

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Akuntan publik merupakan profesi yang memberikan penghasilan yang memadai sehingga para akuntan publik akan lebih responsif jika diberikan penghargaan intrinsik. Menurut Sherman dan Tymon (1997:4) yang dikutip oleh Nurahma dan Indriantoro (2000), akuntan akan bekerja lebih baik jika mereka memiliki motivasi intrinsik karena semangat kerja dibangkitkan oleh tugas yang mereka tangani dan mereka memiliki perasaan positif terhadap tugas tersebut.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat yang dirasakan dan sebaliknya. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta terapan-terapannya terhadap pengalaman masa depan. Kebanyakan riset telah berusaha menemukan hal-hal apa yang terkait dengan kepuasan kerja, tetapi dasar-dasar yang menjadi sebab hubungan tersebut pada umumnya terabaikan.

Seperti halnya di lapangan kerja lain, di Kantor Akuntan Publik juga pasti ada masalah dengan kepuasan kerja. Kadang-kadang kemungkinan ini juga tidak diperhatikan, sehingga ketika sudah masuk ke dalam lingkungan pekerjaan auditor pemula mungkin akan kaget.

Peneliti meneliti kepuasan kerja auditor pemula ditinjau dari pengaruh faktor tindakan supervisi, konflik peran dan motivasi. Karena ketiga faktor ini dipandang sebagai faktor-faktor yang cukup kuat sebagai pemicu kepuasan kerja, karena ketiganya dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketertekanan bila tidak terjadi sebagaimana seharusnya. Ada beberapa peneliti terdahulu yang meneliti kepuasan kerja dari pengaruh faktor yang lain, termasuk juga faktor tindakan supervisi, konflik peran dan motivasi, namun belum ada yang fokus membahas ketiganya. Peneliti-peneliti terdahulu memiliki pendapat yang berbeda-beda dan menemukan hasil penelitian yang tidak sama.

Penelitian Gaetner, Ruhe dan Sanders yang dikutip oleh Nurahma dan Indriantoro (2000) menyatakan bahwa partner memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan auditor pemula, auditor senior serta manajer. Penyebab auditor pemula kurang puas adalah karena kurang menerima *feedback*, kemampuan mereka kurang optimal dimanfaatkan, supervisi yang tidak memadai, hanya sedikit kesempatan untuk berpartisipasi dan pujian atas hasil pekerjaan yang telah dikerjakan dengan baik jarang dilontarkan oleh atasan mereka, serta mereka lebih sering mengalami kebosanan.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja auditor pemula yang diteliti dalam penelitian ini adalah konflik peran dan motivasi. Dalam lingkungan kerja akuntan publik, konflik peran berhubungan dengan adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan. Tanpa pengetahuan tentang struktur audit yang baku, staf akuntan mempunyai kecenderungan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya. Ini timbul karena beberapa faktor, yaitu koordinasi arus

kerja, kecukupan wewenang, kecukupan komunikasi dan kemampuan berpartisipasi (Cahyono dan Ghozali, 2002), yang kesemuanya itu sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial akan menurunkan motivasi kerja (Puspa dan Riyanto, 1999:4). Kepuasan kerja juga tidak dapat dipisahkan oleh motivasi kerja yang sering kali merupakan harapan kerja karyawan. Gambaran yang akurat tentang hubungan ini adalah bahwa motivasi kerja menyumbang timbulnya kepuasan kerja akan tinggi. Kepuasan kerja akan tinggi apabila keinginan dan kebutuhan karyawan yang menjadi motivasi kerja terpenuhi (Sri Trisnaningsih, 2003). Motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan (Reksohadiprojo, 1990).

Berdasarkan berbagai telaah, studi AECC (*Accounting Education Change Commission*) sebagai badan yang dibentuk untuk menangani pendidikan akuntansi dalam upaya untuk mempertahankan profesi akuntan sebagai pilihan karir yang menarik di Amerika Serikat, menerbitkan Issue Statement No.4 yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kerja akuntan pemula untuk melaksanakan supervisi dengan tepat terutama dalam tiga aspek, yaitu sebagai berikut:

1. *Supervisor* hendaknya menunjukkan sikap kepemimpinan dan *mentoring* yang kuat.
2. *Supervisor* hendaknya menciptakan kondisi kerja yang mendorong tercapainya kesuksesan.

3. *Supervisor* hendaknya memberikan penugasan yang menantang dan menstimulasi terselesainya tugas.

Penelitian Patten (1995) yang dikutip oleh Nurahma dan Indriantoro (2000) mendapatkan bukti bahwa kepuasan kerja akuntan pemula di kantor akuntan publik dipengaruhi oleh sikap supervisor mereka dalam aspek kepemimpinan dan *mentoring*, aspek kondisi kerja dan aspek penugasan. Penelitian Nurahma dan Indriantoro (2000) yang mengambil sampel di Jakarta, menyatakan bahwa aspek kepemimpinan dan *mentoring*, aspek kondisi kerja dan aspek penugasan dan tindakan supervisi yang disarankan *AECC* berkorelasi positif terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, semakin baik pelaksanaan supervisi seperti yang disarankan oleh *AECC*, maka tingkat kepuasan kerja akan semakin tinggi.

Kahn et All (1964) dan Jackson dan Schuler (1985) dalam Cahyono dan Ghozali (2002) menemukan bahwa konflik peran mempunyai dampak yang negatif terhadap perilaku karyawan. Penelitian itu didukung oleh Abernethy dan Stoelwinder (1995), Puspa dan Riyanto (1999) dan Suwandi dan Indriantoro (1999) dalam Cahyono dan Ghozali (2002) menemukan bahwa konflik peran mempunyai hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja. Menurut Raharja (2000) dalam Sri Trisnaningsih (2003) menganalisa motivasi dan kepuasan kerja, hasil penelitiannya menyatakan bahwa motivasi memiliki keterkaitan yang kuat dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil diatas, bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Nurahma dan Indriantoro (2000), Dwi Cahyono dan Imam Ghozali (2002) dan Sri Trisnaningsih (2003), yaitu penelitian yang menggabungkan tiga variabel independen yang berbeda yang pernah diteliti oleh peneliti yang berbeda. Pengaruh tindakan supervisi dan adanya konflik peran yang diduga menimbulkan stress yang berpengaruh pada kepuasan kerja sedang motivasi diduga menimbulkan semangat yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja juga. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul “PENGARUH TINDAKAN SUPERVISI, KONFLIK PERAN DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA AUDITOR PEMULA DI KANTOR AKUNTAN PUBLIK”.

## **B. Perumusan Masalah**

Definisi perumusan masalah adalah pernyataan yang jelas, tepat dan singkat dari pernyataan atau isu yang diteliti dengan tujuan untuk menemukan jawaban atau solusi (Sekaran, 2000:68).

Permasalahan yang ingin diungkapkan dalam penelitian ini adalah, Apakah tindakan supervisi, konflik peran dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor pemula di Kantor Akuntan Publik ?

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah sangat penting, agar masalah utama yang diteliti tidak dikaburkan oleh masalah lain yang mungkin muncul. Adapun batasan

masalah tersebut adalah sejauh mana tindakan supervisi yang diterima auditor pemula (aspek kepemimpinan dan mentoring, aspek kondisi kerja dan aspek penugasan), konflik peran dan motivasi mempengaruhi kepuasan kerja auditor pemula. Untuk itu penelitian ini dibatasi hanya dilakukan pada auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) yang berada di Surakarta dan Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang tindakan supervisi, konflik peran dan motivasi terhadap kepuasan kerja auditor pemula di Kantor Akuntan Publik. Selain itu juga ingin memberikan landasan penelitian berikutnya dibidang yang sama di masa mendatang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada dunia ilmu pengetahuan khususnya auditing yaitu dengan membuktikan tindakan supervisi yang disarankan AECC dan motivasi yang berpengaruh positif dengan kepuasan kerja, dan konflik peran yang berpengaruh negatif dengan kepuasan kerja.

2. Bagi KAP, hasil penelitian ini dapat berguna untuk mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan kepuasan kerja auditor pemula, sehingga KAP dapat berupaya meningkatkan kepuasan kerja auditor pemula.
3. Bagi mahasiswa akuntansi, untuk memberi gambaran yang jelas bagi mereka mengenai resiko dan wawasan kerja di KAP sebelum memutuskan memilih tempat kerja.

## **F. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu :

### **Bab I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan landasan teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian, penelitian terdahulu dan hipotesis yang akan dijawab dalam penelitian ini, dan kerangka pemikiran.

### **Bab III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode

pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, model dan metode analisis data.

#### Bab IV ANALISIS DATA

Bab ini berisi hasil pengembalian kuesioner, pengujian kualitas data dan hasil analisis data.

#### Bab V PENUTUP

Penutup menguraikan tentang kesimpulan akhir penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari penelitian.