

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kantor Akuntan Publik, merupakan kumpulan para akuntan publik, yang berpraktik bersama-sama dalam satu wadah *partnership* (Elder, Beasley, Arens., 2008). Peraturan Menteri Keuangan No.17 tahun 2008 yang mengatur jasa akuntan publik, menyatakan bahwa Kantor Akuntan Publik (KAP) dapat berbentuk badan usaha perseorangan (*proprietorship*) atau persekutuan perdata (*general partnership*). Kitab Undang Undang Hukum Perdata (pasal 1618 – 1652) mengatur Persekutuan Perdata yaitu suatu perjanjian antara dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukkan sesuatu ke dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan. Tanggung jawab sekutu sampai ke harta pribadi masing-masing, tanggung jawab adalah tanggung renteng (masing-masing untuk keseluruhan/*joint and several liability*).

Perkembangan suatu KAP akan sangat tergantung pada kondisi staf profesionalnya dan pertumbuhan partner-partner baru. Suatu *partnership* yang sehat harus mampu menumbuhkan akuntan publik baru yang akan menjadi partner/sekutu dalam *partnership* tersebut. Oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia memegang peranan penting mulai dari pengelolaan rekrutmen, pengembangan sumber daya manusia, sampai pada *retention*, termasuk pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*).

Proses ini harus dimulai dari tingkat yang paling bawah yaitu seleksi para sarjana akuntansi yang baru (*fresh graduate*), mendidik mereka menjadi seorang profesional, kemudian menjaga ke utuhanannya supaya bersedia terus bertahan dalam profesinya dan akhirnya mempromosikan mereka menjadi partner-partner baru. Inilah keunikan dari *partnership* KAP, untuk menjadi pemilik usaha tidak dibutuhkan modal dalam bentuk uang, tetapi modal dalam bentuk kemampuan untuk mengembangkan pengetahuan, kompetensi dan keprofesiannya. Seorang

sarjana akuntansi yang baru lulus dan berkarir di KAP, dalam kurun waktu antara 10 – 15 tahun, sudah bisa menjadi pemilik dari KAP tersebut.

Sudah menjadi tradisi, KAP merupakan tempat latihan dan batu loncatan bagi para sarjana baru. Mereka masih bingung memilih pekerjaan dan tidaklah mudah memperoleh pekerjaan bagi sarjana yang belum mempunyai pengalaman kerja. KAP terutama Big 4 dan Menengah secara rutin setiap tahunnya menerima sarjana baru, maka KAP adalah tempat yang paling sempurna sebagai batu loncatan bagi sarjana-sarjana baru. Setelah 3-5 tahun pengalaman kerja mereka akan meninggalkan KAP pindah ke pekerjaan yang dianggapnya lebih baik dan lebih menjanjikan, terutama dari sisi keuangannya.

Staff turnover selain dipengaruhi oleh adanya kesempatan yang lebih baik (*pull-effect*) dan pengaruh dari dalam (*push-effect*) yaitu konsekuensi pekerjaan sebagai auditor. Kahn, Wolve, Snoeck dan Rosenthal (1964) dalam Murtiasari, Ghozali, (2006) membuktikan adanya *stress* yang dihadapi auditor/konsultan yaitu ketika auditor terperangkap dalam situasi auditor/konsultan tidak dapat lepas dari tekanan pekerjaannya karena adanya dua kondisi. Klien memandang auditor sebagai seorang ahli, menyebabkan auditor/konsultan merasa mempunyai tanggung jawab untuk memberikan *professional services* yang terbaik. Kondisi ini disebut *role ambiguity* dan *role conflict*. Selanjutnya Murtiasari dan Ghozali (2006) mengutip penelitian Gordon dan Haka (1990) yang menyatakan bahwa tekanan peran (*role stress*) juga disebabkan oleh beratnya beban pekerjaan (*role overload*) yang terjadi ketika beban dan tuntutan pekerjaan (dirasakan) tidak lagi sesuai dengan jumlah waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki.

Penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat menunjukkan bahwa keberhasilan KAP menahan staf profesionalnya agar tidak keluar (pindah kerja) adalah 85% pada tahun pertama, 38% setelah staf berpengalaman 5 tahun dan 18% setelah 10 tahun, dengan rata-rata rasio *staff turnover* setelah 4 tahun sebesar 25% (Hermanson *et al.*, 1995). *Staff-turnover rate* yang tinggi tidak disukai klien, karena staf yang ditugasi mengaudit klien berganti-ganti yang akan mengganggu kelancaran pekerjaan audit. Rasio *staff turnover* yang tinggi menyebabkan biaya

yang tinggi, yaitu biaya rekrutmen, *training*, *coaching* dan supervisi. Sehingga *rate* yang tinggi merupakan pertanda buruk bagi setiap KAP

AICPA (*American Institute of Certified Public Accountant*) melakukan survei pada anggotanya untuk mengetahui 5 hal yang paling penting bagi KAP di Amerika. Hasil survei menunjukkan bahwa lima hal penting tersebut adalah: (i) *hiring & retention*; (ii) *marketing & practice growth*; (iii) *determining and meeting client needs & expectation and delivering high quality of services*; (iv) *capitalizing on consulting opportunities* (v) *keeping up with technology*. *Hiring & retention* masih merupakan masalah yang paling penting bagi KAP di Amerika (Davis, 2000).

Selain masalah *staff turnover rate* yang tinggi, ancaman lainnya adalah pada kurun waktu 10-15 tahun mendatang profesi ini akan kekurangan akuntan publiknya. Steadman (2008), dalam penelitiannya membuktikan bahwa 75 % dari anggota AICPA sudah mencapai masa purna kerja (*retired*) ditambah lagi dengan pengaruh populasi di Amerika yang melambat karena generasi *Baby Boomers* sudah memasuki usia purnakerja. Kondisi yang sama terjadi di Indonesia, pada tabel 1.1 tampak bahwa 63,0 % dari seluruh akuntan tersebut berusia diatas 51 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa profesi akuntan publik di Indonesia saat ini menghadapi kekurangan (*scarcity*) atas akuntan publik yang memiliki izin. Pada table 1.1 perbandingan data per 25 Maret 2008 dengan 18 Januari 2010 jumlah akuntan publik yang memiliki izin praktik hanya bertambah 26 orang saja. Pertambahan ini sangat kecil, dibandingkan dengan adanya 600 akuntan publik yang memasuki usia pensiun.

Tabel 1.1: Pemegang Izin Praktik Akuntan Publik di Indonesia

Usia	Per 25 Maret 2008		Per 28 Jan 2010		Perubahan dlm 22 bulan
	Jumlah AP (orang)	%	Jumlah AP (orang)	%	
26-40	106	12%	109	12%	3
41-50	229	26%	227	25%	-2
51-60	257	29%	244	27%	-13
61-70	243	28%	273	30%	30
71-80	37	4%	45	5%	8
81-90	5	1%	5	1%	0
Total	877		903		26

Sumber : Departemen Keuangan

Total klien audit pada tahun 2008, yang dilaporkan oleh seluruh KAP ke Departemen Keuangan RI adalah 19.424 dengan jumlah akuntan publik adalah 877 orang, sehingga rasio klien dibanding Akuntan Publik adalah 22 : 1. Sementara itu peluang jasa audit masih sangat luas. Data dari Departemen Keuangan per 2008 menunjukkan bahwa potensi entitas yang wajib diaudit oleh Akuntan Publik kurang lebih 150.000 yang terdiri dari perusahaan *go public*, perusahaan dengan jumlah aset lebih dari 50 milyar, partai politik, Perusahaan Pengerah Dana Masyarakat, KPU, KPUD, Pemda Tk I dan II, BUMN dan BUMD, peserta tender tertentu, perusahaan yang meminjam dana dari bank sebesar lebih dari 1 milyar, dan lain lain. Data – data tersebut menunjukkan bahwa ada anomali, potensi perusahaan yang harus diaudit banyak, sementara jumlah akuntan publik yang memiliki izin praktik yang ada sangat terbatas, walaupun ada, sudah berusia lanjut. Anomali ini menarik untuk diteliti lebih lanjut. Pertumbuhan akuntan publik membutuhkan proses yang panjang, dimulai dari minat sarjana baru untuk memasuki profesi ini. Kemudian seberapa jauh para *professional staff* akan bertahan di profesi tersebut sampai mencapai jenjang partner (akuntan publik). Masalah ini sangat rumit karena melibatkan banyak unsur, seperti program pendidikan, peraturan perundang-undangan, perkembangan pasar modal dan lain sebagainya. Penelitian ini terbatas untuk meneliti perilaku *professional staff* sehubungan dengan *job satisfaction* dan pengaruhnya pada *turnover intention*.

Davis *et al.*, (1989) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka yang merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya. Tekanan pekerjaan seringkali berhubungan dengan profesi audit (Bamber *et al.*, 1989; Weick, 1983), dapat menurunkan kepuasan auditor yang memiliki dampak negatif terhadap kinerja auditor. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan timbulnya suatu keinginan berpindah kerja dari auditor.

Sejumlah riset tentang *job satisfaction* secara konsisten menyatakan bahwa ke tidak sesuaian pekerjaan akan berpengaruh pada penurunan *job satisfaction*, mengikis komitmen dalam berorganisasi dan berujung pada

meningkatnya keinginan untuk berpindah kerja atau *turnover intention* (Bullen dan Flamholtz, 1985; Lee dan Mowday, 1987; Dean *et al.*, 1988; Harrell, 1990; Snead dan Harrell, (1991) dalam Glover (1996).

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. 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.

Penelitian Rivai (2001) menyimpulkan bahwa: (i) kepuasan gaji memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap intensi keluar; (ii) *job satisfaction* memiliki pengaruh tidak langsung terhadap intensi keluar; (iii) *job satisfaction* merupakan anteseden yang signifikan bagi komitmen organisasi dan memiliki korelasi yang tinggi dengan intensi keluar. Ketidakpuasan atas gaji pada umumnya menimbulkan tingkat *job satisfaction* yang lebih rendah (Lawyer, 1990).

Sesuai dengan karakteristik pekerjaan yang dilakukan oleh auditor/konsultan, informasi merupakan salah satu komponen penting dalam mencapai kesuksesan karirnya. Ketersediaan informasi dan kemudahan mengakses informasi menjadikan auditor/konsultan semakin terpacu untuk meningkatkan kemampuan profesionalismenya. Terdapat dua hal penting yaitu (i) bagaimana mengelola para profesional dan (ii) *knowledge mangement*. Mengenai hal tersebut, ada dua konsep yang relevan yaitu: *nutrient information* (Shapero, 1985 dalam Taylor,2001) dan *information consciousness* (Brown, Starkey, 1994). *Nutrient information* menurut Shapero 1985 dalam Taylor 2001, adalah informasi

yang memungkinkan profesional mengembangkan keahlian personalnya, sedangkan *information consciousness* menurut Brown and Starkey (1994) adalah perilaku organisasi dalam menilai informasi sebagai suatu sumber daya, dan sebagai konsekuensinya maka organisasi harus mampu menyediakan informasi dan menciptakan lingkungan berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) bagi para *knowledge workers*-nya.

Penelitian tentang pengaruh faktor informasi terhadap kepuasan kerja di KAP telah dilakukan oleh Taylor *et al.*, (2001) di Amerika dan Australia, dan Yamamura *et al.*, (2004) di Jepang. Penelitian tersebut menggunakan variabel yang sama yaitu *nutrient information*, *information consciousness*, dan kepuasan kerja. Hasil penelitian keduanya menunjukkan bahwa faktor informasi sangat berperan dalam mewujudkan kepuasan kerja, walaupun pada penelitian di Jepang menunjukkan sedikit perbedaan, yaitu pada tingkat signifikansi variabel kontrol dan *loading factor* beberapa instrumen yang menunjukkan adanya pengaruh perbedaan budaya (Agnes, 2009)

Di Indonesia, penelitian mengenai hubungan *knowledge management* dengan kepuasan kerja telah dilakukan oleh Agnes (2009) yang menunjukkan bahwa terdapat 2 faktor pembentuk konstruk *nutrient information* yaitu evaluasi dan perencanaan karir serta 4 faktor pembentuk konstruk *information consciousness* yaitu motivasi, pelatihan, kemudahan, dan keuangan. Faktor-faktor ini serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Taylor (2001) dan Yamamura (2004). Variabel *nutrient information* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja staf akuntan publik di KAP. Ini berarti bahwa staf akuntan publik sangat membutuhkan informasi yang berkaitan dengan umpan balik atas kinerja mereka dan informasi tentang perencanaan dan pengembangan karir mereka di masa yang akan datang. Variabel *information consciousness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja staf akuntan publik di KAP. Penelitian yang dilakukan Agnes menggunakan sampel yang terbatas hanya di Jakarta dan Surabaya yang sebagian besar KAP lokal dengan jumlah responden 167, sehingga hasil penelitian tersebut tidak dapat digeneralisasikan untuk staf akuntan publik di KAP besar/internasional (*The Big 4*).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, penelitian ini mengkaji pengaruh KAP terhadap jenis dan peran *knowledge management* (*nutrient information* dan *information consciousness*) dalam memoderasi hubungan antara *job satisfaction* dan *turnover intention*. Seperti diketahui, secara umum *job satisfaction* berhubungan negatif dengan *turnover intention*, artinya jika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, keinginannya untuk berpindah kerja semakin tinggi. Dengan adanya *knowledge management* yang memadai di KAP, hubungan negatif antara *job satisfaction* dan *turnover intention* dapat dikurangi. Jika *knowledge management* di KAP memberikan fasilitas bagi para staf profesionalnya untuk bekerja lebih efisien dan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan, maka hal ini akan mengurangi tingkat *role stress* sehingga membuat karyawan untuk tetap bertahan (tidak berpindah kerja) meskipun *job satisfaction*-nya rendah. *Knowledge management* yang baik dapat meningkatkan *job satisfaction*.

Jika penelitian Agnes (2009) hanya menggunakan responden KAP lokal (kecil), maka pada penelitian ini akan diteliti responden pada KAP besar, menengah dan kecil. Selain itu pada penelitian ini juga akan dilihat faktor-faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* selain *nutrient information* dan *information consciousness*, yaitu kepuasan terhadap gaji, *benefit*, *promosi*, *coworker*, dan *communication* seperti penelitian Taylor (1999). Dengan target responden *professional staff* pada KAP besar, menengah dan kecil di Jawa Barat, Jakarta, Jawa Tengah dan Jawa Timur diharapkan dapat diketahui apakah ada perbedaan pengaruh pada masing-masing kelompok KAP tersebut juga melakukan penelitian terhadap para *professional staff* dari tingkat junior sampai dengan manajer, yang bekerja sebagai auditor dan konsultan di KAP.

1.2 Perumusan Masalah

Staff turnover dan *staff retention* menjadi masalah utama bagi KAP termasuk KAP di Indonesia dan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka penelitian ini akan difokuskan pada pembahasan rumusan masalah:

1. Faktor-faktor apa yang secara signifikan yang mempengaruhi *job satisfaction* auditor dan konsultan yang bekerja di KAP?
2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* di KAP?
3. Apakah *nutrient information* dan *information consciousness* melunakan (memoderasi) hubungan antara *job satisfaction* dan *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh bukti empiris mengenai faktor-faktor yang signifikan mempengaruhi *job satisfaction* auditor dan konsultan di KAP, pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* dan peran *nutrient information* dan *information consciousness* dalam memoderasi hubungan antara *job satisfaction* dan *turnover intention* pada tiap kelompok KAP yaitu KAP besar yang diwakili oleh Big 4, menengah dan kecil.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap:

1. Perkembangan ilmu pengetahuan.
 - 1.1 Interaksi dalam KAP antara para partner dan *professional staff* dan antar setiap tingkatan para *professional staff* memegang peranan penting untuk memelihara dan mengembangkan pengetahuan yang dibutuhkan oleh para auditor dan konsultan. Walaupun riset mengenai perilaku akuntan bukan hal yang baru (Setiawan, Ghozali, 2006), tetapi belum banyak penelitian yang berusaha menganalisis pengaruh factor informasi terhadap kepuasan kerja *professional staff* yang bekerja di KAP (Agnes, 2006).
 - 1.2 Penelitian terdahulu yang menganalisis pengaruh faktor informasi terhadap kepuasan kerja *professional staff* yang bekerja di KAP telah dilakukan oleh Taylor di Amerika Serikat dan Australia (Taylor *et al.*, 2001), Yamamura melakukan penelitian terhadap *professional staff* KAP di Jepang (Yamamura *et al.*, 2004) dan Agnes melakukan

penelitian yang sama terhadap auditor yang bekerja di KAP di Jakarta dan Jawa Timur.

- 1.3 Penelitian ini akan memperkaya penelitian-penelitian mengenai pengaruh informasi terhadap kepuasan kerja auditor dan konsultan. Dalam penelitian ini selain analisis pengaruh faktor informasi terhadap kepuasan kerja, juga meneliti peran *knowledge management* dalam memoderasi hubungan antara *job satisfaction* dan *turnover intention professional staff* KAP. Direncanakan responden dari penelitian ini lebih luas dari penelitian - penelitian sebelumnya, yaitu dengan jumlah dengan sampel sekitar 10% dari *professional staff* yang ada di Indonesia dengan target KAP Big 4, menengah dan kecil yang berlokasi di Jawa Barat, Jakarta Jawa Tengah dan Jawa Timur.
- 1.4 Bagi peneliti lain yang berminat, dapat dijadikan referensi untuk kemungkinan penelitian tentang topik-topik yang berkaitan.

2 Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik di Indonesia

- 2.1 Memberikan masukan bagi KAP mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* dan *turnover intention* dari auditor sehingga diharapkan tingkat *turnover auditor* di KAP dapat diperbaiki.
- 2.2 Memberikan masukan bagi KAP mengenai desain *knowledge management* yang bermanfaat untuk peningkatan pengetahuan dan pengembangan kemahiran auditornya yang akan berdampak menurunkan *turnover intention* dari para staf auditornya.

3 IAPI (Institut Akuntan Publik Indonesia)

- 3.1 Memberi masukan bagi IAPI sebagai organisasi profesi akuntan publik, untuk menyusun program pelatihan sehubungan dengan peningkatan *knowledge management*.
- 3.2 Penelitian ini dapat dikembangkan oleh IAPI untuk penelitian selanjutnya yang bermanfaat bagi para anggotanya.

4 Regulator

- 4.1 Memberikan masukan bagi regulator untuk menjadi perhatian dan pertimbangan dalam penyusunan regulasi bagi akuntan publik dan KAP
- 4.2 Penelitian ini dapat digunakan sebagai suatu masukan atau pertimbangan bagi regulator untuk melaksanakan pembinaan dan pengawasan profesi akuntan publik.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum yang berupa uraian singkat dari penelitian, seperti latar belakang masalah, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian, metodologi, keterbatasan dan sistematika penelitian. Tujuan dari bab ini adalah memberikan informasi penelitian secara umum kepada pembaca.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Dalam bab ini dipaparkan teori-teori yang berhubungan dan dijadikan dasar dalam penelitian ini dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas metode penelitian; populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan data, model dan variabel-variabel penelitian, serta metode pengujian yang digunakan.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dan pembahasan atas hasil yang didapat dari penelitian. Analisis terhadap data dilakukan sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini disajikan kesimpulan atas hasil yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan. Penjelasan mengenai keterbatasan penelitian dan saran untuk peneliti selanjutnya.

