

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kantor Akuntan Publik (KAP) dan Staf Profesional

Istilah profesional menunjukkan pada pekerjaan yang diorganisasikan dalam bentuk institusional, para praktisi yang independen dan berkomitmen secara eksplisit melayani kepentingan publik, serta menawarkan jasa terhadap klien, jasa tersebut secara langsung berhubungan dengan intelektualitas yang berbasis pada pengetahuan (Setiawan dan Ghozali, 2006). Dalam melaksanakan tugasnya akuntan publik adalah seorang profesional yang hasil kerjanya bukan saja dipergunakan oleh kliennya tetapi juga oleh masyarakat. Maka tanggung jawab akuntan publik justru bukan kepada manajemen dari kliennya yang melakukan perikatan dengan akuntan publik yang bersangkutan, tetapi kepada publik yang menggunakan laporannya ketika mengambil keputusan investasi.

Di Indonesia seorang akuntan publik adalah Sarjana Ekonomi (strata 1), yang telah mengikuti Program Pendidikan Akuntansi dan telah memperoleh sertifikat profesi, yaitu Indonesia *Certified Public Accountant* (CPA) serta memiliki izin praktik yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia. KAP dapat merupakan usaha perseorangan seorang akuntan publik melaksanakan praktiknya sendirian beserta stafnya atau beberapa akuntan publik berkumpul dalam suatu persekutuan perdata atau *partnership*, sehingga para akuntan publik tersebut seringkali disebut sebagai partner (sekutu).

Akuntan publik memiliki status independen dan *fee-earning altruist* (Setiawan dan Ghozali, 2006). Ketika melaksanakan tugasnya sebagai *professional auditor*, para akuntan publik juga bertujuan untuk memperoleh *fee* yang memadai karena akuntan publik juga bertanggung jawab untuk seluruh biaya operasional Kantor Akuntan Publiknya termasuk pengembangan profesi, maka risiko yang harus ditanggung adalah *professional risk* (risiko profesi) dan *business risk* (risiko usaha). Maknanya, ada 2 hal yang harus selalu dikendalikan dan

ditingkatkan yaitu *professional competencies* dan *risk management*. Keduanya membutuhkan pemutahiran pengetahuan oleh karena itu *updating and knowledge sharing* menjadi sangat penting bagi akuntan publik dan seluruh staf profesionalnya.

Standar auditing yang diterbitkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI)/Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI), mengharuskan bahwa audit harus dilaksanakan oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya. Karena volume dan kerumitan pekerjaan serta keterbatasan waktu, maka suatu audit tidak dikerjakan oleh akuntan publik seorang diri, melainkan dikerjakan oleh satu tim yang dipimpin akuntan publik, sehingga tim audit inilah yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan bukti-bukti yang kompeten dan memadai untuk mendukung pernyataan pendapat akuntan publik terhadap laporan keuangan yang diauditnya. Kewajiban ini secara langsung menuntut setiap anggota tim audit harus memiliki keahlian dan pengetahuan yang memadai untuk setiap lingkup pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Sanders, Steward, Bridges (2009), secara umum peran dan tanggung jawab tim audit adalah:

Tabel 2.1: Posisi, peranan tanggung jawab tim audit

Posisi	Tanggung Jawab	Fungsi	Pengalaman
<i>Associate</i> (Junior-Auditor)	Kedudukan terendah di tim audit, mengerjakan pekerjaan audit sesuai dengan yang ditugaskan oleh atasannya dan berinteraksi dengan pejabat klien hanya di tingkat menengah dari manajemen klien.	Melaksanakan pekerjaan audit terutama di kantor klien	Sarjana baru atau yang berpengalaman sekitar 0 – 3 tahun.
<i>Senior Associate</i> (Senior Auditor)	Penanggung jawab tingkat satu dari perikatan audit. Memimpin dan melaksanakan pekerjaan dilapangan, mensupervisi dan mereview pekerjaan para <i>associate</i> -nya, dan berinteraksi dengan manajemen klien tingkat menengah.	Melaksanakan pekerjaan audit terutama di kantor klien	Sarjana dengan pengalaman bekerja sebagai auditor 2- 6 tahun. Di Amerika untuk tingkat Senior sudah harus memiliki sertifikasi profesi (CPA)

<i>Manager</i>	Penanggung jawab tingkat kedua. Melakukan supervisi, <i>review</i> dan menyelesaikan seluruh pekerjaan perikatan audit. Interaksi terutama dengan manajemen klien tingkat atas.	Melaksanakan pekerjaan baik di kantor klien maupun di kantor KAP. mengerjakan beberapa perikatan secara simultan.	Pengalaman minimum 5 sampai dengan 9 tahun.
<i>Senior Manager</i>	Sama tanggung jawabnya dengan <i>manager</i> , terutama di perikatan yang besar dan lebih rumit.	Sama dengan Manager	Umumnya telah berpengalaman paling tidak 3 tahun sebagai Manajer.
<i>Engagement Partner</i>	Adalah Akuntan Publik yang bertanggung jawab atas terlaksananya pekerjaan suatu perikatan audit. Interaksi hanya dengan manajemen klien tingkat atas. (catatan : dalam praktik di Indonesia <i>Engagement Partner</i> adalah <i>Lead Partner</i>)	Melaksanakan pekerjaan terutama di kantor walaupun jharus bekerja di kantor klien. Bekerja di beberapa perikatan dengan simultan	Paling tidak telah berpengalaman selama 3 tahun sebagai Senior Manager. (catatan : peraturan dan praktik di Indonesia , harus CPA dan memiliki izin praktik)
<i>Lead Partner</i>	Penanggung Jawab utama dari perikatan audit, komandan dari seluruh pekerjaan, menandatangani laporan auditor. Interaksi hanya dengan manajemen tingkat atas klien	Menyelesaikan terutama di kantor, karena harus menyelesaikan beberapa klien simultan.	Minimum telah 3 tahun berpengalaman sbg <i>engagement partner</i>
<i>Concurring Partner</i>	Tidak terlibat dalam perencanaan dan penyelesaian audit, bertanggung jawab sebagai independen <i>review</i> terhadap seluruh pekerjaan yang dilakukan tim audit. (catatan : tidak berinteraksi dengan klien)	Bukan merupakan bagian dari tim audit.	Secara umum mempunyai pengalaman yang setara dengan <i>lead partner</i> .

Posisi dan tanggung jawab seperti yang diuraikan pada tabel 2.1, adalah setara dengan jenjang karir pada KAP, salah satu keunikan dari proses berkarir di KAP adalah (i) sebagai batu loncatan, pada umumnya staf di KAP, meninggalkan profesinya di tingkat senior (ii) kelancaran proses berkarir, yaitu bila hambatan di salah satu tingkatan maka staf tersebut akan segera mengambil keputusan untuk meninggalkan KAPnya, bahkan dari pengalaman peneliti di Indonesia perpindahan antar KAP menjadi soal yang biasa di Indonesia.

Bila dilihat dari tanggung jawab dan pengalaman kerja *professional staff* seperti diuraikan diatas, pada setiap tingkatan/posisi mengharuskan para staf tersebut berinteraksi dengan klien. Klien memandang para staf KAP sebagai profesional yang memiliki keahlian dan pengetahuan yang lebih baik dari klien di sisi lain auditor/konsultan merasa mempunyai tanggung jawab untuk memberikan *professional services* yang terbaik bagi kliennya. Bila keinginan klien dan rasa tanggung jawab auditor terpenuhi akan memberikan kepuasan kerja tersendiri. Tetapi bila salah satu tidak terpenuhi akan memberikan *stress*. Menurut penelitian Baerga (2008), ketika tidak ada suatu konsensus tentang peranan seseorang, akan terjadi ambiguiti pada orang yang melaksanakan peran tersebut. Akibatnya ia akan memperoleh tekanan (*conflicting pressure*) dan menderita *stress*.

Buck (1972) dalam Baerga (2008) mendefinisikan *role stress* atau *job stress* sebagai suatu kondisi psikologis (*psychological state*) seseorang merasa adanya kekuatan-kekuatan yang saling menekan dan komitmen-komitmen yang bertentangan dalam pekerjaannya dan salah satu dari kekuatan tersebut datang dari luar. Kekuatan dan tekanan tersebut terjadi secara terus menerus, hal ini akan memperkaya minat seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya. Kondisi yang sama merupakan hal yang *inherent* bagi setiap *knowledge worker* di KAP, terutama bagi auditor disemua tingkat jabatan dan tanggung jawab, karena:

1. setiap staf profesional harus langsung berhadapan dengan kliennya, dia harus menciptakan situasi bahwa ia mampu memberikan yang terbaik pada kliennya;
2. dalam setiap perikatan (*engagement*) baik *audit*, *tax* maupun *advisory* selalu dibatasi oleh waktu yang disepakati, jumlah waktu tersebut tidak selalu sama dengan kondisi lapangan, sehingga selalu ada tekanan untuk bekerja melebihi waktu kerja;
3. anggapan bahwa setiap auditor atau konsultan harus selalu mampu menghadapi setiap kerumitan (*complexity*) dari usaha, sistem dan proses yang ada pada klien;
4. perkembangan standar audit maupun standar akuntansi keuangan yang sangat dinamis;

5. trauma skandal akuntansi keuangan yang menyebabkan auditor harus ekstra hati-hati untuk menilai risiko di setiap tahap pekerjaannya.

2.2 *Job satisfaction*

Locke dalam Utami (2006) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. *Job satisfaction* didefinisikan oleh Davis *et al.*, (1989) sebagai perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka yang merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya.

Job satisfaction merupakan suatu konsep yang cukup rumit dikarenakan banyak hal yang dapat mempengaruhinya. Beberapa studi menunjukkan bahwa *job satisfaction* merupakan perpaduan dari fungsi karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan itu sendiri dengan menambahkan beberapa variabel seperti *gender* (Clark, 1997; Bender *et al.*, 2005), umur (Sloane, Ward, 2001), tingkat pendidikan (Sloane, William, 2000; Clark, 1997; Belfield dan Harris, 2002), otonomi (Nguyen *et al.*, 2003) dan pendapatan atau gaji (Shields, Price, 2002).

Menurut Nguyen *et al.*,(2003), konsep *job satisfaction* mengandung dimensi yang bersifat multidimensional sehingga tidak dapat diprediksikan dengan dimensi tunggal. Demikian pula dengan pendapat Taylor (1999) yang menyatakan bahwa *job satisfaction* dari para profesional dipengaruhi oleh banyak faktor sehingga dalam mengukurnya diperlukan dimensi yang cukup rumit. Beberapa dimensi yang digunakan oleh Taylor (1999) antara lain kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap supervisi, kepuasan terhadap kompensasi yang diterima, kepuasan terhadap prospek promosi dan kepuasan terhadap teman sejawat. Dimensi Taylor (1999) ini sebelumnya telah digunakan oleh peneliti lain dalam mengukur *job satisfaction* staf profesional khususnya akuntan (Gregson, 1992; Reed *et al.*, 1994).

Berbagai penelitian juga dilakukan untuk dapat menjelaskan konsep *job satisfaction* profesi akuntan. Antara lain penelitian Paten (1995), Kenneth, *et al.* (2000) dan Moyes *et al.*,(2006). Paten (1995) melakukan penelitian tentang

pengaruh supervisi terhadap *job satisfaction*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa elemen supervisi seperti kepemimpinan dan *mentoring*, kondisi kerja dan penugasan berpengaruh terhadap tingkat *job satisfaction*. Kenneth (2000) meneliti tentang *job satisfaction* bagi akuntan pemula yang bekerja di KAP. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa para akuntan pemula yang bekerja di KAP yang berdomisili di Amerika Serikat cukup puas dengan kesempatan untuk mengembangkan diri mereka dan sangat menghargai umpan balik (*feedback*) yang jujur dari *supervisor* mereka. Sedangkan Moyes *et al.* (2006) melakukan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *job satisfaction* akuntan untuk ras tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* berkorelasi positif dengan supervisi yang baik, kesempatan promosi yang baik dan adil, serta nilai-nilai intrinsik dari pekerjaan itu sendiri. Faktor-faktor demografi seperti usia, *gender*, dan lamanya bekerja tidak berpengaruh terhadap *job satisfaction*.

Spector (2000) menyatakan bahwa *antecedent* dari *job satisfaction* dapat dikelompokkan menjadi 2:

1. *Environmental antecedent* terdiri dari:
 - a. *Job characteristics*
 - b. *Role variables*
 - c. *Work family conflict*
 - d. *Pay*
2. *Personal Antecedent* terdiri dari :
 - a. *Personality*
 - b. *Gender*
 - c. *Age*
 - d. *Cultural & Ethnic Differences*

Job satisfaction biasanya diukur melalui suatu *interview* atau kuesioner tertulis. *Interview* akan memberikan informasi yang lebih baik tetapi membutuhkan waktu yang cukup banyak sehingga *interview* hanya digunakan untuk kebutuhan internal organisasi, sedangkan untuk penelitian biasanya digunakan kuesioner. (Spector, 1997).

Pengukuran yang digunakan untuk melakukan *assessment* terhadap *job satisfaction* tidak mudah karena jawaban atas pertanyaan yang dilontarkan bersifat subyektif. Cara yang paling mudah untuk melakukan penelitian adalah menggunakan model pengukuran yang sudah teruji. Spector (1997) memaparkan bahwa terdapat 6 pengukuran *job satisfaction* yaitu :

1. *Job Satisfaction Survey* (JSS)
2. *Job Descriptive Index* (JDI)
3. *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (NSQ)
4. *Job Diagnostic Survey* (JDS)
5. *Job in General Scale* (JIG)
6. *Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subscale*.

Job Descriptive Index (JDI, Smith, Kendall, Hulin, 1969) telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian. Faktor yang diukur dalam JDI adalah *work, pay, promotion, supervision, dan co workers*. Jumlah pertanyaan dalam JDI adalah 72 item. *Job satisfaction Survey* (JSS, Spector, 1985) membagi faktor penentu *job satisfaction* menjadi 9 faktor yaitu *pay, promotion, supervision, fringe benefit, contingent reward, operating condition, coworkers, nature of work, communication*. Skala dalam JSS terdiri dari 36 item pertanyaan.

Pada penelitian ini akan digunakan kuesioner dari JSS *job satisfaction* dilihat dari sisi kepuasan gaji, promosi, *fringe benefit*, rekan kerja (*co-worker*), dan *communication*. Berikut penjelasannya.

2.2.1 Kepuasan Gaji

Berdasarkan teori *equity* (Adam 1965; dalam Luthan 1995), kepuasan individu atas gaji yang diterima berkenaan dengan motivasi individu untuk bertindak dalam organisasi. Individu akan menilai rasio *input* terhadap *outcome* bagi tugas yang ada dan membandingkannya dengan *referent*. Teori *equity* menekankan bahwa kepuasan gaji disebabkan oleh perasaan yang berhubungan dengan rasa keadilan atas gaji yang dibayarkan perusahaan. Perasaan ini merupakan hasil dari proses yang berkesinambungan dan setelah membandingkan dengan *outcome* yang lain. Ketidakpuasan atas gaji pada umumnya menimbulkan

tingkat *job satisfaction* yang lebih rendah (Lawyer, 1990). Orang yang memiliki opini yang tinggi terhadap kinerja pekerjaannya cenderung kurang terpuaskan atas gaji yang diterimanya (Motowildo, 1982). Murray & Smith (1988) menemukan bahwa hanya 10% dari perawat yang terpuaskan dengan gajinya dan 46% tidak terpuaskan. Harif Amali Rivai (2001) meneliti karyawan rumah sakit dan menemukan bahwa kepuasan gaji berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

2.2.2 Promosi

Promosi secara nyata mempunyai peran penting dalam memberikan dorongan bagi individu pada banyak organisasi (Brickley, Smith, Zimmerman, 2007). Salah satu manfaat menggunakan skema promosi adalah memberikan perusahaan suatu komitmen untuk melakukan *review* atas kinerja karyawannya. Adanya promosi dalam organisasi akan memotivasi anggota organisasi untuk bekerja maksimal. Hasil studi Ross (1994) mengindikasikan bahwa peluang promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen auditor/konsultan, kepuasan pengguna dan keinginan berpindah karyawan.

Pengangkatan atau promosi karyawan dari tingkat jabatan lebih rendah ke tingkat jabatan yang lebih tinggi akan menimbulkan rasa kepuasan bagi individu. Moyes *et al.* (2006) melakukan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *job satisfaction* akuntan untuk ras tertentu. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *job satisfaction* berkorelasi positif dengan kesempatan promosi yang baik dan adil. Oleh karena itu, menurut penelitian ini seorang auditor/konsultan akan merasa puas apabila dirinya dipromosikan oleh pimpinannya. Hal tersebut menandakan bahwa dirinya telah memberikan kinerja terbaiknya pada organisasi.

2.2.3 *Fringe Benefit*

Banyak organisasi memberikan penghargaan ekstrinsik dalam cara yang tidak langsung. Kompensasi yang seringkali karyawan terima adalah dalam bentuk uang seperti gaji dan bonus. Namun banyak karyawan yang menerima

kompensasi dalam bentuk *fringe benefit*. *Fringe benefit* merupakan penghargaan tidak langsung yang diberikan untuk karyawan atau sekelompok karyawan sebagai bagian dari keanggotaan organisasi, tanpa menghiraukan kinerja. Menurut Mathis dan Jackson (2006), Brickley, Smith, Zimmerman (2007), *fringe benefit* yang paling penting adalah pensiun, asuransi, dan cuti.

Kepuasan kerja tidak akan muncul apabila harapan seseorang tidak terpenuhi (Mathis dan Jackson, 2006). Apabila seseorang mengharapkan terpenuhinya *fringe benefit*, maka adanya *fringe benefit* tersebut akan meningkatkan kepuasan karyawan yang pada akhirnya akan mendorong karyawan tersebut untuk tetap bertahan dalam organisasinya.

2.2.4 Co-Workers

Sebagian besar pekerjaan di KAP harus dilakukan di dalam tim. Tim adalah sekelompok orang yang terdiri dari dua orang atau lebih yang saling melakukan interaksi sedemikian rupa sehingga seorang anggota dapat mempengaruhi dan atau dipengaruhi oleh anggota tim yang lain (Hughes, Ginnett, dan Curphy, 1999). Tim dapat dikembangkan apabila para anggota dalam tim merasa puas bekerja dan mempunyai motivasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Ricky, Ebert, (1999) mengungkapkan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh dua hal yaitu hubungan kemanusiaan dan motivasi para pelaksana.

2.2.5 Communication

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan yang efektif tidak hanya memerlukan transmisi data, tetapi apabila seseorang mengirimkan berita dan menerimanya tergantung pada ketrampilan tertentu seperti membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain dengan tujuan membuat sukses pertukaran informasi (Handoko, 1995). Teknik-teknik komunikasi yang buruk mengganggu hubungan antar anggota dalam organisasi yang berdampak pada ke tidak puasan dari anggota organisasi tersebut.

Komunikasi merupakan suatu koordinasi yang efektif. Menurut Robbins (2006), komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja di bawah standar. Adanya komunikasi yang baik antar anggota organisasi misalnya antara pimpinan dan bawahan dapat mengakibatkan terbentuknya koordinasi yang baik sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap anggota dalam organisasi.

Berbagai perilaku (*behavior*) dan *employee outcomes* diperkirakan akan muncul sebagai dampak dari *job satisfaction* dan *dissatisfaction*. Dampaknya tidak hanya pada variabel kerja seperti *job performance* dan *turnover intention*, namun juga pada kesehatan dan *life satisfaction*. Dapat di hipotesakan bahwa dampak dari *job satisfaction* akan bermacam-macam, baik dalam perilaku atau perbuatan tiap-tiap pekerja, tetapi belum dapat dibuktikan hubungan *causal* secara umum. Potensi dampak tersebut antara lain (i) *job performance*, yang secara umum dikatakan bahwa *job satisfaction* mempunyai hubungan dengan *job performance*, (ii) *organization citizenship behavior*, bahwa setiap karyawan mempunyai perilaku untuk menolong atau membantu teman sekerjanya (*co-worker*), (iii) *counterproductive behavior*, merupakan kebalikan dari hipotesis *organization citizenship behavior*, pekerja cenderung akan mengganggu pekerjaan teman kerjanya, baik dengan sengaja atau tidak sengaja. Chen dan Spector dalam Spector (1997) menemukan bahwa *job satisfaction* mempunyai hubungan yang signifikan terhadap sikap *aggressor* karyawan, (iv) *withdrawal behavior*, banyak teori yang memberi hipotesis bahwa bila seseorang tidak menyukai pekerjaannya maka orang tersebut akan meninggalkan pekerjaannya baik secara permanen (*turnover*) atau sementara (*absence*), (v) *burnout*, yang merupakan ekspresi emosional (*psychological state*) sebagai reaksi dari pekerjaan yang dilakukan, pada kondisi ini emosi seseorang sangat tinggi dengan motivasi kerja yang paling rendah (Spector, 1997). Pada penelitian ini hanya dilihat dampak *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.

2.3 Keinginan Berpindah Kerja (*Turnover Intention*)

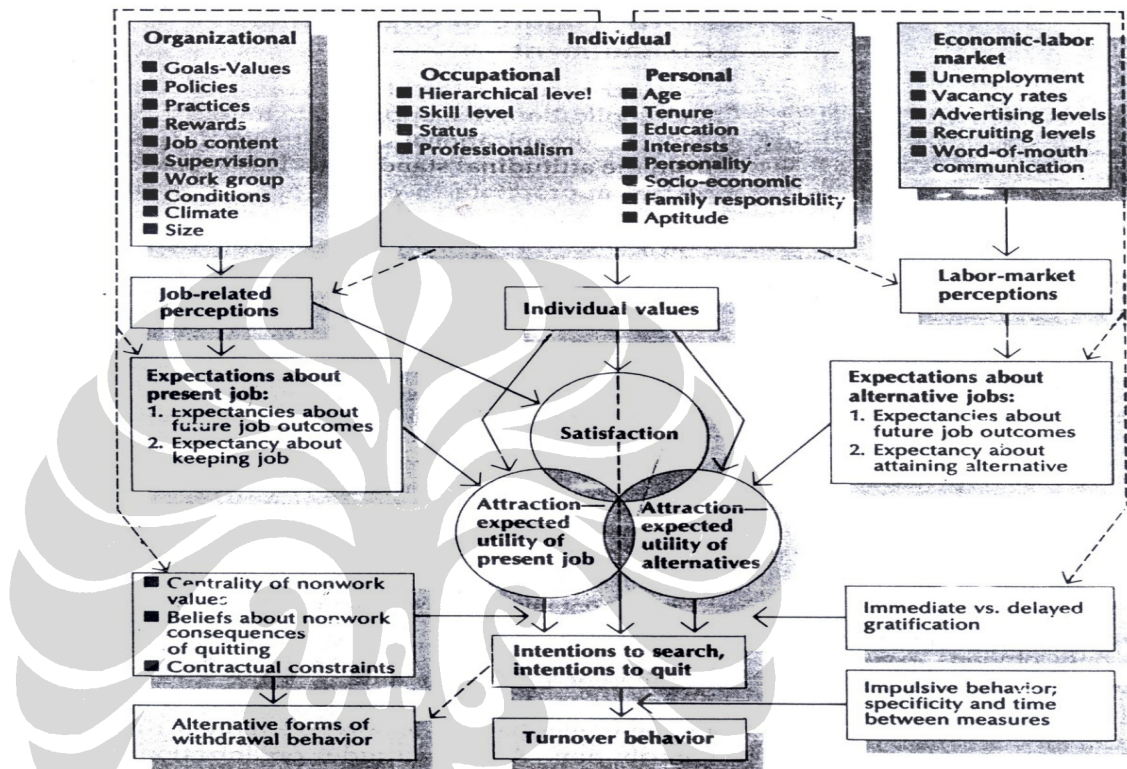
Keinginan berpindah kerja menurut Suwandi dan Indriantoro (1999) mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Pasewark dan Strawser (1996) mendefinisikan keinginan berpindah kerja sebagai keinginan karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain yang belum diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata. Cotton Tuttle (1986) mengidentifikasi tiga kategori variabel yang mempengaruhi perilaku keinginan berpindah karyawan, yaitu (i) faktor-faktor eksternal misalnya peluang pekerjaan, tingkat pengangguran, *union presence* dan sebagainya, (ii) faktor-faktor yang terkait dengan pekerjaan seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi dan sebagainya, dan (iii) faktor-faktor pribadi seperti tenure, gender, pendidikan dan sebagainya.

Keinginan berpindah kerja mengacu kepada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi.

Turnover dapat terjadi secara sukarela (*voluntary*) dan tidak sukarela (*involuntary*). Abelson (1987) menyatakan bahwa sebagian besar karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) dan perpindahan kerja yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*). *Avoidable voluntary turnover* dapat disebabkan karena alasan berupa gaji, pembisik kerja, atasan atau ada organisasi lain yang dirasakan lebih baik, sedangkan pindah kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan dapat disebabkan oleh perubahan jalur karir atau faktor keluarga. Keinginan untuk keluar organisasi yang dibahas pada penelitian ini adalah dalam konteks model *voluntary turnover* dan dilihat sebagai suatu fungsi kepuasan kerja.

Setiap model dari proses turnover menunjukkan peran penting dari *job satisfaction*.

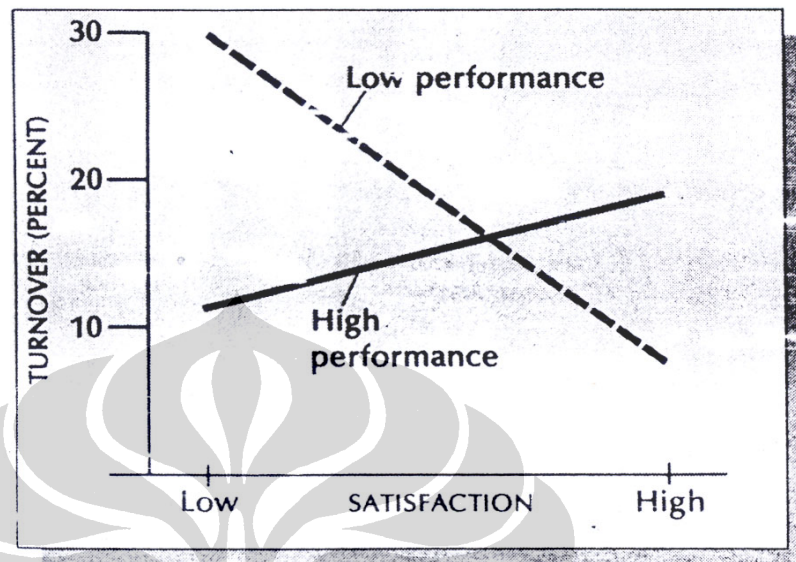
Gambar 1 berikut menunjukkan model dari proses *turnover* karyawan yang dikembangkan oleh Mobley *et al.*, (1979).



Gambar 2.1. *Model of the Employee Turnover Process Mobley et al., (1979)*

Meskipun banyak faktor yang menentukan keputusan untuk meninggalkan pekerjaan, *dissatisfaction* adalah pendorong yang utama. Akan tetapi ada kondisi karyawan yang *dissatisfied* tidak meninggalkan pekerjaan. Misalnya karena karena dia tidak laku di pasar tenaga kerja atau *labor market condition* sulit ditemukan. Jika hal ini terjadi maka hubungan normal antara *satisfaction* dan *turnover* akan terganggu.

Spencer, Steers (1981) menggambarkan hubungan *turnover rate* karyawan dengan tingkat *satisfaction* pada *low* dan *high performer* seperti tampak pada gambar - 2 berikut:



Gambar - 2. Hubungan Tingkat *Turnover* dan Tingkat Kepuasan pada *Low and High Level Performers*. Spencer & Steers (1981)

Dalam kasus ini *turnover* diukur hanya dalam terminologi *voluntary* (tidak memasukkan faktor pemecatan oleh perusahaan). Kinerja karyawan ditentukan oleh peringkat yang diberikan oleh atasannya. Pada tabel tersebut tampak bahwa hubungan antara *job satisfaction* dan *turnover* dimoderasi oleh tingkat kinerja (*performance*) karyawan. Auditor yang *dissatisfied* (*low satisfaction*) dan dianggap memiliki prestasi yang rendah (*poor performers*) oleh atasannya memiliki tingkat *turnover* yang tinggi. Tapi sebaliknya, karyawan yang memiliki *high performer* (baik yang *satisfied* maupun yang *dissatisfied*) tidak akan meninggalkan pekerjaannya karena mereka diberikan *strong inducements* untuk tidak keluar dari tempat bekerjanya, misalnya dengan diberi kenaikan gaji dan promosi. *Inducement* ini dapat menghilangkan *dissatisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari tingkat *turnover* yang berbeda antara dari *high performer* dan *low performer*. Karyawan yang memiliki *high performer* memiliki tingkat *turnover* yang hanya berkisar antara 12% sampai 18%, sementara untuk *low performers*, tingkat *turnover* berkisar antara 7% sampai 30%.

2.4 *Knowledge Management*

Dewasa ini, kebutuhan akan tenaga akuntan yang terlatih semakin meningkat. Tidak hanya sebagai auditor/konsultan di KAP saja melainkan juga di internal industri dan pemerintahan yang menghadapi fenomena yang sama, yaitu semakin sulit untuk menarik maupun mempertahankan akuntan sebagai pekerja profesional. Sebagai seorang *knowledge worker*, akuntan memang berbeda dengan pekerja lain terutama dalam hal kebutuhan dan ekspektasi terhadap tempat kerja mereka. Akuntan membutuhkan jenis informasi khusus dalam menjalankan profesinya, sehingga seharusnya pemberi kerja dapat menyediakan informasi tersebut agar akuntan dapat bekerja dan mencapai kepuasan dalam pekerjaannya.

Perbedaan utama antara profesional (dalam hal ini auditor) dengan pekerja lainnya adalah kedudukan mereka sebagai tenaga ahli. Mereka bekerja berdasarkan pengetahuan dan keahlian teknis tertentu, sehingga kompeten tidaknya seorang akuntan tergantung pada kemampuannya mendemonstrasikan keahlian di bidang yang ditekuninya. Untuk meningkatkan dan mengembangkan keahlian teknisnya maka akuntan membutuhkan informasi yang relevan. Pemenuhan kebutuhan akan informasi dengan memberikan kemudahan akses dapat meningkatkan kepuasan akuntan dalam menjalankan tugasnya (Yamamura, Stedham, 2007).

Penelitian Taylor *et al.*, (2001) maupun Yamamura *et al.*, (2004) menunjukkan bukti pengaruh yang signifikan antara informasi dan kepuasan kerja pada akuntan yang bekerja di KAP yang berkedudukan di Amerika Serikat, Australia dan Jepang. Terdapat 4 dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel informasi, yaitu (i) evaluasi oleh *supervisor*; (ii) informasi karir; (iii) motivasi dan pelatihan; (iv) kemudahan akses dan keuangan (tersedianya dana). Dimensi evaluasi oleh *supervisor* dan informasi karir tergolong sebagai *nutrient information*. Sedangkan motivasi, pelatihan, kemudahan akses, dan keuangan tergolong pada dimensi *information consciousness*.

Umpan balik yang diberikan atasan dalam bentuk evaluasi formal menjadi hal penting bagi auditor dalam meningkatkan kinerjanya. Demikian pula dengan informasi tentang kesempatan berkarir dan pengembangan karir. Sedangkan

ketersediaan informasi dengan segala fasilitas serta kemudahan mengakses dan pelatihan yang diberikan organisasi tempat akuntan bekerja juga memberi andil dalam meningkatkan kepuasan kerja akuntan sebagai profesional. Berikut penjelasan mengenai *nutrient information* dan *information consciousness*:

2.4.1 Konsep *Nutrient Information*

Konsep *nutrient information* muncul dari latar belakang kebutuhan profesional akan informasi. *Webster dictionary* dalam Mckee dan Stead (1988), mendefinisikan profesional sebagai “*a vocation or occupation which requires advanced training in some art or science and usually involves mental rather than physical work*” atau dengan kata lain profesional adalah seorang *knowledge worker*, yaitu pekerja yang menggunakan pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*expertise*) di bidangnya untuk memecahkan suatu permasalahan. Dalam hal informasi, para profesional ini membutuhkan informasi spesifik untuk mendukung pekerjaannya (Yamamura dan Stedham, 2007). Oleh karena itu, diperoleh suatu konsep yang disebut *nutrient information*. Konsep ini sebenarnya sudah di munculkan oleh Shapero (1985) dalam Taylor (2001) yang kemudian diadopsi dan disempurnakan oleh Taylor *et al.* (2001) dan Yamamura *et al.* (2004). *Nutrient information* adalah “*information that furnishes nourishment, or promotes growth and repair the natural wastage of an individual’s knowledge base*” (informasi yang menyediakan sumber makanan, atau mendorong pertumbuhan dan memperbaiki kandungan yang terbuang dari pengetahuan seseorang). Dalam hal ini Shapero (1985) menganalogikan informasi seperti kehidupan organik.

Konsep *nutrient information* membantu dalam memahami mengapa umpan balik kinerja sangat penting. *Nutrient information* juga berdampak pada kemampuan profesional dalam mempertahankan dan mengembangkan keahliannya. Informasi ini berkembang sejak kemampuan teknis minimal yang harus dimiliki seorang profesional yang kemudian tumbuh dengan keahlian dan pengetahuan selama menjalani pekerjaan di bidangnya (*on-the-job performance*). Umpan balik dari profesional lainnya, terutama dari supervisor dalam bentuk evaluasi kinerja merupakan informasi yang sangat membantu profesional muda

untuk mengukur seberapa besar ia harus mengembangkan pengetahuan maupun keahliannya sampai dengan tingkat yang dikehendakinya (Taylor, 2001).

Akuntan sebagai profesional juga sangat membutuhkan informasi dalam menjalani profesinya. Kebutuhan berbagai macam informasi juga digunakan untuk mempertahankan status profesional. Salah satu informasi yang penting dalam menjaga profesionalisme adalah perencanaan dan pengembangan karir. Bartlett and Goshal (1995) berpendapat bahwa profesional harus diberi kesempatan untuk selalu memperbarui pengetahuan dan keterampilannya secara berkelanjutan karena hal ini dapat memberikan kepuasan profesional dalam menjalankan pekerjaan dan profesinya.

2.4.2 Konsep *Information Consciousness*

Information consciousness merupakan suatu konsep bagaimana suatu organisasi harus menyediakan akses informasi yang memadai untuk para pekerjanya. Konsep ini diperkenalkan oleh Taylor *et al.* (2001) yang sebenarnya hampir sama dengan konsep *logistic information* yang dikemukakan Shapero (1985) dalam Yamamura dan Stedham, (2007). *Logistic information* berkembang dari kebutuhan atas informasi yang jenisnya telah diketahui namun isi (*content*) tidak diketahui. Hal ini biasanya muncul ketika profesional mengerjakan pekerjaan khusus atau proyek tertentu. *Logistic information* biasanya disediakan oleh internal organisasi melalui fasilitas umum seperti perpustakaan atau sistem informasi elektronik.

Konsep *information consciousness* telah digunakan oleh Brown, Starkey (1994) dalam penelitiannya tentang pengaruh budaya organisasi terhadap informasi dan komunikasi. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi 5 elemen utama informasi dan komunikasi dalam konteks pekerjaan. Empat elemen diantaranya berhubungan dengan bagaimana informasi tersedia dalam suatu organisasi melalui sistem informasi manajemen yang formal, komunikasi operasional selain dari sistem informasi manajemen, komunikasi lisan, dan komunikasi tertulis. Elemen kelima merupakan elemen yang berkaitan dengan tingkat *information consciousness* yaitu besarnya nilai yang diberikan atas informasi sebagai suatu sumber daya yang diimplementasikan dalam suatu sistem

informasi. Elemen-elemen ini merepresentasikan konsep *information consciousness* dalam organisasi. Lebih lanjut dalam penelitiannya, Brown dan Starkey's (1994) mengidentifikasi 2 faktor penentu tingkat *information consciousness*. Faktor pertama berhubungan dengan tingkat kerumitan pemahaman informasi sebagai suatu sumber daya dan pengelolaan informasi. Faktor kedua adalah ketersediaan fasilitas umum yang mudah diakses, termasuk sirkulasi dokumen dan informasi profesional.

Shapero (1985, dalam Taylor *et al.*, 2001) menggunakan konsep *logistic information* yang hampir sama dengan *information consciousness*. Fokus penelitiannya pada ketersediaan fasilitas mengakses informasi dan membuat rekomendasi berkaitan dengan penataan kantor, sumber daya keuangan yang disediakan organisasi untuk mengakses informasi dan adanya pelatihan untuk menggunakan fasilitas yang tersedia dalam mengakses informasi.

Berdasarkan dua penelitian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat empat elemen yang dapat membentuk konstruk *information consciousness*, yaitu:

1. Kecenderungan pekerja untuk merasa bahwa mencari informasi merupakan suatu keharusan ketika dia bekerja dalam suatu organisasi.
2. Kecenderungan pekerja untuk terbiasa dengan jenis-jenis sumber informasi yang tersedia dalam organisasi dan menerima pelatihan untuk menggunakan fasilitas yang disediakan organisasi dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.
3. Kecenderungan informasi mudah disediakan dan mudah diakses.
4. Besarnya sumber daya keuangan yang disediakan organisasi untuk pekerjanya dalam mengakses informasi.

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh *Nutrient Information* terhadap *Job Satisfacton*

Bila seorang auditor sebagai *knowledge worker* puas terhadap hasil kerjanya, ia cenderung akan lebih peduli dan lebih memperhatikan kualitas

pekerjaannya. Selanjutnya kondisi ini akan meningkatkan komitmen dirinya pada profesi dan organisasi. Akibatnya, terjadi peningkatan pada tingkat retensi dan produktivitas (*Bravendam Research Incorporated*, 2002 dalam Worrel, 2004). Tingkat kepuasan ini akan tercapai ketika dua kebutuhan saling bertemu, yaitu ketika kliennya membutuhkan suatu informasi dan pada saat yang sama auditor merasa mampu memberikan informasi tersebut secara profesional (Salanik and Prefier, 1977; Hersberg, 1966; Hersberg *et al.*, 1969; Locke *et al.*, 1969 dalam Taylor, Yamamura, Stedham, 2001). Shapero (1985) menyatakan dalam Taylor, Yamamura dan Stedham (2001) menggambarkan suatu analog antara pengetahuan (*knowledge*) dengan kebutuhan alamiah (*organic life*). Pada tingkat kepuasan individual ini dibutuhkan gizi untuk tetap memelihara dan mengembangkan tubuh. Demikian pula *knowledge worker* selalu membutuhkan informasi terkini untuk memperbaiki pengetahuannya yang usang dan mengembangkan keahliannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dihipotesiskan bahwa semakin baik *information nutrient* pada suatu perusahaan, maka *job satisfaction* auditor/konsultan akan semakin meningkat, sehingga hipotesisnya adalah:

H₁: Nutrient information berhubungan positif dengan job satisfactor

2.5.2 Pengaruh Information Consciousness terhadap Job Satisfactor

KAP sebagai wadah bagi para auditor/konsultan profesional harus memfasilitasi informasi yang dibutuhkan oleh para anggotanya. Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa badan usaha KAP adalah *partnership*, maka para partner harus memiliki kesadaran untuk menyediakan sumber daya informasi baik untuk dirinya maupun untuk seluruh staf profesionalnya. Hal ini sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Brown dan Starkey (1994) dalam penelitiannya tentang hubungan antara budaya organisasi, komunikasi dan informasi. Selanjutnya Brown dan Starkey (1994) mengidentifikasi 2 faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kesadaran. Faktor pertama mengenai tingkat kerumitan pemahaman informasi sebagai suatu sumber daya. Faktor kedua adalah tersedianya fasilitas yang mudah diakses untuk memperoleh informasi.

Bagi *professional staff* yang bekerja di KAP, kebutuhan atas informasi selalu ada karena perkembangan bisnis menuntut perkembangan akuntansi dan pelaporan keuangan sama halnya dengan dinamika perkembangan standar dan teknik audit. Dalam banyak hal informasi yang berhubungan dengan standar akuntansi, pelaporan keuangan dan auditing adalah informasi yang rumit untuk dipahami. Dalam rangka memenuhi kebutuhannya untuk memberikan *professional services* yang berkualitas, seorang auditor/konsultan tidak saja membutuhkan informasi tentang akuntansi maupun auditing tetapi juga membutuhkan informasi tentang industri kliennya dan *practice management system* (PMS), yaitu suatu pengelolaan data tentang jumlah jam yang di anggarakan, serta berapa jumlah jam yang telah digunakan. Informasi ini berguna untuk mengukur efesiensi pekerjaan serta jumlah biaya (*fee*) yang harus ditagihkan pada kliennya. Kondisi-kondisi tersebut memberikan suatu dampak yang positif antara kesadaran KAP dalam menyediakan informasi dengan kepuasan kerja para *professional staff*-nya. Jika KAP memfasilitasi tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh para auditor untuk meningkatkan kepuasan kerja staf audit dan konsultannya, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₂: Information consciousness berhubungan positif dengan job satisfacton

2.5.3 Pengaruh Kepuasan Gaji terhadap Job Satisfaction

Berdasarkan teori *Equity* (Adam 1965; pada Luthan 1995),kepuasan individu atas gaji yang diterima berkenaan dengan motivasi individu untuk bertindak dalam organisasi. Individu akan menilai rasio *input* terhadap **outcome** bagi tugas yang ada dan membandingkan dengan *referent*. Teori *Equity* menekankan bahwa kepuasan gaji disebabkan oleh perasaan yang berhubungan dengan rasa keadilan atas gaji yang dibayarkan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, penelitian ini menduga adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan gaji terhadap *job satisfaction* pada auditor. Maka hipotesisnya adalah:

H₃ : Kepuasan gaji berpengaruh positif terhadap job satisfaction

2.5.4 Pengaruh Promosi terhadap *Job Satisfaction*

Promosi secara nyata mempunyai peran penting dalam memberikan dorongan bagi individu dalam banyak organisasi (Brickley, Smith, Zimmerman, 2007). Salah satu manfaat menggunakan skema promosi adalah memberikan perusahaan suatu komitmen untuk melakukan *review* atas kinerja karyawannya. Adanya promosi dalam organisasi akan memotivasi anggota organisasi untuk bekerja maksimal. Hasil studi Ross (1994) mengindikasikan bahwa peluang promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen auditor/konsultan, kepuasan pengguna dan keinginan berpindah karyawan.

Pengangkatan atau promosi karyawan dari tingkat jabatan lebih rendah ke tingkat jabatan yang lebih tinggi akan menimbulkan rasa kepuasan bagi individu. Moyes *et al.*, (2006) melakukan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *job satisfaction* akuntan untuk ras tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* berkorelasi positif dengan kesempatan promosi yang baik dan adil. Oleh karena itu, dalam penelitian ini seorang auditor atau konsultan akan merasa puas apabila dirinya dipromosikan oleh pimpinannya. Berdasarkan pembahasan tersebut, penelitian ini menduga bahwa adanya promosi dalam lingkup profesi di KAP dapat meningkatkan kepuasan auditor atau konsultan, sehingga hipotesis yang terbentuk adalah:

H₄ : Adanya promosi berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*

2.5.5 Pengaruh *Fringe Benefit* terhadap *Job Satisfaction*.

Banyak organisasi memberikan penghargaan ekstrinsik dalam cara yang tidak langsung. Kompensasi yang seringkali karyawan terima adalah dalam bentuk tunai seperti gaji dan bonus, namun demikian banyak karyawan menerima kompensasi dalam bentuk *fringe benefit*. Menurut Mathis dan Jackson (2006), dan Brickley, Smith, Zimmerman (2007), *fringe benefit* yang paling penting adalah pensiun, asuransi, dan cuti. *Fringe benefit* merupakan penghargaan tidak langsung yang diberikan untuk karyawan atau sekelompok karyawan sebagai bagian dari keanggotaan organisasi, tanpa menghiraukan kinerja.

Kepuasan kerja tidak akan muncul apabila harapan seseorang tidak terpenuhi (Mathis, Jackson, 2006). Apabila seseorang mengharapkan terpenuhinya *fringe benefit*, maka adanya *fringe benefit* tersebut akan meningkatkan kepuasan karyawan yang pada akhirnya akan mendorong karyawan tersebut untuk tetap bertahan dalam organisasinya.

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka penelitian ini menduga bahwa adanya *fringe benefit* akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan auditor dan konsultan sehingga hipotesis yang terbentuk adalah:

H₅: Adanya *fringe benefit* akan meningkatkan *job satisfaction*

2.5.6 Pengaruh *Communication* terhadap *Job Satisfaction*

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan yang efektif tidak hanya memerlukan transmisi data. Tetapi apabila seseorang mengirimkan berita dan menerimanya tergantung pada ketrampilan tertentu seperti membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain dengan tujuan membuat sukses pertukaran informasi (Handoko, 1995). Teknik-teknik komunikasi yang buruk mengganggu hubungan antar anggota dalam organisasi yang berdampak pada ketidakpuasan dari anggota organisasi tersebut.

Komunikasi merupakan suatu koordinasi yang efektif. Menurut Robbins (2006), komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja di bawah standar. Adanya komunikasi yang baik antar anggota organisasi misalnya antara pimpinan dan bawahan dapat mengakibatkan terbentuknya koordinasi yang baik sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap anggota dalam organisasi.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka seorang auditor atau konsultan dituntut mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mampu memberikan informasi yang penting kepada pimpinan ataupun klien terkait dengan penugasan auditnya. Oleh karena itu, penelitian ini menduga bahwa komunikasi yang baik yang terjalin antar setiap individu dalam organisasi dan

klien akan meningkatkan kepuasan auditor atau konsultan yang bekerja di KAP sehingga hipotesis yang terbentuk adalah:

H₆: Adanya komunikasi yang baik dalam organisasi akan meningkatkan *job satisfaction*

2.5.7 Pengaruh *Co-Workers* terhadap *Job Satisfaction*

Sebagian besar pekerjaan di KAP harus dilakukan oleh tim. Tim adalah sekelompok orang yang terdiri dari dua orang atau lebih yang saling melakukan interaksi sedemikian rupa sehingga seorang anggota dapat mempengaruhi dan atau dipengaruhi oleh anggota tim yang lain. (Hughes, Ginnett, dan Curphy, 1999). Tim dapat dikembangkan apabila para anggota dalam tim merasa puas bekerja dan mempunyai motivasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Ricky, Ebert (1999) mengungkapkan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh dua hal yaitu hubungan kemanusiaan dan motivasi para pelaksana. Oleh karena itu, dengan adanya rekan kerja yang menyenangkan akan meningkatkan kepuasan kerja auditor. Maka hipotesis yang terbentuk adalah:

H₇: Rekan kerja yang menyenangkan akan meningkatkan *job satisfaction*

2.5.8 Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap *Turnover Intention*

Kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Tate, Whately, Clugson (1997), Igbaria, Guimaraes (1993), dan Natemeyer, Burton dan Johnston (1995), Pasewark dan Strawser (1996) menemukan bahwa kepuasan kerja secara langsung mempengaruhi secara negatif terhadap keinginan berpindah karyawan.

Spencer, Steers (1981) meneliti hubungan antara *turnover intention* dan *job satisfaction* pada karyawan yang *high performer* dan *low performer*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada karyawan yang *high performer*, hubungan *turnover intention* dan *job satisfaction* adalah positif. Sedangkan pada karyawan yang *low performers*, *turnover intention* dan *job satisfaction* berhubungan negatif.

Karena berdasarkan berbagai literatur di atas terdapat argumen yang menyatakan bahwa hubungan *job satisfaction* dan *turnover intention* dapat positif dan dapat pula negatif, maka hipotesis sehubungan pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* bersifat dua arah (*two-tail*), dapat positif dan dapat pula negatif :

H₈: *Job satisfaction* berhubungan dengan *turnover intention*

2.5.9 Peran *Nutrient Information* dalam memoderasi hubungan antara *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention*

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa informasi adalah komponen yang sangat penting bagi profesional sebagai seorang *knowledge worker* dan tentu saja diharapkan dapat berdampak pada kinerja individu yang pada akhirnya membentuk suatu kepuasan kerja. Penelitian Gregson (1990) menunjukkan hasil bahwa informasi yang berkaitan dengan persepsi karyawan dan umpan balik atas kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan dan intensi berpindah di KAP. Penelitian Patten (1995) juga menunjukkan bahwa informasi berupa umpan balik atas kinerja karyawan merupakan komponen penting dalam membentuk kepuasan kerja para akuntan.

Konsep *nutrient information* dapat menjelaskan mengapa informasi berupa umpan balik atas kinerja karyawan sangat penting dalam membentuk kepuasan kerja. *Nutrient information* berdampak pada kemampuan seorang profesional dalam mengembangkan keterampilan dan keahliannya. Informasi tersebut dikembangkan mulai dari informasi teknis pada tingkat minimum dan kemudian berkembang seiring dengan pekerjaan yang dilakukan. Umpan balik yang diberikan oleh profesional lain terutama oleh *supervisor* menyediakan informasi bagi profesional baru dalam mengukur tingkat keterampilan maupun keahliannya. Dengan kata lain, umpan balik atas kinerja dapat memberikan informasi apakah keterampilan atau keahlian seorang profesional telah dikembangkan sampai pada tingkat yang diinginkan (Taylor, *et al.*, 2001).

Para auditor dan konsultan yang bekerja di KAP juga memperhatikan status profesional mereka. Untuk mempertahankan status profesional, para akuntan

publik membutuhkan informasi yang berkaitan dengan kesempatan pengembangan karir yang tersedia, baik di dalam maupun di luar organisasinya. Dengan adanya *nutrient information* tersebut, *job satisfaction* karyawan akan meningkat dan intensi untuk keluar (berpindah tempat kerja) akan turun. Karena hubungan *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention* diprediksikan negatif, maka *Nutrient Information* diprediksikan akan mengurangi hubungan negatif tersebut, yang berarti *Nutrient Information* diprediksi memiliki koefisien positif. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dikembangkan hipotesis berikut:

H₉ : *Nutrient information* mengurangi hubungan negatif antara *job satisfaction* dan *turnover intention*

2.5.10 Peran *Information Consciousness* dalam Memoderasi Hubungan antara *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention*

Kesadaran informasi dalam suatu organisasi menunjukkan perilaku organisasi terhadap informasi, salah satunya adalah dengan menyediakan sumber daya yang dapat digunakan untuk aktivitas pencarian, evaluasi dan penyebaran informasi. Konsep ini dikemukakan oleh Brown dan Starkey (1994) dalam penelitiannya tentang hubungan antara budaya organisasi, komunikasi dan informasi. Terdapat 2 faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kesadaran informasi organisasi, yaitu tingkat pemahaman profesional atas informasi sebagai sumber daya dan pengelolaan informasi serta ketersediaan informasi publikasi yang dibutuhkan. Termasuk di dalamnya sirkulasi dokumen.

Penelitian berikutnya yang berkaitan dengan *organisational information consciousness* adalah penelitian Shapero (1985) yang menitik beratkan pada fasilitas yang disediakan organisasi untuk mengakses informasi, pengaturan *layout* kantor, sumber daya keuangan untuk mendukung akses informasi dan adanya pelatihan dalam mengakses informasi melalui fasilitas yang telah disediakan.

Dengan menyediakan fasilitas yang memadai dalam mengakses informasi yang dibutuhkan akuntan, maka diharapkan KAP yang merupakan representasi tempat bekerja akuntan dapat mempertahankan stafnya dengan meningkatkan

kepuasan dan menurunkan intensi staf audit atau konsultan untuk berpindah tempat kerja. Karena hubungan *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention* diprediksikan negatif, maka *JOBS*IC* diprediksikan akan mengurangi hubungan negatif tersebut, yang berarti *JOBS*IC* diprediksi memiliki koefisien positif. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dikembangkan suatu hipotesis berikut:

H₁₀ : *Information consciousness* mengurangi hubungan negatif antara *job satisfaction* dan *turnover intention*

