

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Para peneliti di bidang akuntansi telah lama memperhatikan bahwa *turnover* adalah masalah kritis yang dihadapi kantor akuntan publik. Akibatnya, kantor-kantor telah mengeluarkan sumber daya yang cukup besar dalam upaya untuk memahami penyebab *turnover* (Parker, Nouri, Hayes, 2012). Hal ini merupakan permasalahan umum yang dihadapi oleh kantor akuntan publik di dunia termasuk di negara-negara Asia. Kantor-kantor tersebut telah bekerja keras untuk meningkatkan kompetensi para akuntan publik atau auditor, tetapi ketika para auditor tersebut telah menjadi auditor yang professional, para auditor tersebut mengundurkan diri dari kantor akuntan publik (Agustia 2011). Dalam penelitian ini, istilah akuntan publik dan auditor memiliki makna yang sama dan akan digunakan secara bergantian.

*Turnover* yang tinggi tentunya memberikan dampak negatif terhadap kantor akuntan publik terutama bila auditor yang mengundurkan diri adalah auditor yang memiliki kinerja dan potensi yang tinggi. Pergantian auditor dalam suatu tim penugasan audit tentunya membutuhkan penyesuaian bagi tim tersebut, penyesuaian dengan klien yang cenderung menyukai tim audit yang tidak sering berubah. Belum lagi biaya yang telah diinvestasikan terhadap auditor termasuk biaya rekrutmen dan pelatihan. Penyesuaian dengan klien dianggap hal yang penting karena apabila klien tidak puas karena terlalu seringnya terjadi pergantian

tim audit, klien dapat berpindah ke kantor akuntan publik yang lain dan kantor tersebut akan kehilangan pendapatan dari klien tersebut (Herda & Lavelle 2012).

Para peneliti telah meneliti berbagai faktor yang berhubungan dengan *turnover*. Faktor-faktor yang diteliti mencakup *mentoring*, *flexible work arrangement*, jenis kelamin, *work-family conflict*, *personality characteristics*, *stressor* dan *burnout* (Parker *et al.* 2012).

Menurut Jones, Norman dan Weir (2010), ketika para profesional harus menghadapi stres yang terjadi secara teratur, sejumlah atribut yang unik yang berkaitan dengan karir di dalam kantor akuntan publik menyebabkan para akuntan profesional sering menghadapi situasi yang sulit. Pertama, pada profesi akuntan publik dikenal *busy season* yaitu pada suatu masa ketika para akuntan umumnya menghadapi stres yang berlebihan, bekerja lebih dari sepuluh jam per hari untuk jangka waktu tertentu dan kadang-kadang bisa terjadi selama beberapa bulan. Selama *busy season*, mereka sering menghadapi tenggat waktu yang menuntut yang menyebabkan konflik antara pekerjaan dan tanggung jawab keluarga serta sedikitnya waktu untuk kegiatan rekreasi. Kedua, meningkatnya aktivitas di pasar modal seperti akuisisi, merger dan adanya krisis ekonomi pada beberapa tahun terakhir ini memerlukan perhatian yang konstan terhadap para profesional dan peraturan hukum. Ketiga, para akuntan yang baru bergabung dengan kantor akuntan publik juga harus menyempatkan waktu untuk belajar guna menghadapi ujian sertifikasi akuntan publik dimana para auditor harus lulus pada ujian tersebut agar dapat tetap bekerja sebagai akuntan publik. Namun, semakin sedikit individu yang mengikuti ujian tersebut karena berbagai tuntutan pada waktu mereka. Penurunan jumlah akuntan yang mengikuti ujian ini

mengakibatkan semakin sedikitnya profesional berkualitas yang dapat bekerja di kantor akuntan publik. Keempat, para akuntan publik telah dilatih untuk bersikap kritis dan mereka cenderung membawa stres yang berhubungan dengan pekerjaan pulang dari tempat kerja, yang mengarah ke tambahan stres interpersonal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fogarty, Singh, Rhoads dan Moore (2000) dan Jones *et al.* (2010) mengemukakan bahwa *role stressor* yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* dengan dimediasi oleh *burnout*, akan berpengaruh terhadap *turnover intention*. Herda dan Lavelle (2012) mengemukakan bahwa *auditor burnout* merupakan isu penting pada kantor akuntan publik karena selain berdampak negatif terhadap hubungan antara auditor dan kantornya, auditor *burnout* berkorelasi positif terhadap *turnover intention*. Selain itu, komitmen organisasional terhadap kantor akuntan publik juga berkorelasi negatif terhadap *turnover intention*. Fogarty *et al.* (2000) dan Jones *et al.* (2010) mengemukakan bahwa *burnout* telah dapat menjadi indikator untuk memprediksi peningkatan *turnover intention*.

Penelitian ini berfokus pada *turnover intention* yang dipengaruhi oleh komitmen organisasional, *role stressor* dan auditor *burnout*. Secara konseptual, *turnover intentions* didefinisikan sebagai kekuatan relatif dari niat individu untuk meninggalkan organisasi (Kumar dan Gupta, 2008). Kuvaas (2006) mendefinisikan *turnover intention* sebagai keinginan untuk meninggalkan organisasi. Allen dan Meyer (1990) mengajukan tiga bentuk komitmen organisasional. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat tetap berada dalam organisasi karena menginginkannya (*want to*), karyawan dengan komitmen kontinuan yang kuat tetap berada dalam organisasi karena membutuhkannya

(*need to*) sedangkan karyawan yang memiliki komitmen normatif yang kuat tetap berada dalam organisasi karena mereka harus melakukannya (*ought to*). *Stressor* adalah kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stress (Handoko 2012, 200). Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske (2012, 205) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu proses psikologi yang berasal dari stres kerja yang tidak henti-hentinya dan dapat menyebabkan *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *diminished personal accomplishment*.

Dalam penelitian ini, situasi sosial yang diteliti adalah karyawan yang bekerja sebagai auditor di sebuah kantor akuntan publik yang berada di kota Surabaya. Dari hasil pra survei yang dilakukan di kantor akuntan publik PHAF (KAP PHAF), tingkat *turnover* yang cukup tinggi terjadi pada auditor yang telah bekerja selama lebih dari dua tahun dan berada di bawah level manajer. Dari sekitar 30 orang auditor pada level tersebut, sekitar 10 orang mengundurkan diri setiap tahunnya. Penelitian ini penting dilakukan terutama untuk memberikan masukan kepada kantor akuntan publik di dalam menghadapi masalah *employee turnover* terutama bila karyawan yang mengundurkan diri dari kantor akuntan publik tersebut adalah karyawan dengan kinerja dan potensi yang tinggi. Secara umum, hasil dari penelitian ini dapat ditransferkan ke organisasi lain yang menghadapi situasi sosial serupa.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Tingginya tuntutan profesi akuntan, tuntutan klien dan kesibukan lainnya pada kantor akuntan publik, serta persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, membuat kantor akuntan publik harus memiliki kemampuan dan strategi untuk

dapat bertahan. Berdasarkan latar belakang permasalahan maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah komitmen organisasional yang dimiliki oleh auditor di KAP PHAF saat ini ?
2. Bagaimana auditor di KAP PHAF menghadapi *role stressor* yang terjadi di dalam pekerjaannya sehari-hari?
3. Apakah auditor merasakan *burnout* dalam aktivitasnya sehari-hari terkait dengan pekerjaannya sebagai auditor di KAP PHAF? Dalam kondisi apa auditor merasakan hal tersebut dan apa yang menyebabkan hal tersebut terjadi? Konsekuensi apa yang dirasakan auditor akibat terjadinya *burnout* tersebut ?
4. Apabila auditor merasakan *burnout*, dukungan dan fasilitas apakah yang telah diberikan oleh KAP PHAF untuk mengatasinya ?
5. Bagaimanakah komitmen organisasional berperan dalam menimbulkan *turnover intention* auditor di KAP PHAF?
6. Bagaimanakah *role stressor* berperan dalam menimbulkan *turnover intention* auditor di KAP PHAF?
7. Bagaimanakah *burnout* berperan dalam menimbulkan *turnover intention* auditor di KAP PHAF?
8. Bagaimanakah komitmen organisasional mempengaruhi *burnout* dan dampak selanjutnya terhadap *turnover intention* auditor di KAP PHAF?
9. Bagaimanakah *role stressor* mempengaruhi *burnout* dan dampak selanjutnya terhadap *turnover intention* auditor di KAP PHAF?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan pokok permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis komitmen organisasional yang dimiliki oleh auditor di KAP PHAF.
2. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis *role stressor* yang dialami para auditor di KAP PHAF.
3. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis *burnout* yang dialami para auditor di KAP PHAF.
4. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis dukungan dan fasilitas apakah yang telah diberikan oleh KAP PHAF untuk mengatasi masalah *burnout*.
5. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran komitmen organisasional terhadap *turnover intention* auditor di KAP PHAF.
6. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran *role stressor* terhadap *turnover intention* auditor di KAP PHAF.
7. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran *burnout* terhadap *turnover intention* auditor di KAP PHAF.
8. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran komitmen organisasional terhadap *burnout* dan dampak selanjutnya terhadap *turnover intention* auditor di KAP PHAF.
9. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran *role stressor* terhadap *burnout* dan dampak selanjutnya terhadap *turnover intention* auditor di KAP PHAF.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif baik untuk ilmu dan praktisi, yaitu:

##### **1. Manfaat untuk ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan akademik bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia terutama yang berhubungan dengan komitmen organisasional, *role stressor*, *burnout* dan *turnover intention*. Penelitian ini perlu dilakukan untuk menguji pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di dalam suatu studi empirik.

##### **2. Manfaat untuk praktisi**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi organisasi yang mengalami masalah dalam *turnover intention*. Secara khusus, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi kantor akuntan publik dalam program retensi karyawan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan hanya berfokus pada komitmen organisasional, *role stressor* dan *burnout* para auditor yang bekerja di KAP PHAF sebagai upaya untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya *turnover intention*. Faktor-faktor tersebut perlu diketahui dengan tepat sehingga dapat dilakukan upaya retensi auditor dengan lebih baik terutama untuk auditor yang berprestasi dan berpotensi tinggi.