *burnout* dikenal dalam penelitian akuntansi dan bahwa kelelahan kerja secara langsung berkaitan dengan beberapa hasil perilaku dan sikap akrab di akuntan publik. Jika perusahaan dapat memahami penyebab dan konsekuensi dari faktor yang berhubungan dengan hasil perilaku dan sikap, hal ini membantu perusahaan untuk memecahkan masalah biaya pergantian karyawan dan melestarikan sumber daya manusia di perusahaan mereka. Pentingnya sumber daya manusia di perusahaan akuntansi adalah untuk membantu perusahaan mereka mempertahankan keunggulan kompetitif.

Ambiguitas peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi, karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan. Ambiguitas peran dapat terjadi di KAP jika organisasi tersebut mengalami perubahan struktur dan perubahan peraturan kepegawaian, yang menyebabkan timbulnya masalah-masalah seperti tuntutan dan tekanan atas pekerjaan yang lebih baik (Ameen, et al, 1995 dalam cahyono, 2011).

Menurut Purnamawati (2007) konflik peran dan *job insecurity* berpengaruh positif signifikan terhadap keinginan berpindah, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh negatif signifikan terhadap keinginan berpindah. Menurut Ardianto (2003) Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap keinginan berpindah. Menurut Mranani (2008) kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif signifikan sedangkan *job insecurity* berpengaruh positif signifikan terhadap keinginan berpindah. Menurut Cahyono (2011) konflik peran dan *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap niat untuk berpindah. Menurut Indiantoro (1999) *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Menurut Sijabat (2011) kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Menurut E Viantor (2001) konflik peran dan *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Menurut Petronila, dkk (2009) konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Menurut Rapina (2008) *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah bahwa penelitian ini menggabungkan penelitiannya Purnamawati (2007), Ardianto (2003), Mranani (2008), Cahyono (2011) Indiantoro (1999), Sijabat (2011), E Viantor (2001), Petronila, dkk (2009), Rohman (2009), Latifah (2009), Praptiningsih (2004) dan penelitian ini menambahkan variabel burnout dan *role ambiguity* sebagai variabel tambahan bagi variabel independennya yang didukung oleh penelitiannya Herda (2012), Chalatharawat (2007), Kim (2008), Murtiasri (2007). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di UNIKA adalah bahwa penelitian ini menggabungkan penelitiannya Novanita (2012), Halimsaputra (2012), Hasna (2012), Setyawati (2012) dan penelitian ini menambahkan variabel *role ambiguity* sebagai variabel tambahan bagi variabel independennya yang didukung oleh penelitiannya Fitriana (2012).

Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

**“PENGARUH KONFLIK PERAN, *JOB INSECURITY*, KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL, *BURNOUT*, dan *ROLE AMBIGUITY* TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI SEMARANG).”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

1. Apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang ?
2. Apakah *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang ?
4. Apakah komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang ?
5. Apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang ?
6. Apakah *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menguji apakah konflik peran berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang.
2. Menguji apakah *job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang.
3. Menguji apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang.
4. Menguji apakah komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang.
5. Menguji apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang.
6. Menguji apakah *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *turnover intentions* pada Kantor Akuntan Publik Semarang.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi akuntan publik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mengenali dan peka terhadap masalah – masalah etika individu sehingga secara umum dapat mengurangi tingkat keinginan pindah dari organisasi (*turnover intention*).

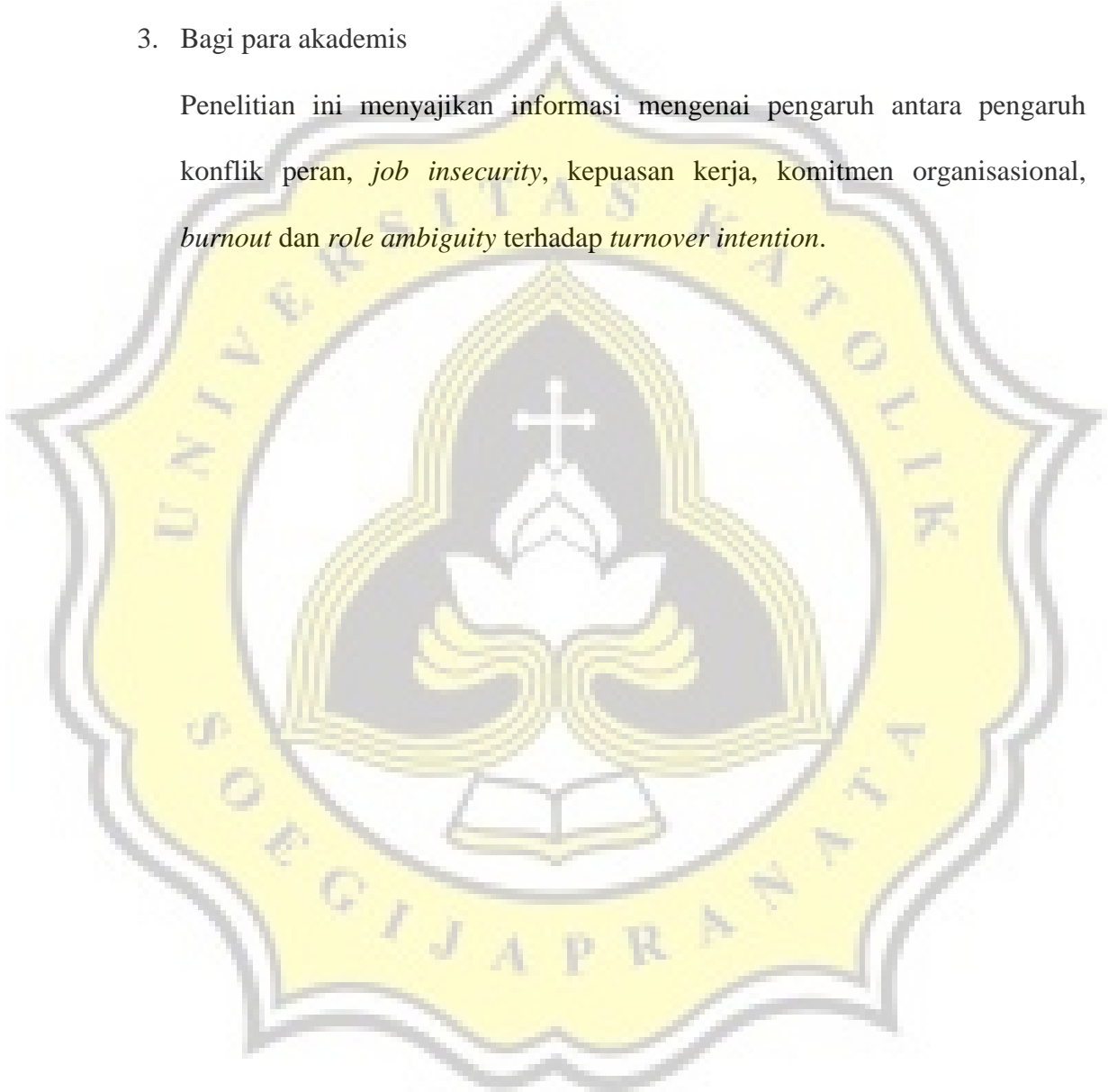


2. Bagi peneliti selanjutnya

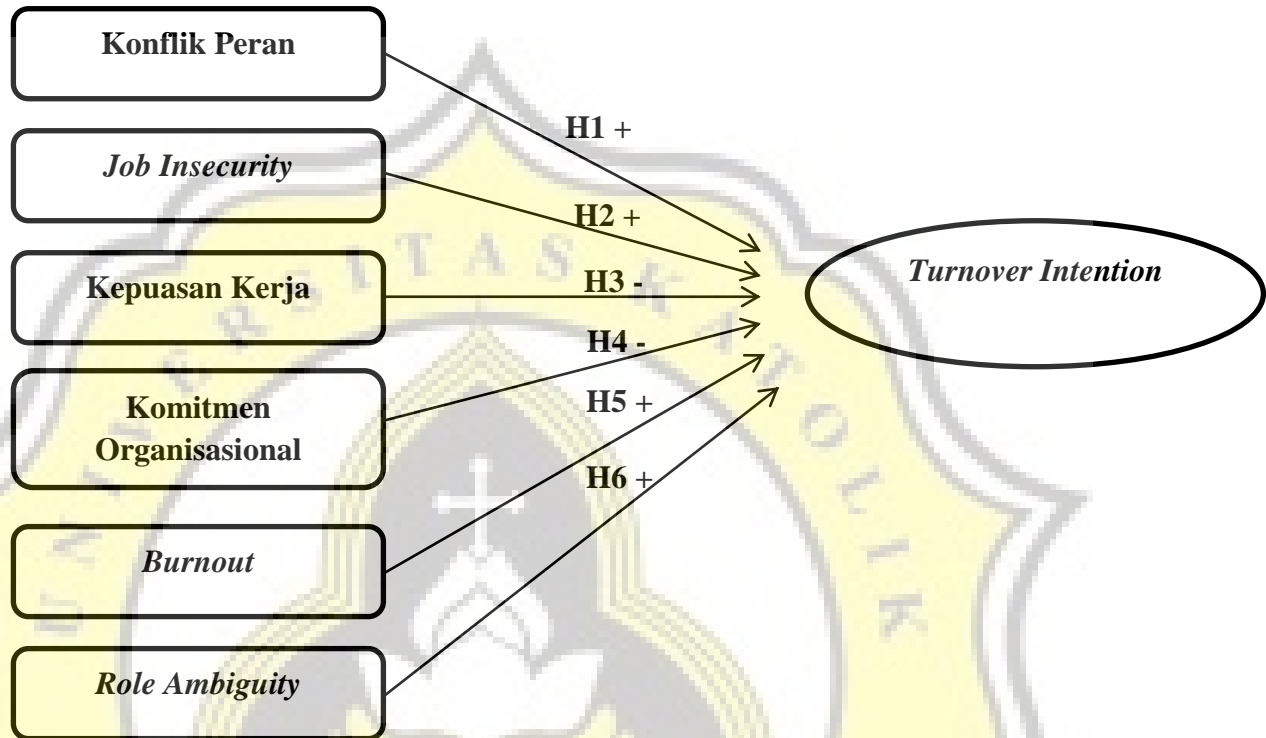
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi para akademis

Penelitian ini menyajikan informasi mengenai pengaruh antara pengaruh konflik peran, *job insecurity*, kepuasan kerja, komitmen organisasional, *burnout* dan *role ambiguity* terhadap *turnover intention*.



## 1.5. Kerangka Pikir



Gambar 1.1

### KERANGKA PIKIR

Kerangka pikir di atas menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Yaitu konflik peran, *job insecurity*, kepuasan kerja, komitmen organisasional, *burnout*, dan *role ambiguity* sebagai variabel independen. Variabel independen diatas dari penelitian terdahulu tidak semua berpengaruh positif, tetapi ada yang berpengaruh negatif. Dari uraian diatas menyimpulkan bahwa konflik peran, *job insecurity*, *burnout* dan *role ambiguity* berpengaruh

positif sedangkan kepuasan kerja komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Menguraikan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menguraikan tentang sampel penelitian, sumber dan jenis data, definisi operasional dan pengukuran variable penelitian, teknik pengumpulan data, alat analisis data, teknik pengukuran dan pengelolaan data.

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan data yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

#### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, saran dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.

