

ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI BURNOUT PADA AUDITOR: PENGEMBANGAN TERHADAP ROLE STRESS MODEL

3

Eka Murtiasri
Politeknik Negeri Semarang

ABSTRACT

The objective of this study is to develop burnout construct in accounting occupation by showing that burnout is a key mediator for role stressors (role conflict, role ambiguity and role overload) on critical job outcomes (job satisfaction, turnover intention and job performance). Burnout is a well known phenomenon in psychology, characterized by three interrelated symptoms of emotional exhaustion, reduced personal accomplishment and depersonalization.

This research is conducted to examine the direct and indirect effect of role stressor on behavioral job outcomes. The hypotheses are tested using Structural Equation Model (SEM) by Lisrel 8,54. Structural equation model is a multivariate analysis technique that is possible to test both measurement model and structural model to get all description about complexitas model.

Applying convenience sampling method, this study has collected 166 auditors from 46 audit firms in Indonesia. This study reveals two result. First, burnout condition will appear because the presence of role stressor and moreover will affect to behavioral job outcomes (except turnover intention). Second, burnout condition become a mediator on the relation between role overload and behavioral job outcomes but neither for role conflict and role ambiguity

Keywords: burnout, role stressor, job outcomes and Structural Equation Model

PENDAHULUAN

Auditor adalah profesi yang erat berhubungan dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaan. Dalam penelitian Miller, Mur & Cohen (1988) dinyatakan bahwa profesi auditor merupakan salah satu dari sepuluh profesi yang mengandung tingkat stres tertinggi di Amerika Serikat. Penelitian tersebut merujuk pada penelitian Baker (1977) yang menyatakan bahwa profesi akuntan publik memiliki potensi konflik dan ketidakjelasan peran yang tinggi.

Salah satu sumber dari stres adalah terperangkapnya auditor dalam situasi di mana auditor tidak dapat lepas dari tekanan peran dalam pekerjaan. Penelitian Kahn, Wolfe, Snoeck & Rosenthal (1964) menyatakan bahwa tekanan peran dalam pekerjaan muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh auditor, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Selain kedua faktor tersebut, Schick, Gordon & Haka, (1990) 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.

Terdapat ketidakkonsistenan hasil temuan riset terdahulu dalam menjelaskan hubungan antara penyebab tekanan peran (*role stressor*) dengan hasil kerja (*job outcomes*). Penelitian Slavin (1980), Strawser, Kelly & Hise (1982) serta Heian (1988) membuktikan adanya pengaruh tingginya konflik peran dan ambiguitas peran terhadap rendahnya tingkat kepuasan kerja dan tingginya tingkat *turnover intentions*. Namun, hasil penelitian Bartunek & Reynolds (1983), Collins & Killough (1992), serta Rebele & Michaels (1990) memberikan bukti yang meragukan adanya pengaruh tersebut. Bahkan temuan Senatra (1980) tidak mendukung temuan Slavin (1980). Penelitian Senatra mengindikasikan tidak adanya hubungan antara konflik peran dan ambiguitas peran dengan *turnover intentions*. Beberapa penelitian tentang pengaruh variabel *role stressor* terhadap *job outcomes* lainnya memberikan hasil yang berbeda (Kelley dan Seiler, 1982 serta Heian, 1988).

Berdasar analisis yang dilakukan Senatra (1980), ketidakkonsistenan hasil temuan tersebut disebabkan adanya pengaruh variabel lain yang berperan sebagai mediasi yang mampu menjelaskan pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes*. Variabel mediasi yang dikenal dengan istilah *burnout* (representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan), ditengarai mampu memperbaiki pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes* dari negatif - disfungsional (*distress*) menjadi positif - fungsional (*eustress*).

Penelitian Almer & Kaplan (2002) menemukan indikasi bahwa *role stressor* berpengaruh terhadap kondisi *burnout* dan *job outcomes*. Selanjutnya dalam penelitian Fogarty, Singh, Rhoads & Moore (2000) 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) membuktikan bahwa variabel *burnout* mampu memisahkan aspek fungsional (*eustress*) dan disfungsional (*distress*) dari *role stressor* terhadap *job outcomes* sehingga melalui kedua aspek *role stressor* dan *burnout*, dapat dilakukan tindakan perbaikan.

Penelitian ini diharapkan mampu menutup kesenjangan yang terjadi pada penelitian sebelumnya, khususnya dalam mengembangkan pemahaman tentang konstruk *burnout* dalam hubungannya dengan aspek-aspek *role stressor*. Selanjutnya akan dirumuskan satu set usulan hipotesis yang menempatkan *burnout* sebagai variabel mediasi dalam model *role stress*, di mana *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*.

Mengacu pada penelitian Fogarty, dkk. (2000) dilakukan kembali pengujian kondisi *burnout* sebagai variabel mediasi antara *role stressor* dengan *job outcomes* pada profesi auditor di Indonesia yang diyakini memiliki perilaku berbeda dengan auditor di Amerika Serikat. Pengujian kembali suatu hasil penelitian yang saling bertentangan dengan kondisi yang lebih spesifik dianjurkan dan dikuatkan oleh Otley (1994) yang menyatakan bahwa replikasi dengan kondisi yang berbeda akan dapat menempatkan keyakinan pada suatu hasil penelitian sebelumnya pada tingkat yang lebih baik. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya terletak pada instrumen penelitian, penggunaan teknik analisis untuk pengujian hipotesis dan desain kuesioner.

PERUMUSAN MASALAH DAN TUJUAN PENELITIAN

Ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes* sehingga menghasilkan tiga simpulan berbeda, yaitu tidak adanya pengaruh, adanya pengaruh positif fungsional (*eustress*) atau adanya pengaruh negatif disfungsional (*distress*) menandakan belum dipahaminya peran konstruk *burnout* secara tepat. Mengingat pentingnya peran mediasi *burnout* untuk menjelaskan perbedaan temuan hasil penelitian, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai: apakah peran *burnout* sebagai variabel mediasi mampu menjelaskan perbedaan pengaruh langsung *role stressor* (konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja) terhadap *job outcomes* (kepuasan kerja, keinginan untuk berpindah dan kinerja kerja) pada profesi auditor di Indonesia.

Berdasar latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris adanya pengaruh *role stressor* terhadap *burnout*, pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes*, dan kontribusi variabel mediasi *burnout* dalam menjelaskan perbedaan pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes*.

KAJIAN PUSTAKA

Telaah Teori

Konsep yang mendasari penelitian tentang *burnout* merujuk pada teori keperilakuan khususnya perilaku organisasi yang dikembangkan pertama kali oleh Chris Argyris (1952). Berdasar penelitian Argyris (1952), tumbuh kesadaran untuk mengintegrasikan ilmu-ilmu keperilakuan terutama ilmu psikologi dalam penelitian bidang akuntansi.

Teori lain yang mendukung penelitian ini adalah teori Peran yang dikemukakan oleh Kahn dkk. (1964). Teori Peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. Kantz & Kahn (1978) menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik dalam dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang.

Tekanan peran dalam pekerjaan (*role stress*) menunjukkan seberapa luas ekspektasi serangkaian peran anggota organisasi menghadapi situasi yang mengandung tiga dimensi, yaitu ketidakjelasan peran (*ambiguous*), ketidaksesuaian peran sehingga antar peran bertentangan satu dengan lainnya (*conflict*) dan beratnya tekanan dalam pekerjaan (*overload*) (Woelf & Snoek, 1962).

Role conflict didefinisikan oleh Woelf & Snoek (1962) sebagai kejadian yang simultan dari dua tekanan atau lebih, seperti ketaatan pada suatu hal akan memunculkan dilema karena sulit untuk mentaati yang lainnya. *Role ambiguity* akan muncul jika tidak ada informasi memadai yang diperlukan untuk menjalankan suatu peran dengan cara yang memuaskan (Kahn, dkk., 1964) sedangkan *role overload* menurut Schick, Gordon & Haka (1990) terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki.

Burnout adalah istilah yang pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger (1974), yang merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 1982). Cordes & Dougherty (1993) mendeskripsikan *burnout* sebagai gabungan dari tiga tendensi psikis, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), penurunan prestasi kerja (*reduced personal accomplishment*) dan sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri (*depersonalization*).

Emotional exhaustion adalah suatu dimensi dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan dan energi terdalam sebagai hasil dari *excessive psychoemotional demands* yang ditandai dengan hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat (Ray & Miller, 1994). Orang yang mengalami *emotional exhaustion* ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya. *Reduced personal accomplishment* merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini mengacu pada kecenderungan individu untuk mengevaluasi diri secara negatif sehubungan dengan prestasi yang dicapainya (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 1982). *Depersonalization* merupakan tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan sikap sinis mengenai karir dan kinerja diri sendiri (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 1982). Orang yang mengalami depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berharga. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku yang tidak acuh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis **Pengaruh *Role Stressor* terhadap *Burnout***

Dalam kaitannya dengan stres, *burnout* bukanlah *role stressor*, karena *burnout* muncul sebagai akibat kumulatif dari *stressor* secara terus-menerus dalam jangka panjang yang dialami oleh individu dalam berbagai tingkatan dan kombinasi. Dampak dari tekanan tersebut adalah munculnya situasi yang tidak menguntungkan (*disstress* dan disfungsi). *Burnout* tidak akan dialami oleh individu jika *role stressor* berpengaruh positif dan fungsional (*eustres*) terhadap *job outcomes*.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Maslach & Jackson (1981) ditemukan hubungan antara tingginya *role conflict* dengan aspek kelelahan emosional dalam *burnout* yang ditandai dengan gejala sakit kepala, sakit perut dan rasa khawatir berlebihan. Penelitian Maslach (1982) menghasilkan temuan adanya hubungan antara tingginya *role ambiguity* dan *role overload* dengan pengurangan energi dan kelelahan mental yang berakibat pada meningkatnya tingkat emosional seseorang. Jackson dan Schuler (1986) menguatkan temuan tersebut dengan menyatakan bahwa *emotionally draining* memunculkan perasaan sinis, acuh dan tidak peka terhadap lingkungan.

Berdasar logika dari hasil penelitian di atas serta simpulan dari landasan teori yang ada, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1a : Konflik peran (*role conflict*) berpengaruh positif terhadap *burnout*.

H1b : Ambiguitas peran (*role ambiguity*) berpengaruh positif terhadap *burnout*.

H1c : Kelebihan beban kerja (*role overload*) berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Pengaruh *Burnout* terhadap *Job Outcomes*

Job outcomes diukur dengan tiga variabel, yaitu kepuasan kerja (*job satisfaction*), keinginan untuk pindah (*turnover intentions*) dan kinerja kerja (*job performance*). Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Robbins, 2001). Kepuasan kerja mencerminkan kegembiraan atau sikap emosi positif yang berasal dari pengalaman kerja seseorang. Kegembiraan yang dirasakan oleh karyawan akan memberikan dampak sikap yang positif bagi karyawan tersebut. Vroom (1964) menggambarkan kepuasan kerja sebagai pemilikan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang.

Turnover intentions mengacu pada keinginan karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain yang belum diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata (Pasewark & Strawser, 1996). *Turnover intention* merupakan proksi dari *turnover* yang aktual (Lee & Ashforth, 2000). *Turnover* didefinisikan sebagai penarikan diri secara sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*) dari suatu organisasi (Robbins, 2001). *Voluntary turnover* merupakan keputusan untuk meninggalkan organisasi disebabkan oleh dua faktor yaitu seberapa menarik pekerjaan yang ada pada saat ini serta tersedianya alternatif pekerjaan yang lain. Sebaliknya, *involuntary turnover* menggambarkan keputusan manajemen untuk menghentikan hubungan kerja dan bersifat *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

Job performance merupakan ukuran efisiensi dan efektivitas pencapaian kerja, didefinisikan sebagai evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan melalui atasan langsung, rekan kerja, diri sendiri dan bawahan langsung (Kalbers & Fogarty, 1995). Terdapat hubungan positif antara persepsi peran dengan evaluasi kinerja karyawan. Temuan Kalbers dan Fogarty (1995) membuktikan adanya pengaruh derajat persepsi pekerjaan karyawan dengan atasan terhadap penilaian efektivitas kerja oleh atasannya, semakin sinkron persepsi karyawan dengan atasannya, semakin tinggi hasil evaluasi kinerjanya.

Beberapa penelitian lain mengindikasikan adanya pengaruh *burnout* terhadap *job outcomes*. Lee & Ashford (1993) dan Cordes & Dougherty (1993) menyatakan bahwa *burnout* adalah penyebab penurunan *performance* seseorang.

Berdasar landasan teori dan simpulan penelitian di atas, maka pengaruh langsung *burnout* terhadap *job outcomes* dihipotesiskan sebagai:

H2a : *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*).

H2b : *Burnout* berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah (*turnover intentions*).

H2c : *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja kerja (*job performance*).

Burnout* sebagai Variabel Mediasi antara *Role Stressor* dengan *Job Outcomes

Pentingnya *burnout* sebagai variabel mediasi didukung oleh beberapa konsep dan argumen empiris (Fogarty, dkk., 2000, 2005). *Pertama*, terdapat ketidakjelasan konsep tentang faktor penyebab ketidakefisienan hasil kerja, dimana selama ini *stress* ditengarai sebagai penyebab langsung ketidakefisienan kerja tersebut. *Role stressor* terbukti memiliki pengaruh *equivocal* terhadap hasil kerja, sedangkan pengaruh *burnout* *unequivocal*. *Kedua*, *burnout* merupakan efek kumulatif dari tekanan yang terus menerus. Artinya dalam *role environment*, *role stressor* yang berupa *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* seringkali menunjukkan kombinasi dan kekuatan yang berbeda dalam pengaruhnya terhadap *stress*. *Ketiga*, dari sudut pandang prespektif empiris, pengaruh *unmediated* tekanan peran terhadap hasil kerja diyakini mengandung bias, sehingga diperlukan suatu variabel mediasi yang penting untuk mengeliminir bias tersebut.

Pengujian pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes* melalui variabel mediasi *burnout* dirumuskan dalam hipotesis berikut:

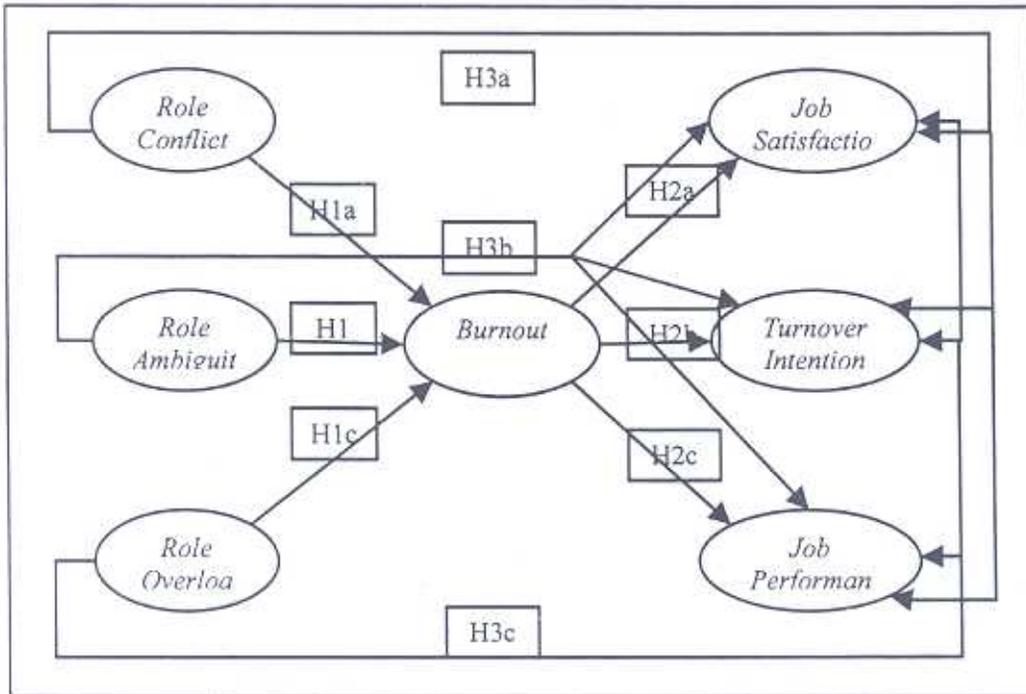
H3a : *Role conflict* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* melalui mediasi *burnout*.

H3b : *Role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* melalui mediasi *burnout*.

H3c : *Role overload* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* dan *job performance* dan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* melalui mediasi *burnout*.

Gambar 1 di bawah ini menunjukkan model kerangka pemikiran teoritis:

GAMBAR 1- Model Penelitian



Sumber : Hasil penelitian Fogarty, dkk. (2000)

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan melakukan pengujian hubungan terhadap semua variabel yang diteliti (*causal research*). Dimensi waktu riset melibatkan satu waktu tertentu dengan banyak sampel (*cross sectional*), sedangkan metode pengumpulan data dilakukan dengan kontak langsung maupun tidak langsung.

Karena tidak dilakukan pengaturan terhadap lingkungan yang akan diteliti, maka lingkungan penelitian ini merupakan lingkungan riil (*field setting*). Tujuan umum dari *field setting* adalah mengumpulkan data yang dapat mewakili populasi. Informasi yang diperoleh, digunakan untuk menjeneralisir temuan dari sampel yang diambil dari populasi (Uma Sekaran, 2000). Unit analisis dalam penelitian ini adalah individual, yaitu para auditor yang dipilih pada berbagai jabatan yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik di seluruh Indonesia.

Populasi penelitian adalah auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di seluruh Indonesia yang terdaftar pada Direktori Kantor Akuntan Publik tahun 2004. Prosedur penentuan sampel dilakukan secara non probabilitas atau pemilihan non random yaitu dengan pengambilan sampel secara nyaman (*convenience sampling*). Metode *convenience sampling* dipilih karena jumlah auditor

pada tiap-tiap KAP tidak diketahui sebelumnya, sehingga ada kebebasan dalam memilih sampel (Jogiyanto, 2004). Sampel yang diambil dalam penelitian adalah auditor yang menduduki berbagai jabatan (manajer, partner, auditor senior, dan auditor junior) di 46 KAP seluruh Indonesia.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel Tekanan peran (*Role Stressor*)

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti meliputi variabel eksogen (independen) dan endogen (dependen). Variabel tekanan peran (*role stressor*) merupakan variabel eksogen atau variabel independen yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model (Ghozali, 2005). Sedangkan variabel *burnout* dan *job outcomes* merupakan variabel endogen atau variabel dependen yang diprediksi oleh variabel lain.

(a) Variabel Tekanan Peran

Variabel tekanan peran diprosikan melalui variabel konflik peran (*role conflict*), Ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan kelebihan beban pekerjaan (*role overload*). Konflik peran dan ambiguitas peran diukur dengan lima pertanyaan yang menguji keyakinan seseorang terhadap perannya. Penelitian ini menggunakan acuan instrumen dari Rizzo, dkk (1970) dalam tujuh skala Likert. Kelebihan beban pekerjaan (*role overload*) diukur dengan menggunakan tiga pertanyaan berdasar instrumen Beehr, dkk (1976) dalam tujuh skala Likert.

(b) Variabel *Burnout*

Variabel *burnout* merupakan gabungan dari dimensi *emotional exhaustion*, *reduced personal accomplishment* dan *depersonalization*. Variabel *burnout* diukur dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan dari *Maslach Burnout Inventory (MBI)* tahun 1981. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan tingkat keseringan terjadinya kondisi *burnout* pada auditor. Terdapat sembilan pertanyaan tentang kondisi kelelahan emosional, penurunan prestasi kerja dan depersonalisasi. Penjelasan jawaban responden tentang keseringan *burnout* yang dialami adalah: 1 = dua-tiga kali dalam setahun, 2 = setiap bulan, 3 = dua kali dalam sebulan, 4 = setiap minggu, 5 = beberapa kali dalam seminggu, 6 = setiap hari dan 7 = hampir setiap saat.

(c) Variabel Hasil Kerja (*Job outcomes*)

Job outcomes diukur melalui tiga dimensi, yaitu kepuasan kerja (*job satisfaction*), keinginan untuk berpindah (*turnover intentions*) dan kinerja kerja (*job performance*). Instrumen kepuasan kerja diadopsi dari Hunt, Shelby D & Lawrence (1984) dalam Fuad Mas'ud (2004) dengan menggunakan tiga pertanyaan dalam tujuh skala Likert. Instrumen keinginan berpindah diukur dengan tiga pertanyaan yang diadopsi dari Chen & Annie Marie (2000) dalam Fuad Mas'ud (2004) menggunakan tujuh skala Likert. Sedangkan variabel kinerja diukur dengan menggunakan tiga pertanyaan dari Fisher & Richard T (2001) dalam Fuad Mas'ud (2004) dengan tujuh skala Likert.

Teknik Analisis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Model*) dengan model LISREL 8,54 (*Linier Structural Relationship*). Model persamaan struktural merupakan teknik analisis multivariat (Bagozzi dan Fornell, 1982) dalam Imam

Ghozali dan Fuad (2005) yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *non recursive* untuk memperoleh gambaran menyeluruh model.

Persamaan struktural yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 + \gamma_2 \xi_2 + \gamma_3 \xi_3 + \zeta_1 \quad (1)$$

$$\eta_2 = \gamma_4 \xi_1 + \gamma_7 \xi_2 + \gamma_{10} \xi_3 + \beta_1 \eta_1 + \zeta_2 \quad (2)$$

$$\eta_3 = \gamma_5 \xi_1 + \gamma_8 \xi_2 + \gamma_{11} \xi_3 + \beta_2 \eta_1 + \zeta_3 \quad (3)$$

$$\eta_4 = \gamma_6 \xi_1 + \gamma_9 \xi_2 + \gamma_{12} \xi_3 + \beta_3 \eta_1 + \zeta_4 \quad (4)$$

Keterangan:

η_1 = *Burnout*

η_2 = *Job Satisfaction*

η_3 = *Turnover Intention*

η_4 = *Job Performance*

$\zeta_1 - \zeta_4$ = *Disturbance Term*

ξ_1 = *Role Conflict*

ξ_2 = *Role Ambiguity*

ξ_3 = *Role Overload*

$\gamma_1 - \gamma_{12}$ = *Regression Weight*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Data pengiriman dan pengembalian kuesioner ditunjukkan tabel berikut ini:

TABEL 1
RINCIAN PENERIMAAN DAN PENGEMBALIAN JAWABAN KUESIONER

| | |
|---|--------------------------------------|
| Pengiriman tahap pertama | 300 |
| Kuesioner yang tidak kembali | 188 |
| Kuesioner yang kembali | 112 |
| Pengiriman tahap kedua | 180 |
| Kuesioner yang tidak kembali | 111 |
| Kuesioner yang kembali | 69 |
| Jumlah seluruh kuesioner yang kembali (112+69) | 181 |
| Kuesioner yang tidak digunakan tahap pertama dan kedua (11+4) | 15 |
| Kuesioner yang digunakan | 166 |
| Tingkat pengembalian (<i>response rate</i>) | $(112 + 69) / 480 * 100\% = 37,70\%$ |
| Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>usable response rate</i>) | $(101 + 65) / 480 * 100\% = 34,58\%$ |

Sumber: Hasil Penelitian, 2006

Hasil Uji Non Response Bias

Hasil uji *non response bias* menunjukkan bahwa H_0 diterima artinya *tidak terdapat perbedaan nyata* antara kelompok responden yang menjawab karena ada intervensi dari peneliti dengan kelompok responden yang menjawab tanpa intervensi, demikian juga antara kelompok responden yang menjawab dalam batas waktu yang ditetapkan dengan kelompok responden yang menjawab di luar batas waktu pengembalian jawaban.

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

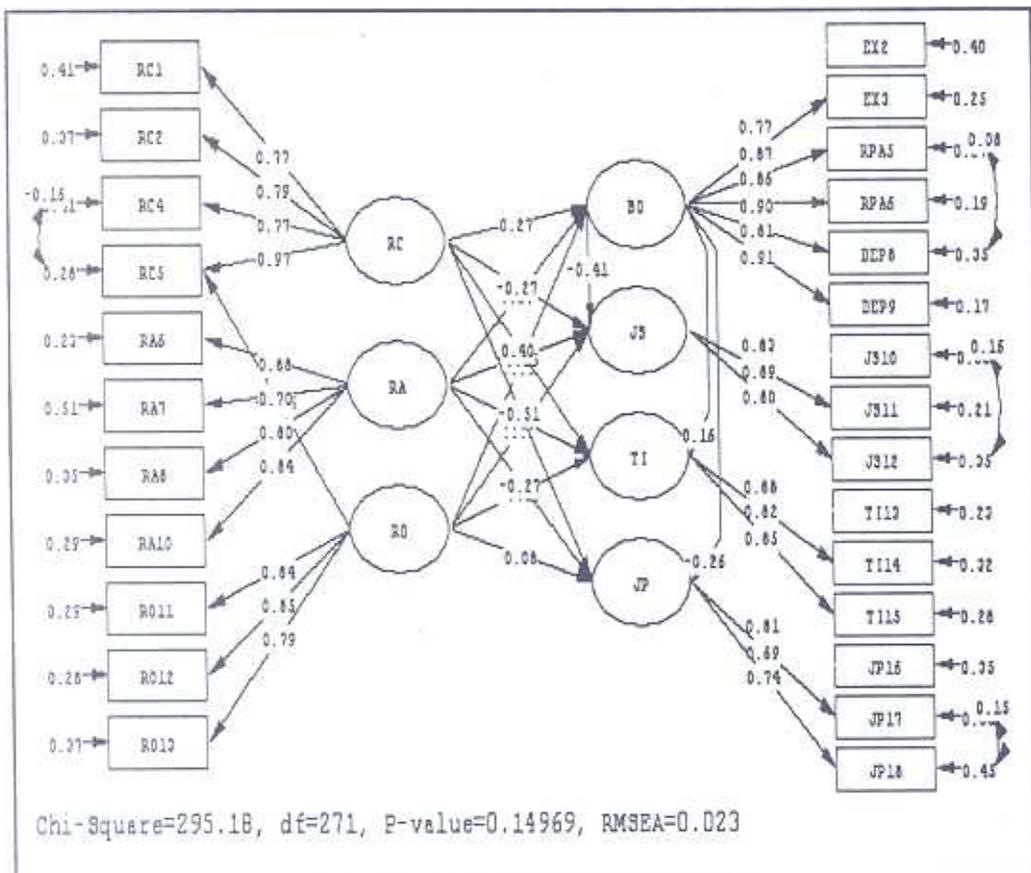
Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor terhadap instrumen penelitian, pertanyaan yang faktor *loading*nya di bawah 0,4 tidak dimasukkan dalam analisis (Hair, dkk. 1995). Dari tigapuluh satu indikator dalam penelitian ini, terdapat enam indikator yang tidak valid, sehingga terdapat duapuluh enam indikator yang akan diuji reliabilitasnya dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

Reliabilitas untuk masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,5 yang berarti bahwa semua pertanyaan pada tiap variabel penelitian adalah reliabel. Secara keseluruhan (total) nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,7606 menguatkan pernyataan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner memiliki sifat konsistensi yang tinggi.

Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan

Setelah model konfirmatori untuk variabel laten eksogen dan endogen (fit), maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis untuk semua variabel (*full model*). Dengan menambahkan persamaan struktural dalam model, maka *full model* SEM yang terbentuk adalah:

GAMBAR 2 FULL MODEL SEM



Sumber: Output Lisrel, 2006

Dari model tersebut, nilai *Chi square* sebesar 295,18 dan nilai $p = 0,14969$, sehingga model dapat diterima (*fit*). Hasil tersebut berarti bahwa hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan antara matriks kovarians sampel dengan matriks kovarians populasi tidak dapat ditolak.

Uji Pengaruh Langsung *Role Stressor* Terhadap *Burnout*

Uji hipotesis ini dilakukan untuk melihat efek langsung variabel *role stressor* terhadap *burnout*. *Regression weight (loading factor)* yang terbentuk untuk memprediksi pengaruh *role stressor* terhadap *burnout* ditunjukkan oleh tabel berikut:

TABEL 2
REGRESSION WEIGHTS (LOADING FACTOR)
PENGARUH LANGSUNG *ROLE STRESSOR* TERHADAP *BURNOUT*

| | <i>Loading</i> | <i>se</i> | <i>T</i> *) | <i>Keterangan</i> |
|--------------------------|----------------|-----------|-------------|-------------------|
| <i>BO</i> <--- <i>RC</i> | 0,27 | 0,086 | 3,69 | signifikan |
| <i>BO</i> <--- <i>RA</i> | 0,28 | 0,082 | 3,40 | signifikan |
| <i>BO</i> <--- <i>RO</i> | 0,33 | 0,089 | 3,69 | signifikan |

*) signifikansi $\alpha = 5\%$

Sumber: Data primer diolah, 2006

Berdasar analisis, pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja terhadap *burnout* semua menunjukkan nilai yang signifikan. Konflik peran berpengaruh positif terhadap kondisi *burnout* dengan nilai loading sebesar 0,27. Pengaruh secara langsung ambiguitas peran terhadap *burnout* sebesar 0,28. Pengaruh kelebihan beban kerja terhadap *burnout* adalah sebesar 0,33. Hasil tersebut membuktikan bahwa konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja secara nyata berpengaruh positif terhadap tingginya tingkat *burnout*. Dengan demikian hipotesis 1a, 1b, dan 1c yang diajukan dinyatakan diterima.

Uji Pengaruh Langsung *Burnout* Terhadap *Job Outcomes*

Uji hipotesis ini dilakukan untuk melihat pengaruh langsung *burnout* terhadap *job outcomes*. *Regression weight (loading factor)* yang terbentuk berdasar analisis untuk memprediksi pengaruh langsung *burnout* terhadap *job outcomes* ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

TABEL 3
REGRESSION WEIGHTS (LOADING FACTOR)
PENGARUH LANGSUNG *BURNOUT* TERHADAP *JOB OUTCOMES*

| | <i>Loading</i> | <i>se</i> | <i>T</i> *) | <i>Keterangan</i> |
|--------------------------|----------------|-----------|-------------|-------------------|
| <i>JS</i> <--- <i>BO</i> | -0,41 | 0,10 | -4,03 | signifikan |
| <i>TI</i> <--- <i>BO</i> | 0,16 | 0,098 | 1,63 | Tidak signifikan |
| <i>JP</i> <--- <i>BO</i> | -0,26 | 0,10 | -2,56 | signifikan |

*) signifikansi $\alpha = 5\%$

Sumber: Data primer diolah, 2006

Tabel di atas menunjukkan bahwa *burnout* secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja (-0,41) dan kinerja kerja (-0,26) tetapi tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah (0,16). Hasil tersebut menunjukkan arti bahwa bahwa kondisi *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja, namun tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah. Dengan demikian hipotesis 2a dan 2c yang menyatakan bahwa tingginya *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja secara meyakinkan diterima. Namun, tidak signifikannya pengaruh *burnout* terhadap keinginan berpindah, menolak hipotesis 2b yang menyatakan bahwa tingginya *burnout* berpengaruh terhadap tingginya tingkat keinginan pindah karyawan.

Uji Pengaruh Langsung *Role Stressor* Terhadap *Job Outcomes*

Dalam uji ini diharapkan semua variabel *role stressor* (konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja) tidak berpengaruh secara langsung terhadap *job outcomes* (kepuasan kerja, keinginan berpindah dan kinerja kerja). Atau jika berpengaruh, maka pengaruh tersebut diharapkan kecil dan tidak signifikan. Hasil uji hipotesis ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

TABEL 4
REGRESSION WEIGHTS (LOADING FACTOR)
PENGARUH LANGSUNG *ROLE STRESSOR* TERHADAP *JOB OUTCOMES*

| | <i>Loading</i> | <i>se</i> | <i>T *</i>) | <i>Keterangan</i> |
|------------|----------------|-----------|--------------|-------------------------|
| JS <--- RC | -0,27 | 0,091 | -2,95 | signifikan |
| TI <--- RC | 0,40 | 0,094 | 4,28 | signifikan |
| JP <--- RC | -0,51 | 0,098 | -5,23 | signifikan |
| JS <--- RA | -0,26 | 0,087 | -3,01 | signifikan |
| TI <--- RA | 0,38 | 0,089 | 4,31 | signifikan |
| JP <--- RA | -0,27 | 0,089 | -3,02 | signifikan |
| JS <--- RO | 0,057 | 0,094 | 0,60 | <i>Tidak signifikan</i> |
| TI <--- RO | -0,095 | 0,096 | -0,99 | <i>Tidak signifikan</i> |
| JP <--- RO | 0,082 | 0,098 | 0,84 | <i>Tidak signifikan</i> |

*) signifikansi $\alpha = 5\%$

Sumber: Data primer diolah, 2006

Tabel di atas menunjukkan adanya pengaruh langsung konflik peran dan ambiguitas peran terhadap ketiga variabel *job outcomes*. Namun tidak terdapat pengaruh langsung kelebihan beban kerja terhadap ketiga variabel *job outcomes*.

Uji Pengaruh Tidak Langsung dan Uji Pengaruh Total *Role Stressor* terhadap *Job Outcomes*

Pengujian pengaruh total *role stressor* terhadap *job outcomes* dilakukan dengan lebih dahulu melihat pengaruh tidak langsung variabel mediasi *burnout* terhadap *job outcomes*. Yang dimaksud dengan pengaruh tidak langsung *role stressor* terhadap *job outcomes* adalah pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes* melalui variabel mediasi *burnout*. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung *role stressor* terhadap *job outcomes* ditunjukkan tabel berikut:

TABEL 5
REGRESSION WEIGHTS (LOADING FACTOR)
PENGARUH TIDAK LANGSUNG *ROLE STRESSOR* TERHADAP *JOB OUTCOMES*

| | <i>Loading</i> | <i>se</i> | <i>T</i> *) | <i>Keterangan</i> |
|------------|----------------|-----------|-------------|-------------------------|
| JS <--- RC | -0,11 | 0,04 | -0,272 | signifikan |
| TI <--- RC | 0,04 | 0,03 | 1,49 | Tidak signifikan |
| JP <--- RC | -0,07 | 0,03 | 2,07 | signifikan |
| JS <--- RA | -0,11 | 0,04 | -2,72 | signifikan |
| TI <--- RA | 0,04 | 0,03 | 1,52 | Tidak signifikan |
| JP <--- RA | -0,07 | 0,03 | -2,10 | signifikan |
| JS <--- RO | -0,13 | 0,05 | -2,76 | signifikan |
| TI <--- RO | 0,05 | 0,04 | 1,47 | Tidak signifikan |
| JP <--- RO | -0,08 | 0,04 | -2,10 | signifikan |

*) signifikansi $\alpha = 5\%$

Sumber: Data primer diolah, 2006

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel *role stressor* (konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja) berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan kerja dan kinerja kerja namun tidak berpengaruh terhadap tingginya keinginan berpindah karyawan. Tidak signifikannya pengaruh variabel *role stressor* terhadap keinginan berpindah disebabkan karena tidak signifikannya pengaruh *burnout* terhadap keinginan berpindah.

Uji terakhir dalam model adalah uji pengaruh total *role stressor* terhadap *job outcomes*. Nilai *loading* pengaruh total ini diperoleh dari penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsungnya. Berikut tabel *regression weight* pengaruh total *role stressor* terhadap *job outcomes*.

TABEL 6
REGRESSION WEIGHTS (LOADING FACTOR)
PENGARUH TOTAL ROLE STRESSOR TERHADAP JOB OUTCOMES

| | <i>Loading</i> | <i>se</i> | <i>T</i> *) | <i>Keterangan</i> |
|------------|----------------|-----------|-------------|-------------------------|
| JS <--- RC | -0,38 | 0,10 | -3,98 | <i>signifikan</i> |
| TI <--- RC | 0,44 | 0,09 | 4,83 | <i>signifikan</i> |
| JP <--- RC | -0,58 | 0,10 | -5,89 | <i>signifikan</i> |
| JS <--- RA | -0,38 | 0,09 | -4,17 | <i>signifikan</i> |
| TI <--- RA | 0,43 | 0,09 | 4,94 | <i>signifikan</i> |
| JP <--- RA | -0,34 | 0,09 | -3,85 | <i>signifikan</i> |
| JS <--- RO | -0,08 | 0,09 | -0,82 | <i>Tidak signifikan</i> |
| TI <--- RO | -0,045 | 0,09 | -0,48 | <i>Tidak signifikan</i> |
| JP <--- RO | 0,00 | 0,09 | -0,02 | <i>Tidak signifikan</i> |

*) signifikansi $\alpha = 5\%$

Sumber: Data primer diolah, 2006

Tabel di atas menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja serta berpengaruh positif terhadap keinginan berpindah karyawan. Sedangkan kelebihan beban pekerjaan tidak mempengaruhi *job outcomes* (kepuasan kerja, keinginan berpindah dan kinerja kerja). Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kelebihan beban kerja tidak berpengaruh langsung terhadap *job outcomes* tetapi berpengaruh tidak langsung terhadap *job outcomes* melalui *burnout*.

Hal tersebut tidak terjadi pada dua variabel *role stressor* yang lain, yaitu konflik peran dan ambiguitas peran. Kedua variabel tersebut disamping berpengaruh tidak langsung terhadap *job outcomes* melalui *burnout* juga mempunyai pengaruh langsung terhadap *job outcomes*, sehingga hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh langsung antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap *job outcomes* tidak terbukti.

Pada variabel keinginan berpindah, karena variabel mediasi *burnout* tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah maka semua variabel *role stressor* mempunyai pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan terhadap *job outcomes*, kecuali variabel kelebihan beban kerja. Hal khusus terjadi pada variabel kelebihan beban kerja disebabkan karena variabel ini mempunyai pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung terhadap *job outcomes*.

SIMPULAN, KETERBATASAN DANA RISET YANG AKAN DATANG

Penelitian ini mengharapkan hasil seperti yang dinyatakan dalam hipotesis bahwa semua *role stressor* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *job outcomes* namun berpengaruh secara tidak langsung terhadap *job outcomes* melalui variabel mediasi *burnout*. Apabila hal ini terbukti, maka pengelolaan *job outcomes* dilakukan melalui pengelolaan situasi *burnout*, tidak melalui variabel *role stressor* secara langsung. Hasil penelitian ini membuktikan hanya ada satu variabel *role stressor* yang memenuhi harapan tersebut, yaitu variabel kelebihan beban kerja (*role overload*) terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja sedangkan dua variabel *stressor* lainnya (*role conflict* dan *role ambiguity*) tidak.

Penelitian tentang pengaruh *role stressor* terhadap *job outcomes* membuktikan bahwa *burnout* yang dialami oleh auditor terbukti akan mempengaruhi hasil kerjanya. Namun, dalam penelitian ini tidak dibedakan jabatan auditor dalam Kantor Akuntan Publik, sehingga tidak diketahui perbedaan tingkat *burnout* yang dialami oleh auditor senior maupun auditor junior. Pengklasifikasian tersebut menjadi penting karena kedudukan auditor berkaitan dengan tingkat *stressor* yang berbeda (beban tugas, wewenang, kekuasaan, pengaruh, konflik dan ambiguitas peran). Dampak yang muncul adalah pada perbedaan sikap dalam menanggapi *burnout*.

Karena penelitian ini dilakukan dalam satu saat tertentu saja (*cross sectional*), sulit untuk melihat perilaku yang ditunjukkan auditor dalam rentang waktu panjang. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat menutup kesenjangan tersebut dengan membedakan tanggapan auditor terhadap *burnout* pada masa sibuk dan tidak sibuk secara *time series*, karena diyakini hasilnya akan lebih seperti yang diharapkan. Demikian juga apabila jabatan auditor dibedakan (senior dengan junior) diyakini akan memberikan hasil temuan yang lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- Abramson L, M. Seligman and J Teasdale. 1978. "Learned Helplessness in Humans: Critique and Formulation". *Journal of Abnormal Psychology*. Vol. 87. pp 49-74.
- Almer, E.D and S. E.Kaplan. 2002. " The Effect of Flexible Work Arrangement and Stressor, Burn out, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting". *Behavioral Research In Accounting*. Vol. 14. pp. 1-37.
- Aranya, R Lachman and J Amernic. 1982. "An Examination of Professional Commitment in Public Accounting". *Accounting Organization and Society*. Vol 6. pp. 271-280
- Baker, C.R. 1977. "Management Strategy in A Large Accounting Firm". *The Accounting Review*. Juli. pp 576-586
- Bamber, E.M, D. Snowball and R.M Tubbs. 1989. "An Audit Structure and Its Relationship to Role Conflict and Role Ambiguity: An Empirical Investigation". *The Accounting Review*. April. pp 285-299
- Bartunek, J., and C. Reynold, 1983, Boundary Spanning and Public Accounting Role Stress. *Journal of Social Psychology* 121(1): 65-67
- Beehr, T, J. Welsh and T. Taber. 1976. "Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order needs as Moderator." *Journal Applied Psychology*. Vol. 61. pp 41-47
- Bookmeier L, J. Bookmeier . 1990 and M Tipgos. 1990. Burnout Among Men and Women CPAs. Paper presented at the annual meeting of American Association, Toronto, Canada.
- Choo, F. 1982. Accountants and Occupational Stress. *The Australian Accountant*. November: 633-638.
- _____, 1983. Type A Behaviour – Coping with Stress. *Accountancy* (April): 128-129.
- _____, 1986. Job Stress, Job Performance and Auditor Characteristic. *Auditing: A journal of Practice and Theory* 5 (2) 17-34.
- _____, 1992. The Interactive Effect of Humor and a Type Behaviour: Accounting perspective and evidence. *Advances in Accounting* 10: 197-217.
- Collins, K and L. Killough. 1992. An Empirical Examination of Stress in Public Accounting. *Accounting, Organizations and Society* 17 (6): 535-547.
- Cordes , C and T. Dougherty. 1993. "A Review and Integration of Research on Job Burnout". *Academy of Management Review*. Vol. 18. pp 621-656.

- Dyah Sih Rahayu. 2002. "Anteseden dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stress) pada Auditor Independen". Simposium Nasional Akuntansi IV. Komisi C sesi 3. pp.504-521
- Fogarty, T.J, J. Singh, G.K. Roads and R.K. Moore. 2000. "Antesedent and Consequences of Burnout In Accounting: Beyond the Role Stress Model". *Behavioral Research In Accounting*. Vol. 12. pp. 31-67.
- Figler, H. 1980. "Managing Stress". *Management Accounting*. Vol 62. pp 22-28.
- Fisher, C.D and Gittelson, R. 1983. "A Meta Analysis of The Correlate of Role Conflict and Role Ambiguity". *Journal of Applied Pschycology*. Vol. 68. pp. 320-333.
- Freudenberger , H. 1974. "Staf Burnout". *Journal of Social Issues*. Vol. 30. pp.159-165.
- Gaertner J. and K. Ruhe. 1981. "Job Related Stress in Public Accounting". *Journal of Accountancy*. Vol. 151. pp. 68-74.
- Golembiewski, Robert, F. Munzenrider and Jerry Stevenson. 1988. *Stress in Organization: Toward a Phase Model of Burnout*. New York: Praeger
- Hair, J.F, RE. Anderson, R.L Tatham and W.C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis With Reading*. Indianapolis, IN: Mac.Millan Publising Company.
- Heian, J. 1988. A Study of Stress in Public Accounting at the Middle Management Level. Unpublished paper, Pennsylvania State University.
- Hopwood, AG. 1972. An Empirical Study of the Role Stress Accounting Data in Performance Evaluation. *Journal in Accounting Research*: 156-182.
- Hidayati, Attaina. 2002. Perkembangan Akuntansi Keperilakuan: Berbagai Teori. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, Volume 6 No. 2, Desember 2002.
- Hunsaker, J. 1986. Burnout: The Culmination of Long Term Stress. *Industrial Management* 28 (November-December): 24-26.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2005. *Structural Equation Modeling : Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 8,54*. Badan Penerbit Undip.
- Jackson, S.E and Schuler. 1986. "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology* 71 (4): 630-640.
- Jackson S. and R. Schuler. 1985. "A meta Analysis and Conceptual Critique and Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings". *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 36. pp 16-78.
- Journal of Accountancy. 1984. Management Burnout: What the CPA can do. 157 (January): 123.
- Kalbers and T. Fogarty, 1996. Internal Auditor Professionalism: An Empirical Analysis of Its Nature and Its Consequences. *Auditing: A Journal of Practice and Theory* 14 (1): 64-86.

- Kahn, R.L, D.M. Wolve, R.P Quin, J.D. Snoeck and R.A. Rosenthal. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. Wiley
- Kantz, D and R.L. Kahn. 1978. *The Social Psychology of Organization, 2nd Edition*. John Willey And Son. New York.
- Kelley. T dan R. Seiler. 1982. Auditor Stress and Time Budget. *CPA Journal* 52 (7): 24-36.
- Kussel, J and N. Deyoub.1983. Internal Auditor Burnout. *Internal Auditor*. Vol 40. pp. 22-25.
- Kusuma, Indra Wijaya.1996. "Arah dan Pengembangan Akuntansi Keperilakuan". *Makalah dalam Semiloka Metodologi Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta.
- Lee R , and B Ashforth. 1993. A Longitudinal Study of Burnout among Supervisor and Manager: Comparison between Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et all (1996) model.
- Maslach, C, 1982. "Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon. In Job stress and Burnout: Research, Theory and Interventions Perspectives, edited W Paine. pp. 29-40. Beverly Hills. CA : Sage Publishers.
- Macslah , C and S. Jackson. 1981. "Burnout in Organizational Settings". *Applied Social Psychology Annual*. Vol. 5. pp. 133-153.
- Mas'ud Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Michaels, C,E and Spector, PE. 1988. "A Multivariate Analysis of The Determinants of Job Turnover". *Journal Psychology*. Vol. 67. pp. 53-59.
- Miller, G Springen. A Mur dan D. Cohen. 1988. Stress on the Job. *Newsweek* 116 (April 25): 40-45.
- Netemeyer, RG, Mark W Johnson and Scot Burton. 1990. "Analysis of Role Conflict and Role Ambiguity in a Structural Equatio Framework". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 75 pp. 148-157.
- Nunnally, J. 1967. *Psikometric Theory*. New York. NY: Mc. Graw Hill
- Rebele and R Michaels. 1990. Independent Auditor's Role Stress: Antecedent, outcome and moderating variables. *Behavioral Research in Accounting* 2: 124-153.
- Rizzo, J, J House and S Lirtzman. 1970. " Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization". *Administrative Science Quartely*. Vol. 15 pp. 150-163.
- Robbins, S.P.2001. "Perilaku Organisasi – Konsep Kontroversi, dan Aplikasi". Edisi Bahasa Indonesia jllld 1. Prehallindo, Jakarta.
- Rose, R. 1983. "Burnout". *Journal of Accountancy*. Vol. 156. pp 22-25

- Sanders, S. 1998. "How to Keep Burnout from Becoming One More Side Effect of Bussy Season". *Accounting Office Management and Administrative Report*. Vol. 98. pp 2-3
- Schick, A, L. Gordon, and S. Haka. 1990. "Information Overload: A Temporal Approach". *Accounting, Organizations and Society*. Vol. 15. pp 199-220
- Senatra, P. 1980. "Role Conflict, role ambiguity ad Organizational Climate in A Public Accounting Firm". *The Accounting Review*. Vol. 55. pp. 594-603.
- Shirom, A. 1989. *Burnout in Work Organization*. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Edited by G Cooper. Pp 25-48. New York. NY: John Wiley and Sons.
- Slavin, N. 1980. Role Ambiguity and Conflict in an Alien Audit Environment. Unpublished dissertation. City University of New York.
- Sorenson, JE and T.L. Sorenson. 1974. "The Conflict of Profesionals Bureaucratic Organization". *Administrative Science Quartely*. March. Pp. 98-106.
- Strawser, R.J Kelly and R hise. 1982. What Causes Stress for Management Accountant? *Management Accounting* 64 (3): 32-35.
- Sweeney, JT dan Scott L Summers, 2002. The Effect of the Busy Season Workload in Public Accountant' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting* Volume 14: 223-245.
- Suwardi dan Indriantoro. 1999. "Model Turnover Pasewark and Strawser: Studi Empiris pada Lingkungan Akuntan Publik". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.2 No. 2. pp. 173-195
- Vroom, V. 1964. "*Work and Motivation*". San Francisco: Jossey Bass Publisher.
- Wolfe, DM and Snoek. 1962. "A Study of Tension and Adjustment Under Role Conflict". *Journal of Social Issue*. July. Pp. 102-121.
- Yusrianthe RH dan Indra Wijaya Kusuma, Pengaruh Jenis Jam Kerja terhadap Stressors, Burnout dan Behavioral Job Outcomes. *KOMPAK* No. 11, Mei- Agustus 2004 hal : 149 -172.