

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

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh derajat S-2 Magister Sains Akuntansi

Diajukan oleh :

Nama : EKA MURTIASRI

NIM : C4C003210

PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO  
PEBRUARI 2006

## ABSTRACT

The objective of this study is to develop burnout construct in accounting occupation by showing that burnout is a key mediator between 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 8,5. Structuralequation model is a mutivariate 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 that registrated in Directory of Public Accountant 2004. 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 job outcomes but neither for role conflict and role ambiguity

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

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan konstruk burnout pada bidang akuntansi dengan menunjukkan bahwa burnout merupakan variabel mediasi antara role stressor (role conflict, role ambiguity dan role overload) dengan job outcomes (job satisfaction, turnover intention dan job performance). Burnout merupakan suatu fenomena psikologi yang dikarakteristikan melalui tiga gejala yang saling berhubungan, yaitu kelelahan emosional (emotional exhaustion), penurunan prestasi kerja (reduced personal accomplishment) dan munculnya perasaan atau sikap sinis mengenai karir dan kinerja (depersonalization).

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung variabel role stressor terhadap job outcomes. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan alat analisis model persamaan struktural (Structural Equation Model, Lisrel 8,54). Model persamaan struktural merupakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji secara bersama-sama model pengukuran (measurement model) dan model persamaan (structural model) untuk memperoleh penjelasan kompleksitas model.

Dengan menggunakan metode convenience sampling, diperoleh 166 auditor dari 46 Kantor Akuntan Publik di seluruh Indonesia yang terdaftar pada Direktori Akuntan Publik tahun 2004. Penelitian ini menghasilkan dua temuan, yaitu: pertama, kondisi burnout akan muncul karena adanya pengaruh role stressor dan selanjutnya burnout tersebut akan mempengaruhi behavioral outcomes (kecuali turnover intention). Kedua, burnout merupakan mediator bagi variabel kelebihan beban kerja (role overload) terhadap job outcomes namun bukan mediator bagi variabel konflik peran (role conflict) dan ambiguitas peran (role ambiguity).

Kata Kunci: burnout, role stressor, job outcomes dan Structural Equation Model.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Auditor adalah profesi yang erat berhubungan dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaan (Bamber, Snowball, & Tubbs, 1989; Choo, 1982, 1983, 1986; Gaertner & Ruhe, 1981; Senatra, 1980; Sorenson & Sorenson, 1974). Dalam penelitian Miller, Mur & Cohen (1988) dinyatakan bahwa profesi akuntan merupakan salah satu dari sepuluh profesi yang mengandung tingkat stres tertinggi di Amerika Serikat. Penelitian Miller, Mur & Cohen 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 (role stress) dalam pekerjaan. Penelitian Kahn, Wolve, Snoeck & Rosenthal (1964) menyatakan bahwa tekanan dalam pekerjaan muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh auditor, yaitu ambiguitas peran (role ambiguity) dan konflik peran (role conflict). Kahn, dkk. (1964) menyatakan bahwa ambiguitas peran merujuk pada keadaan tidak adanya informasi memadai yang diperlukan untuk menjalankan peran tersebut dengan cara yang memuaskan. Konflik peran akan terjadi jika tuntutan-tuntutan peran dalam pekerjaan tidak sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan, nilai-nilai atau kapasitas yang dimiliki oleh auditor (Senatra, 1980).

Selain faktor konflik peran dan ambiguitas peran, 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 hubungan antara tingginya konflik peran dan ambiguitas peran dengan 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 hubungan tersebut. Bahkan hasil temuan Senatra (1980) tidak mendukung temuan Slavin (1980). Penelitian Senatra mengindikasikan tidak adanya hubungan antara konflik peran dan ambiguitas peran dengan turnover intentions. Sedangkan beberapa penelitian tentang pengaruh variabel role stressor terhadap job outcomes lainnya memberikan hasil yang beragam (Kelley dan Seiler, 1982 serta Heian, 1988).

Berdasar analisis yang dilakukan Senatra (1980), ketidakkonsistenan hasil tersebut disebabkan adanya pengaruh variabel lain yang berperan sebagai mediasi yang mampu menjelaskan hubungan antara role stressor dengan job outcomes. Variabel mediasi tersebut dikenal dengan istilah burnout. Melalui variabel mediasi burnout tersebut diharapkan dapat dilakukan treatment atau perbaikan sehingga pengaruh role stressor terhadap job outcomes dapat menghasilkan hubungan yang positif dan fungsional (eustress).

Beberapa artikel sepanjang dua dekade terakhir ini menunjukkan perhatian besar terhadap permasalahan stres dalam pekerjaan yang dikaitkan dengan munculnya respon negatif sebagai tanggapan atas terjadinya tekanan peran dalam pekerjaan (Sanders, 1998; Fogarty, Singh, Roads & Moore, 2000). Respon negatif yang dikenal

dengan istilah burnout tersebut dapat dilihat dari gejala psikis yang tampak, yang berwujud kelelahan emosional (emotional exhaustion), penurunan prestasi kerja (reduced personal accomplishment) dan munculnya perasaan atau sikap sinis mengenai karir dan kerja diri sendiri (depersonalization). Kondisi burnout yang dideteksi dari ketiga gejala di atas sangat berpengaruh terhadap hasil kerja auditor.

Sanders (1998) menyatakan bahwa tekanan peran dalam pekerjaan yang memunculkan gejala burnout sering sekali terjadi pada profesi akuntan publik. Mendukung hal tersebut, Fogarty, dkk. (2000) menyatakan bahwa burnout muncul karena efek kumulatif dari tekanan yang terus-menerus (multiple stressor) terhadap kerja auditor. Meskipun setiap tekanan dapat diatasi oleh auditor, namun dalam jangka panjang tekanan yang begitu banyak sepanjang karier auditor akan mempengaruhi pola pikir dalam pengambilan keputusan.

Hasil penelitian yang menghubungkan role stressor dengan kondisi burnout telah dilakukan oleh Fisher & Gittelsohn (1983), Jackson & Schuler (1985), Michaels & Spector (1988) serta Netemeyer, Johnson & Burton (1990). Namun hasil penelitian tersebut belum cukup memberikan gambaran tentang burnout dan pengaruh burnout terhadap hasil kerja secara menyeluruh. Sebagai akibatnya, ketika kemudian beberapa literatur menunjukkan bahwa riset tentang burnout sangat relevan untuk personel akuntansi (Miller, Mur & Cohen, 1998; Sanders, 1998) terdapat dua kesenjangan besar yang dapat diidentifikasi dari penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian yang telah dilakukan hanya mampu menjelaskan tentang antecedent dan konsekuensi dari konstruk burnout yang diterapkan secara khusus pada satu bidang ilmu. Kedua, peneliti sebelumnya gagal untuk mengembangkan suatu konteks teoritis yang cocok untuk menjelaskan hubungan konstruk burnout dengan penelitian tentang role stress di bidang akuntansi. Para peneliti tersebut selanjutnya menyarankan dilakukannya

treatment terhadap aspek role stressor sehingga aspek negatif role stressor terhadap job outcomes menjadi positif dan fungsional. Tindakan perbaikan tersebut tidak selalu berhasil, karena pengaruh negatif role stressor terhadap job outcomes hanya dapat direduksi dengan mengelola secara bersama-sama aspek role stressor dan burnout yang muncul, yaitu dengan menaikkan motivasi kerja dan penciptaan suasana kerja yang nyaman, bukan dengan semata-mata mengubah aspek role stressornya.

Penelitian Almer & Kaplan (2002) menemukan indikasi bahwa role stressor berpengaruh terhadap kondisi burnout dan job outcomes. Selanjutnya dalam penelitian Fogarty, Singh, Rhoads & Moore (2000) tendensi burnout yang ditemukan diletakkan dalam suatu model sebagai mediasi dari pengaruh role stressor terhadap job outcomes. Model mediasi tersebut dikenal dengan istilah konstruk burnout. Dalam penelitian Fogarty, dkk., (2000) variabel burnout diharapkan mampu memisahkan aspek fungsional (eustress) dan disfungsional (distress) dari role stressor terhadap job outcomes karena kedua aspek tersebut, role stressor dan burnout, sangat berpengaruh terhadap tindakan perbaikan yang akan dilakukan.

Penelitian ini diharapkan mampu menutup kesenjangan yang terjadi pada penelitian sebelumnya, khususnya dalam menggambarkan secara jelas aspek mental dan aspek psikologis auditor dalam menghadapi role conflict, role ambiguity dan role overload. Sesuai dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini akan dikembangkan pemahaman tentang konstruk burnout berdasarkan hubungannya dengan aspek-aspek role stressor. Selanjutnya akan dikembangkan 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. Pemahaman tentang konstruk burnout sebagai variabel mediasi menjadi sentral model role stress seperti yang disarankan

oleh Michaels & Spector (1988), Netemeyer, Johnson & Burton (1990).

Penelitian tentang hubungan role stressor dengan job outcomes telah banyak dilakukan di Indonesia, namun penelitian yang menyertakan kondisi burnout sebagai variabel mediasi dalam menghubungkan role stressor dengan job outcomes belum dilakukan. Penelitian Yusriante & Indra Wijaya (2004) telah membahas burnout sebagai konsekuensi dari pengaruh jenis jam kerja terhadap stressor. Penelitian burnout sebagai variabel mediasi dalam role stress model diharapkan dapat membuktikan bahwa konstruk burnout sangat relevan diterapkan pada bidang akuntansi (auditor) dan secara signifikan akan memberikan hasil yang berbeda dalam memprediksi hubungan tidak langsung dan hubungan langsung antara role stressor dengan job outcomes.

Hasil-hasil penelitian yang tidak konsisten tentang burnout ini menarik untuk diteliti kembali secara spesifik terutama jika dikaitkan dengan perilaku auditor di Indonesia. 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.

Penelitian ini mereplikasi penelitian Fogarty, dkk. (2000) dengan melakukan pengamatan 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 dalam menghadapi tekanan peran dalam pekerjaan. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya terletak pada instrumen penelitian, penggunaan teknik analisis untuk pengujian hipotesis dan desain kuesioner.



## 1.2 Rumusan Masalah

Ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh role stressor terhadap job outcomes, mengindikasikan belum terbentuknya pemahaman tentang konstruk burnout secara tepat. Penelitian-penelitian model role stress tanpa memasukkan variabel burnout menghasilkan tiga kesimpulan yang berbeda, yaitu tidak adanya pengaruh, adanya pengaruh positif fungsional (eustress) atau terjadinya pengaruh negatif disfungsional (distress). Mereduksi perbedaan hasil penelitian melalui perubahan aspek role stressor saja bukan merupakan cara terbaik karena faktor tersebut bersifat uncontrollable bagi auditor. Perbaikan hasil penelitian dapat dilakukan melalui pengelolaan variabel burnout sebagai mediator antara role stressor dengan job outcomes atau dilakukan secara bersama-sama antara variabel burnout dengan role stressor.

Mengacu pada pentingnya peran mediasi burnout untuk menjelaskan perbedaan hasil penelitian, maka permasalahan dalam penelitian dirumuskan: 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.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian tentang pengaruh role stressor terhadap job outcomes melalui variabel mediasi burnout ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang:

1. Pengaruh langsung role stressor (konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan peran) terhadap burnout.
2. Pengaruh langsung role stressor terhadap job outcomes (kepuasan kerja, keinginan untuk pindah dan kinerja kerja).

3. Kontribusi variabel mediasi burnout dalam menjelaskan perbedaan pengaruh langsung role stressor terhadap job outcomes.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pengembangan literatur akuntansi keperilakuan, khususnya mengenai pengaruh burnout terhadap job outcomes dengan role stressor sebagai anteseden.
2. Praktisi (auditor) dalam memahami kondisi burnout sebagai upaya meningkatkan job outcomes melalui pengelolaan emosi, peningkatan prestasi kerja dan pengurangan sifat depersonalisasi.
3. Akademisi, sebagai acuan normatif dalam pembentukan perilaku calon auditor dalam menghadapi berbagai tekanan peran dalam pekerjaan
4. Organisasi profesi Ikatan Akuntan Indonesia sebagai dasar perumusan standar perilaku auditor dalam Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) berkaitan dengan etika dan sistem pengendalian mutu Kantor Akuntan Publik.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bagian utama, yaitu: pertama, pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat yang diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini, diakhiri dengan sistematika penulisan untuk memudahkan pemahaman terhadap alur penulisan. Kedua, mengulas tentang tinjauan pustaka yang berisi teori-teori yang mendasari dilakukannya penelitian, telaah teoritis yang digunakan untuk membangun hipotesis dan berbagai temuan yang dihasilkan oleh penelitian-penelitian terdahulu. Pada bagian kedua ini dikembangkan pula suatu kerangka pemikiran teoritis dan perumusan hipotesis.

Bagian ketiga membahas tentang metode penelitian, yang berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, prosedur pengumpulan data, variabel

penelitian dan definisi operasional variabel, serta instrumen penelitian dan teknik analisis yang digunakan dalam melakukan pengujian hipotesis.

Bagian keempat mengulas tentang hasil penelitian disertai dengan pembahasan. Hasil penelitian meliputi data penelitian (deskripsi responden, statistik deskriptif), hasil penelitian (uji kualitas data, uji hipotesis, uji asumsi SEM) dan pembahasan hasil penelitian. Sedangkan bagian terakhir berisi tentang kesimpulan, implikasi penelitian dan agenda penelitian mendatang. Referensi yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dalam daftar pustaka dilengkapi dengan lampiran-lampiran hasil pengolahan data.