

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan penggerak utama dalam menjalankan keberlangsungan kegiatan suatu perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia merupakan “asset” Perusahaan yang harus dijaga dan dikelola sebaik mungkin. Ilmu pengetahuan dan teknologi yang akan terus berkembang dari tahun ke tahun, memberikan dampak langsung terhadap dunia usaha baik dalam bidang ekonomi, politik, kesehatan, maupun budaya yang dituntut untuk terus maju sehingga dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat. Supaya dapat menjaga ataupun meningkatkan kinerja yang baik, Perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang dapat terus melakukan penyesuaian, agar dapat menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi dan dapat memberikan kontribusi untuk memajukan dunia usaha kedepannya.

Terlebih dalam bidang ekonomi, yang merupakan aspek utama dalam menjalankan kegiatan peradaban dunia baik dalam lembaga pemerintahan maupun perusahaan swasta. Kegiatan ekonomi paling banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan swasta yang bertujuan untuk mencari keuntungan. Pencatatan dalam setiap kegiatan operasional tersebut dinyatakan dalam bentuk pelaporan keuangan yang biasa dilakukan oleh seorang akuntan, sedangkan yang memeriksa pelaporan tersebut adalah akuntan publik atau auditor.

Auditor sangat dibutuhkan bagi Perusahaan untuk melakukan *auditing*. Audit merupakan pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan. *Auditing* harus dilakukan oleh orang yang berkompeten untuk mengetahui jenis dan jumlah bukti yang akan dikumpulkan guna mencapai kesimpulan yang tepat dalam memeriksa bukti tersebut. Selain itu, *auditing* harus dilakukan oleh orang yang memiliki mental independen (Arens *et al*, 2015).

Dilansir dari laman *website Risk Financial Study Association Magazine*, bahwa Kantor Akuntan Publik (KAP) selalu mengalami kesulitan untuk menarik auditor yang cukup, hal tersebut dikarenakan pergantian yang luar biasa diantara auditor, terutama bagi yang bekerja di KAP Big-4. Di dunia, rata-rata tingkat *turnover* auditor untuk Perusahaan tersebut sekitar 20-25% pertahun, padahal tingkat pergantian karyawan paling efektif sekitar 17% (Riskmagazine.nl, 2017) .

Auditor di Indonesia masih minim keberadaannya seiring dengan perkembangan sektor bisnis di Indonesia. Ketua umum Tarkosunaryo menyebutkan jumlah Perusahaan Indonesia berdasarkan data wajib pajak badan yang melaporkan SPT sebanyak 700.000 Perusahaan, namun dari jumlah tersebut hanya 30.000 Perusahaan yang menggunakan jasa audit. Angka tersebut jauh lebih rendah dari kondisi Thailand yang memiliki 680.000 Perusahaan, dengan 62.000 Perusahaan yang menggunakan jasa audit. Indonesia memiliki 4.000 orang yang memiliki *Certified Public*

Accounting (CPA), dibandingkan dengan Thailand yang produk domestik brutonya separuh dari Indonesia memiliki 12.000 orang yang memiliki CPA (cnnindonesia.com, 2019). Sebuah studi penelitian pada tahun 2018 oleh Universitas Negeri Malang menyatakan di Indonesia mengalami kekurangan lulusan akuntansi yang bergabung dengan 500 firma akuntan publik (pingpoint.co.id, 2019).

Fakta lain menunjukkan bahwa jumlah auditor baru merosot tajam dari 212 izin baru di tahun 2017 menjadi 86 selama tahun 2018. Sanksi-sanksi yang telah ditetapkan dalam undang-undang akuntan publik menjadi tantangan berat bagi auditor. Sanksi yang dibuat oleh Kementerian Keuangan menjadi suatu tuntutan sebagai auditor agar memiliki integritas yang tinggi dan kompetensi yang terpelihara. Standar audit yang semakin ketat secara tidak langsung juga menuntut adanya perbaikan manajemen dalam KAP agar bisa mempertahankan kualitas jasa audit yang diberikan. Sehingga menjadikan permasalahan bahwa profesi tersebut belakangan ini dilihat sudah tidak menarik lagi dimana ditandai dengan banyaknya profesi akuntan publik yang beralih profesi (PPPK Kementerian Keuangan, 2019).

Berdasarkan pemaparan berita-berita tersebut, mengindikasikan bahwa masih tingginya tingkat auditor yang berpindah kerja. Padahal keadaan auditor di Indonesia masih minim keberadaanya seiring dengan perkembangan sektor bisnis. Selan itu, masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan akuntansi enggan untuk menjadikan profesi ini sebagai pilihan utama dalam berkarir yang ditandai dengan penurunan jumlah auditor

baru dari tahun 2017 ke tahun 2018. Hal tersebut disebabkan karena auditor memiliki risiko pekerjaan yang cukup besar, seperti sanksi-sanksi yang telah ditetapkan dalam undang-undang demi menjaga integritas dan kompetensi. Hal ini menjadi perhatian penting karena minimnya jumlah auditor di Indonesia namun banyaknya juga auditor yang memutuskan untuk tidak menjadi auditor lagi.

Keluarnya auditor dari organisasi atau tempat kerja tersebut didasari atas dua jenis, yakni secara bukan sukarela (*involuntary*) dan sukarela (*voluntary*). *Involuntary turnover* merupakan sebagai pergerakan melintas batas keanggotaan dari sebuah organisasi yang tidak diprakarsai oleh karyawan, seperti pemecatan, PHK, pensiun dan meninggal. Sedangkan *voluntary turnover* merupakan penghentian secara sukarela dari keanggotaan organisasi oleh seorang karyawan dari organisasi yang bersangkutan (Fietz-enz & Davidson, 2011).

Dasar utama dalam keluar dari organisasi secara sukarela adalah keinginan dari diri sendiri untuk berpindah kerja (*intention turnover*). *Voluntary turnover* yang dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) karena alasan berupa gaji, kondisi kerja, pimpinan atau adanya organisasi yang dirasakan lebih baik, sedangkan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*) disebabkan karena perubahan jalur karir atau faktor keluarga, dan faktor kebutuhan diri (Abelson, 1987).

Alasan untuk mencari pekerjaan lain salah satu diantaranya adalah kepuasan gaji. Individu akan merasakan keadilan terhadap gaji yang diterima sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukannya (Mobley, 1977). Kepuasan gaji merupakan struktur kepuasan yang multidimensi yang terdiri atas empat sub-dimensi, diantaranya tingkat gaji, struktur atau pengelolaan gaji, peningkatan gaji, dan tunjangan. Sistem imbalan atau gaji yang baik merupakan sistem yang mampu menjamin kepuasan kerja para anggota organisasi, sehingga organisasi memperoleh, memelihara dan mempekerjakan sejumlah anggota yang memiliki sikap perilaku produktif bagi kepentingan organisasi. Auditor selalu dihadapkan oleh tugas-tugas yang banyak, kompleks, beragam, dan memiliki keterkaitan antara satu sama lain (Amany, 2016). Dengan begitu, antara pendapatan gaji dan tenaga yang dikeluarkan oleh auditor harus seimbang. Dengan risiko pekerjaan yang tinggi dan beban kerja yang berat, auditor perlu mendapatkan *return* berupa gaji yang sesuai juga, jika keseimbangan tersebut telah dirasakan oleh pekerja maka akan meminimalisir keinginan auditor untuk mencari pekerjaan yang baru dengan pendapatan yang lebih besar.

Namun berdasarkan survey terhadap anggota *The Association of Chartered Certified Accountant* di Malaysia, Thailand dan Singapura, bahwa dengan gaji yang minim bukan menjadi alasan yang kuat untuk keluar dari Perusahaan tersebut dan gaji yang tinggi belum cukup untuk mempertahankan auditor. Ketika Junior Auditor merasa tidak dapat mengatasi pekerjaan yang begitu banyak, maka akan memungkinkan auditor

mulai mempertimbangkan untuk beralih ke pekerjaan yang lebih ringan walaupun dengan pembayaran yang lebih rendah (Pradana dan Salehudin, 2015).

Variabel ini sangat menarik untuk diteliti karena adanya perbedaan persepsi dari observasi terdahulu. Melalui hasil penelitian terdahulu telah dibuktikan bahwa kepuasan gaji memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, yang berarti semakin tinggi kepuasan gaji semakin tinggi juga keinginan auditor untuk berpindah. Individu memiliki keinginan berpindah bukan hanya karena faktor gaji tetapi karena lingkungan pekerjaan yang tidak kondusif dan walaupun individu memperoleh gaji yang tidak sesuai dengan harapan akan memungkinkan untuk tetap tinggal di dalam organisasi karena faktor kesulitan mendapat pekerjaan lain (Susanti *et al*, 2015). Namun terdapat perbedaan hasil antara pengaruh kepuasan gaji terhadap *turnover intention* auditor yang diteliti oleh Sugandi (2014) yaitu kepuasan gaji tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian Aji (2018) menyatakan bahwa kepuasan gaji berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* auditor yang menandakan bahwa auditor yang telah merasa puas dengan gaji yang ia terima berakibat semakin rendahnya keinginan auditor untuk keluar dari Perusahaan.

Selain kompleks pekerjaan auditor juga tidak mengenal waktu dan memiliki kesibukan yang sangat tinggi. Hal inilah yang menyebabkan tekanan tersendiri dan dapat menyebabkan auditor berpotensi mengalami *role stress*. Terdapat tiga komponen *role stress*, yaitu *role conflict*, *role ambiguity*

dan *role overload*. Menurut Athanasios et al (2004) dalam Marsono dan Prasetyo (2011), konflik peran (*role conflict*) terjadi ketika individu harus berinteraksi dengan kelompok atau individu yang berbeda, sehingga harapan yang selalu bertentangan dengan prinsip atau etika dari individu yang bersangkutan, *role conflict* seperti itu berasal dari potensi pertentangan antara peran pengawasan audit dan peran jasa konsultasi manajemen (Ahmad dan Taylor, 2009). Sedangkan *role ambiguity* merupakan jenis *role stress* yang disebabkan karena tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan dalam melakukan pekerjaan dan perannya secara maksimal dalam organisasi. *Role overload* diartikan sebagai konflik yang dipicu oleh tuntutan dari harapan bahwa seseorang mampu menunaikan suatu penugasan yang kompleks dengan keterbatasan waktu (Sudarmawan dan Putra, 2017). Banyaknya tekanan yang dialami auditor akan meningkatkan rasa ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga pada akhirnya menimbulkan keinginan untuk berpindah kerja (Sudawarman dan Putra, 2017).

Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa ketiga unsur yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* auditor (Sudawarmandan Putra 2017). Namun terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa *role conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, sesuai dengan teori peran yang menyatakan bahwa peran ganda yang diperankan auditor dapat menimbulkan konflik, ambiguitas, dan peran yang berlebih sehingga mengarah kepada ketidaknyamanan kerja dan berakhir pada pengunduran diri auditor dari KAP.

Sedangkan *turnover intention* tidak dipengaruhi oleh *role ambiguity* (Jannah *et al*, 2016). Penelitian Duwinaeni (2018) menyatakan bahwa *role ambiguity* dan *role overload* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* auditor. Penelitian Kurniawati dan Rintasari (2015) dan Sulistywati *et al* (2014) menyatakan bahwa *role conflict* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* Auditor, dan pada penelitian Sulistywati (2014) menyatakan *role ambiguity* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* Auditor.

Akibat stress dari paparan pekerjaan yang berkepanjangan dalam hal ini dapat disebut seperti *job burnout* yang merupakan kondisi stres yang dibahas dalam ilmu psikologi. Istilah *Burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberg (1974), mengemukakan bahwa individu yang cenderung mengalami *burnout* adalah individu yang terlalu banyak bekerja, terlalu lama, dan terlalu intens. Risiko psikososial dan stres terkait pekerjaan merupakan isu yang perlu mendapat perhatian lebih dalam meningkatkan mutu dalam bidang kesehatan dan keselamatan kerja yang tidak hanya berdampak pada individu namun juga terhadap struktur organisasi.

Burnout merupakan perasaan gagal dan kelelahan karena pengeluaran energi secara berlebihan. Permasalahan mengenai *burnout* ini muncul pada individu yang telah bekerja selama satu tahun, karena dalam jangka waktu tersebutlah sejumlah faktor mulai berperan (Freudenberg, 1974). *Job burnout* memiliki tiga dimensi, yakni rasa kelelahan secara emosional (*emotional exhaustion*), despersonalisasi (*despersonalization*), dan penurunan dalam pencapaian atau produktivitas (*personal accomplishment*).

Kelelahan menunjukkan perasaan yang menjadi terlalu berat dan kehabisan sumber daya secara emosional dan fisik. Sedangkan depresi mengacu terhadap ketidakpedulian atau perasaan menjauhkan diri dengan lingkungan disekitar tempat bekerja. Kemudian menurunkan kemajuan diri yang mengacu kepada perasaan tidak kompeten atau kurangnya prestasi dan produktivitas di tempat kerja (Chrico, 2016). Penelitian Lee dan Ashforth (1993) dalam Rosyid (1996) menyatakan bahwa ketika seseorang mengalami *apathy*, orang dapat saja menyerah pada pekerjaan dengan menjadi kurang *comitted*. Ketidakpuasan karir dapat mengarah pada pikiran untuk berganti karir, yang nantinya mengarah pada perilaku mencari pekerjaan baru.

Hubungan yang positif antara *burnout* dengan *turnover intention* didukung oleh hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* auditor (Sinaga dan Nugroho, 2017; Canon dan Herda, 2016), dan dalam penelitian Sani (2017) menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh dalam meningkatkan *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, Peneliti menemukan hasil yang belum konsisten mengenai pengaruh kepuasan gaji dan *role stress* terhadap *turnover intention* auditor, dan masih jarang diteliti untuk variabel *burnout* terhadap *turnover intention* auditor. Oleh karena itu, Peneliti ingin menguji kembali variabel tersebut dengan mengambil judul “**Pengaruh Kepuasan Gaji, Role Stress, dan Burnout**

terhadap *Turnover Intention Auditor*” dimana penelitian ini akan difokuskan pada KAP di daerah Jakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kepuasan Gaji berpengaruh terhadap *Turnover Intention Auditor*?
2. Apakah *Role Conflict* berpengaruh terhadap *Turnover Intention Auditor*?
3. Apakah *Role Ambiguity* berpengaruh terhadap *Turnover Intention Auditor*?
4. Apakah *Role Overload* berpengaruh terhadap *Turnover Intention Auditor*?
5. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap *Turnover Intention Auditor*?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah disusun, maka berikut tujuan penelitian, diantaranya:

1. Menguji pengaruh kepuasan gaji terhadap *turnover intention auditor*.
2. Menguji pengaruh *role conflict* terhadap *turnover intention auditor*.
3. Menguji pengaruh *role ambiguity* terhadap *turnover intention auditor*.
4. Menguji pengaruh *role overload* terhadap *turnover intention auditor*.
5. Menguji pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention auditor*.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil adanya pengaruh kepuasan gaji, *role stress*, dan *burnout* terhadap *turnover intention* Auditor, sehingga dapat mendukung *theory of planned behavior*, teori peran, dan teori keadilan. Selain itu juga diharapkan dapat memperkaya penelitian ilmiah yang akan dijadikan landasan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Berikut kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini, diantaranya:

a. Perusahaan

Menjadi evaluasi bagi pihak manajemen dalam memahami dan mengelola sumber daya manusia yang ada sehingga menyeimbangkan antara kesejahteraan individu dan kesejahteraan untuk organisasi. Dengan memperhatikan kesejahteraan Auditor, maka dapat meminimalisir *turnover* auditor karena minimnya *turnover intention* auditor.

b. Penulis

Menambah pengetahuan lebih lagi mengenai faktor-faktor baik eksternal maupun internal yang dapat mempengaruhi *turnover intention* Auditor.

c. Kementrian Keuangan dan IAPI

Menjadi evaluasi untuk bekerjasama mencari solusi mengenai permasalahan untuk menjadi Akuntan Publik, sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan akuntansi untuk menjalankan profesi sebagai auditor tanpa menjadikan konsekuensi ataupun sanksi yang ada sebagai suatu tekanan dalam diri sendiri.