

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PEMICU STRES (*STRESSORS*)
TERHADAP STRES KERJA INTERNAL AUDITOR
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh derajat S-2 Magister Akuntansi



Diajukan oleh :

Nama : Iman Setiawan

NIM : C4C006392

Kepada

PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

TAHUN 2009

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab stres kerja yang dialami oleh internal auditor di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian ini secara khusus mengidentifikasi *stressors* organisasi, pekerjaan dan sosial serta menguji hubungan antara berbagai *stressors* tersebut dengan stres kerja. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini menyatakan bahwa *stressors* organisasi, pekerjaan dan sosial memiliki pengaruh langsung terhadap stres kerja.

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang dilakukan dengan metode survei. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner 5 skala Likert yang disampaikan kepada 108 internal auditor. Metode analisis data dan pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat *software* Lisrel versi 8.70.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel *stressors* pekerjaan (kelebihan beban kerja kualitatif dan kuantitatif, kemajuan karir, ruang lingkup pekerjaan, tanggung jawab kepada orang lain dan tekanan waktu) memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja yang dialami internal auditor. Sementara itu, variabel *stressors* organisasi maupun *stressors* sosial tidak memiliki pengaruh terhadap stres kerja internal auditor.

Kata-kata kunci : *stressors organisasi, stressors pekerjaan, stressors sosial, stres kerja, internal auditor*

ABSTRACT

This study investigates the causes of work stress among internal auditors in PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Specifically, it identifies organizational, job and social stressors; and examines their relationships with work stress. A model proposing that organizational, job and social stressors are directly related to work stress was developed for this study.

The study constitutes a causal research with survey method. Data for this study was obtained from a 5-points Likert scale questionnaire mailed to 128 internal auditors. The statistical method for analysis and hypothesis testing employed in this study was *Structural Equation Modeling* (SEM) based on Lisrel version 8.70 programs.

Results show that there was a positive relationship between job stressors (qualitative and quantitative overload, career progress, job scope, responsibility for others and time pressure) and work stress. Meanwhile, organizational and social stressors were not related to work stress.

Keywords : *organizational stressors, job stressors, social stressors, work stress, internal auditors*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi serta ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat sebagai dampak dari globalisasi mengakibatkan persaingan dunia usaha semakin tajam. Hal ini memaksa banyak perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa serta menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat menjamin kelangsungan usaha. Salah satu faktor keberhasilan kunci dalam memenangkan persaingan adalah tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itu, perusahaan yang berkeinginan untuk terus maju dan berkembang, mau tidak mau harus mengevaluasi berbagai faktor keunggulan dan kelemahan SDM yang dimiliki.

Pengakuan terhadap peran penting SDM dalam rangka menciptakan *competitive advantage* telah berkembang sedemikian pesat. Komponen keunggulan kompetitif SDM antara lain meliputi pengetahuan (*knowledge*), pengalaman (*experience*), keahlian (*skill*) dan komitmen (*commitment*), serta hubungan (*relationship*) dengan rekan sekerja maupun pihak lain di luar perusahaan (Wijono, 2006).

Pesatnya perkembangan teknologi melalui berbagai kebijakan pembangunan di bidang industri untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja telah membawa dampak pada masyarakat secara umum, khususnya terhadap individu-individu yang terlibat dalam organisasi perusahaan. Individu-individu tersebut dituntut lebih banyak menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan pengetahuan, pengalaman, keahlian dan komitmen serta hubungan dengan rekan sekerja maupun

pihak lain di luar perusahaan. Namun dalam kenyataannya, seringkali dijumpai individu atau kelompok individu secara tidak langsung, sadar atau tidak, menunjukkan ciri-ciri kepribadian yang tidak sesuai dengan tuntutan tersebut. Hal ini terutama disebabkan oleh benturan-benturan, ketegangan, tekanan atau penyesuaian dirinya yang kurang harmonis dengan lingkungan yang pada akhirnya menimbulkan stres dan mempengaruhi efektivitas organisasi.

Internal audit merupakan salah satu fungsi dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang memberikan nilai tambah bagi pencapaian tujuan perusahaan. Fungsi internal audit di dalam perusahaan antara lain membantu manajemen dalam memperkuat internal control, memperbaiki kinerja dan mengurangi munculnya pelanggaran (*fraud*). Profesi internal audit selama ini berada dalam bayang-bayang profesi akuntan publik dan eksistensinya belum banyak diakui oleh berbagai pihak. Picket (2005) menyatakan :

Internal audit is now a fully developed profession. An individual employed in internal audit ten years ago would find an unrecognizable situation in terms of the audit role, services provided, and approach.

Internal auditing saat ini telah berkembang menjadi profesi yang memiliki fungsi sangat penting dalam sebuah organisasi (Apostolou dkk, 1992). Internal auditor merupakan personalia dalam organisasi yang melakukan penilaian secara sistematis dan obyektif terhadap operasi dan kontrol yang berbeda-beda dalam organisasi untuk menentukan apakah informasi keuangan dan operasi telah akurat dan dapat diandalkan, risiko telah diidentifikasi dan diminimalisasi, peraturan eksternal serta kebijakan dan prosedur internal telah diikuti, kriteria operasi yang memuaskan telah dipenuhi, sumber daya telah dipergunakan secara efisien dan ekonomis serta tujuan organisasi telah dicapai secara efektif (Sawyer dkk, 2005).

Dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya, internal auditor mereview fungsi organisasi secara luas tidak hanya terhadap ketaatan sistem dan prosedur, melainkan termasuk juga aspek teknologi dan sistem informasi, audit operasional, serta konsultasi internal. Sifat pekerjaan dari internal audit sangat bervariasi tergantung dari industri dan kebutuhan dari organisasi.

Berbagai peraturan eksternal mengharuskan organisasi untuk memelihara sistem pengendalian intern dan fungsi internal audit yang berkualitas untuk memastikan kecukupan sistem pengendalian intern berjalan. Agar dapat memenuhi persyaratan tersebut, diperlukan kualitas internal audit yang tinggi. Oleh karena itu, agar dapat mencapai tingkat kualitas yang tinggi dan memenuhi tanggung jawabnya, fungsi internal audit harus terdiri dari profesional yang kompeten dan terlatih (Sawyer dkk, 2005). Profesionalisme dan pengalaman staf tersebut merupakan isu yang kritis dalam memelihara kualitas proses internal audit.

Profesi di bidang akuntansi dinilai sebagai profesi yang penuh dengan stres karena sifat dari pekerjaan di bidang akuntansi tersebut seringkali memberikan tekanan (Larson, 1997). Jenis pekerjaan tersebut memiliki ciri-ciri seperti beban kerja yang tinggi, banyaknya tenggat waktu dan 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.

Dalam sebuah kantor akuntan publik, unsur pimpinan atau *partner* seringkali berusaha untuk meminimalisir waktu yang dihabiskan untuk penugasan audit yang berdampak munculnya tekanan yang tidak normal bagi bawahan atau staf auditor.

Tekanan lain yang muncul dapat berupa tingginya frekuensi perjalanan dinas audit dan perubahan atau mobilitas lokasi kerja.

Akuntan atau auditor merupakan individu yang sangat rentan terhadap gejala stres karena seringkali giat bekerja, agresif, perfeksionis dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya (Larson, 1997). Pihak manajemen harus menyadari bahwa individu tersebut sangat mungkin akan meninggalkan pekerjaan atau pindah jika stres yang dialaminya mengancam kesehatan fisik atau mental.

Meskipun profesi akuntan publik dikenal sangat penuh dengan tekanan, profesi akuntan manajemen maupun internal auditor juga mengalami stres dan dalam beberapa hal menghadapi masalah yang serupa. Terkait dengan sifat pekerjaan audit, internal auditor menghadapi faktor pemicu stres yang sama dengan eksternal auditor. Larson dan Murff (2006) menggarisbawahi profesi internal audit sebagai profesi yang rentan terhadap stres kerja :

As part of their jobs, these auditors document internal controls and test whether these control are working, and audit the computer systems essential for modern banking operations. These many and varied responsibilities may cause to job stress for a bank's internal auditors, which then may result in job dissatisfaction or job burnout.

Tugas internal auditor biasanya menuntut adanya pekerjaan lembur, tekanan waktu, dan batasan anggaran. Kondisi kerja internal audit seperti ini sangat mungkin memberi kontribusi terhadap tingkat stres kerja yang berlebihan di samping faktor-faktor lain seperti lingkungan keluarga atau sosial.

Karakteristik pekerjaan internal auditor di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (selanjutnya disebut “BNI”) secara umum tidak berbeda dengan profesi internal auditor di perusahaan lainnya. Internal auditor BNI dalam menjalani rutinitas pekerjaan sehari-hari menghadapi berbagai tekanan pekerjaan yang dapat memicu

stres kerja. Tekanan kerja tersebut dapat bersumber dari pekerjaan itu sendiri maupun aspek lingkungan organisasi dimana internal auditor bekerja. Jadwal pemeriksaan yang padat, beban kerja yang berlebihan, adanya keterbatasan anggaran biaya pemeriksaan, prosedur pemeriksaan yang sangat rinci, dokumentasi yang rapi dan lengkap atas bukti audit serta potensi konflik dengan *auditee*, rekan kerja maupun atasan merupakan faktor-faktor yang terkait dengan pekerjaan. Faktor-faktor pemicu stres yang berasal dari aspek pekerjaan tersebut sering disebut sebagai *stressors* pekerjaan. Sedangkan faktor-faktor pemicu stres yang berasal dari kondisi lingkungan organisasi disebut sebagai *stressors* organisasi. *Stressors* organisasi ini antara lain meliputi pelaksanaan supervisi yang ketat dari unsur pimpinan, struktur organisasi formal yang birokratis, politik kantor dan kurangnya peluang bagi pengembangan sumber daya manusia.

Di samping itu, berbagai aspek kehidupan pribadi seseorang di luar pekerjaan dan lingkungan organisasi juga merupakan faktor-faktor pemicu stres kerja yang dialami internal auditor. Konflik keluarga, kondisi kesulitan keuangan, kemacetan lalu lintas dan interaksi sosial di lingkungan rumah yang buruk misalnya, secara psikologis dapat terbawa dalam lingkungan kantor dan mengganggu kelancaran aktivitas pekerjaan apabila tidak segera diatasi. Faktor-faktor yang disebutkan di atas dikenal dengan istilah *stressors* sosial.

Tingkat stres berlebihan dapat berdampak negatif terhadap prestasi kerja internal auditor yang pada akhirnya dapat merugikan perusahaan. Dampak negatif tersebut dapat berupa rendahnya tingkat produktivitas, minimnya kreativitas, kurangnya motivasi, pengambilan keputusan yang tidak efektif, kualitas komunikasi antar karyawan yang rendah, tingkat absensi/ketidakhadiran pegawai yang tinggi

bahkan munculnya tindakan kekerasan dalam lingkungan kerja (Quick dkk, 2002 dan Stranks, 2005). Oleh sebab itu, manajemen BNI khususnya di unit Satuan Pengawasan Intern perlu mengidentifikasi berbagai faktor-faktor pemicu stres dan mencari solusi perbaikan untuk meminimalisasi dampak negatif akibat tingginya tingkat stres yang dialami oleh karyawan. Hal ini mendorong untuk dilakukan penelitian guna mengidentifikasi berbagai faktor pemicu stres yang dialami oleh internal auditor di BNI.

1.2. Rumusan Masalah

Stres yang dialami oleh karyawan di dalam sebuah perusahaan (termasuk internal auditor) dapat menyebabkan penurunan kinerja dan mempengaruhi efektivitas organisasi. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor pemicu stres kerja (*stressors*) yang dapat dikategorikan dalam aspek organisasi, aspek pekerjaan dan aspek sosial serta meneliti pengaruh dari berbagai *stressors* tersebut terhadap tingkat stres kerja yang dialami internal auditor BNI.

Masalah yang diteliti, selanjutnya dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah *stressors* organisasi memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja yang dialami oleh internal auditor BNI?
2. Apakah *stressors* pekerjaan memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja yang dialami oleh internal auditor BNI?
3. Apakah *stressors* sosial memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja yang dialami oleh internal auditor BNI?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis secara empiris pengaruh *stressors* organisasi terhadap stres kerja yang dialami internal auditor BNI.
2. Menganalisis secara empiris pengaruh *stressors* pekerjaan terhadap stres kerja yang dialami internal auditor BNI.
3. Menganalisis secara empiris pengaruh *stressors* sosial terhadap stres kerja yang dialami internal auditor BNI.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pengembangan teori, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan memberikan gambaran yang lebih kongkrit dalam disiplin ilmu auditing khususnya mengenai pengaruh aspek pekerjaan, aspek organisasi dan aspek sosial terhadap stres kerja yang dialami oleh internal auditor.
2. Bagi kepentingan perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan terutama dalam memperbaiki lingkungan kerja dan organisasi yang dapat memicu timbulnya stres kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja internal auditor BNI.
3. Bagi kepentingan profesi internal auditor, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam menerapkan manajemen stres kerja yang efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan audit.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar terdiri dari lima bab dengan penjelasan sebagai berikut :

Bab 1 : Bab ini menguraikan latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Bab ini berisi telaah teoritis mengenai stres kerja dan faktor-faktor pemicunya, uraian penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian.

Bab 3 : Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi disain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, pendefinisian dan pengukuran variabel penelitian, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan.

Bab 4 : Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang deskripsi data, berbagai pengujian yang digunakan, hasil analisis dan pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

Bab 5 : Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, implikasi hasil penelitian serta saran perbaikan bagi penelitian berikutnya maupun kepentingan lainnya.