

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Slogan pada sebuah pabrik Union Carbide berbunyi “*Assets make things possible, people make things happen*” (Werther & Davis, 1996) atau jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia berarti “Aset-aset membuat sesuatu menjadi mungkin, orang membuat sesuatu terwujud”. Slogan ini cukup menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu organisasi. Melalui kinerja, strategi dan inovasinya, SDM bisa memanfaatkan aset-aset dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi harus bisa menjamin bahwa setiap orang yang berada di dalamnya bisa melakukan kinerja yang optimal. Begitu pentingnya keberadaan dan kinerja SDM tersebut mendorong organisasi untuk bisa mempertahankan komitmen orang-orangnya sehingga tetap berkontribusi dan berada di dalam organisasi.

Robbins & Judge (2009) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkat sampai dimana seorang pekerja memihak atau mengidentifikasi dirinya pada suatu organisasi dan tujuan-tujuan organisasi serta berniat memelihara keanggotaannya di dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi merupakan tingkat kekuatan identifikasi dan keterlibatan seseorang di dalam suatu organisasi, dan dicirikan oleh tiga faktor: kuatnya kepercayaan dan penerimaan pada tujuan dan nilai-nilai organisasi; kesiapan melakukan usaha-usaha terbaik untuk kepentingan organisasi; dan kuatnya keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi (Porter & Smith, 1970 dalam Cook, Hepworth, Wall dan Warr, 1981). Hilangnya komitmen bisa menyebabkan seseorang meninggalkan organisasi. Penelitian telah membuktikan adanya hubungan negatif antara komitmen organisasi dengan tingkat absensi dan *turnover* (Robbins & Judge, 2009). Pekerja yang sangat komitmen memiliki keinginan untuk tetap berada di organisasi tempat ia bekerja (Mowday, Porter & Steers, 1982 dalam Cohen, 1993). Firth, Mellor, Moore dan Loquet (2004) menyatakan Igarria dan Greenhaus (1992) telah melaporkan bahwa yang paling menentukan intensi *turnover* diantara personil

sistem informasi manajemen adalah kurangnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Jika seseorang benar-benar meninggalkan organisasi maka akan menimbulkan biaya-biaya yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi organisasi. Para manajer yang menghadapi kenyataan kurangnya kontinuitas pekerja di organisasinya akan menemukan biaya-biaya yang tinggi terkait dengan pelantikan dan pelatihan staf baru, dan tidak kurang juga bisa menimbulkan persoalan-persoalan produktivitas organisasi (Firth, Mellor, Moore dan Loquet, 2004). Oleh karena itu, penting sekali bagi organisasi untuk menjaga komitmen orang-orang yang ada di dalamnya.

Mempertahankan komitmen organisasi seseorang bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, sebab ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Stres kerja (biasa disebut juga sebagai tekanan kerja) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. Stres pekerjaan merupakan efek ketegangan yang dirasakan seorang pekerja yang ditimbulkan oleh tekanan untuk memenuhi tugas dan merespon batas akhir (*deadline*) pekerjaan (Asad & Khan, 2003). Membiarkan stres merupakan tindakan yang bisa menimbulkan kerugian, baik bagi individu yang bersangkutan maupun bagi organisasi secara keseluruhan. Stres kerja telah menimbulkan biaya yang sangat besar bagi industri (Arnold, Cooper & Robertson, 1995). Hal tersebut sudah diestimasikan bahwa hampir 10 persen dari GNP United Kingdom hilang setiap tahunnya berkaitan dengan pekerjaan yang menimbulkan stres dalam bentuk absensi karena sakit, *turnover* tenaga kerja yang tinggi, hilangnya nilai produktif, peningkatan biaya rekrutmen dan seleksi, dan beban-beban kesehatan (Arnold, Cooper & Robertson, 1995). Penelitian-penelitian di U.K pada tahun 1980an berpendapat bahwa stres di tempat kerja melipatgandakan biaya yang berkaitan dengan tindakan industrial sebanyak lebih dari sepuluh kali lipat (Asad & Khan, 2003).

Setiap pekerjaan memiliki penyebab atau sumber stres masing-masing (Arnold, Cooper & Robertson, 1995). Peran di dalam organisasi merupakan salah satu sumber yang berpotensi menimbulkan stres kerja. Robbins & Judge (2009) mendefinisikan peran sebagai seperangkat pola perilaku yang diharapkan yang dikaitkan pada seseorang yang menduduki suatu posisi tertentu dalam suatu unit sosial. Tiga faktor penting berkaitan dengan peran tersebut yang dianggap sebagai

sumber stres yang sangat signifikan adalah ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*) dan tingkat responsibilitas untuk sesama (Arnold, Cooper & Robertson, 1995). Arnold, Cooper & Robertson (1995) juga mengungkapkan bahwa ketika peran seseorang di organisasi jelas dan dipahami dengan baik, dan ketika ekspektasi yang diharapkan dari seseorang juga jelas dan tidak mengalami konflik, maka stres bisa dijaga pada level yang minimum. Beberapa studi telah menemukan bahwa komitmen memiliki korelasi yang signifikan dengan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan/atau konflik peran (*role conflict*) (Jackson dan Schuler, 1985 dalam Schaubroeck, Cotton, dan Jennings, 1989). Penelitian yang dilakukan oleh Mathieu dan Zajac (1990) menemukan bahwa *role ambiguity* dan *role overload* memiliki hubungan negatif dengan komitmen organisasi (Desiana, 2006).

Setiap profesi memiliki penyebab tekanan peran (*role stressor*) yang berbeda-beda, sehingga setiap individu di dalam organisasi pun memiliki tingkat stres yang berbeda-beda. Auditor adalah profesi yang erat berhubungan dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaan (Ghozali, 2006). Miller, Mur & Cohen (1988) dalam Ghozali (2006) menyatakan 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. Penelitian Kahn, Wolve, 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*) (Ghozali, 2006). Selain kedua faktor itu, Schick, Gordon & Haka (1990) dalam Ghozali (2006) menyatakan bahwa tekanan peran pada auditor juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*).

Berdasarkan uraian diatas, baik *role stressor* maupun komitmen organisasi merupakan dua hal yang harus diperhatikan dengan lebih serius oleh organisasi, terutama Kantor Akuntan Publik. Tingkat *role stressor* yang tinggi dan komitmen organisasi yang rendah akan memiliki potensi yang besar untuk menimbulkan kerugian bagi Kantor Akuntan Publik atau pun organisasi lainnya. Untuk kasus di

Indonesia, masih belum banyak penelitian yang membahas secara detail dan khusus tentang hubungan antara kedua hal tersebut (*role stressor* dan komitmen organisasi) di Kantor Akuntan Publik. Perlunya perhatian yang lebih serius dan kurangnya penelitian tersebut membuat penulis tertarik dan merasa perlu membuktikan lebih lanjut tentang hubungan antara *role stressor* dan komitmen organisasi di Kantor Akuntan Publik. Hal ini sekaligus menjadi latar belakang bagi peneliti untuk menjadikan tema ini sebagai bahan penelitian dalam penulisan skripsi.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

- a. Bagaimanakah hubungan antara konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan *role overload* dengan komitmen organisasi di Kantor Akuntan Publik XYZ?
- b. Bagaimanakah tingkat *role stressor* yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* yang dialami dan tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh auditor di Kantor Akuntan Publik XYZ?
- c. Dari tiga jenis *role stressor* yang diteliti, *role stressor* manakah yang paling sering dialami oleh auditor di Kantor Akuntan Publik XYZ?

1.3. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis hubungan antara konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan *role overload* dengan komitmen organisasi di Kantor Akuntan Publik XYZ.
- b. Menganalisis tingkat *role stressor* yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* yang dialami dan tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh auditor di Kantor Akuntan Publik XYZ.
- c. Mengidentifikasi *role stressor* yang paling sering dialami oleh auditor di Kantor Akuntan Publik XYZ.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada hubungan antara *role stressor* yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* dengan komitmen organisasi serta tingkat *role stressor* dan komitmen organisasi yang dimiliki responden. Dalam meneliti *role stressor*, peneliti akan mengukur dari tiga bentuk *role stressor*, yaitu konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan *role overload*. Sedangkan untuk melihat komitmen organisasi, penulis tidak membagi ke dalam dimensi-dimensi lebih lanjut.

Adapun objek penelitian ini adalah auditor di Kantor Akuntan Publik XYZ. Rencana jumlah total responden yang akan diambil adalah sebanyak 50 orang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini secara keseluruhan terdiri atas lima bab utama, yaitu:

Bab 1: Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2: Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini dituliskan teori atau konsep serta hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *role stressor* beserta ketiga komponennya yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* serta komitmen organisasi dari berbagai literatur.

Bab 3: Metode Penelitian

Dalam bab ini dibahas desain penelitian, sumber dan jenis data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, variabel penelitian, alat pengukuran penelitian, alat analisa hasil penelitian, metode pengambilan sampel penelitian, serta hipotesis dan model penelitian.

Bab 4: Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini peneliti memberikan interpretasi dan pembahasan atas data yang sudah diolah.

Bab 5: Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini peneliti melakukan kesimpulan penelitian, menjelaskan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian yang bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya, dan memberikan saran terkait dengan hasil penelitian.

