

Anteseden *Role Conflict* (Konflik Peran) terhadap Kepuasan Akuntan

Antecedent of Role Conflict toward Accountant Satisfaction

Evi Yuniarti¹⁾

¹⁾*Staf Pengajar PS Akuntansi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Politeknik Negeri Lampung
Jl. Soekarno Hatta Rajabasa Bandar Lampung*

Abstract

The aims of this article are to determine antecedent of role conflict toward job satisfaction. techniques of writing are through literature review and previous research findings. This article describes that role conflict as a part of role stressor is able to cause work stress. Work stress that can not be solved, it may decrease level of auditor's satisfaction.

Keywords: antecedent, role conflict, and job satisfaction

Pendahuluan

Auditing merupakan salah satu jenis pekerjaan yang didominasi oleh profesionalnya yang sangat kuat, dan secara umum sikap mereka dalam pelaksanaan tugas merupakan cerminan norma-norma dan aturan-aturan kode etik profesinya. Dilihat dari sudut pandang peran-peran sosial, dalam perekonomian modern auditor disebut sebagai *watchdog* yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sosial dari *client* maupun *owner* yang berkepentingan dengan laporan keuangan dan memonitor kinerja manajer (Koo dan Sim, 1998). Oleh karena itu profesi ini sangat erat kaitannya dengan tingkat stres yang tinggi yang disebabkan banyaknya tekanan peran dalam pekerjaan. Miller, Mur & Cohen (1988) menyatakan bahwa profesi auditor merupakan salah satu dari sepuluh profesi yang mengandung tingkat stres tertinggi di Amerika Serikat. Penelitian tersebut merujuk pada penelitian Baker (1977) yang menyatakan bahwa profesi akuntan publik memiliki potensi konflik dan ketidakjelasan peran yang tinggi.

Salah satu sumber *stress* yang secara teratur dialami auditor dalam lingkungan kerja adalah *role stress* (tekanan peran). Kahn, et.al (1964) menyatakan bahwa tekanan peran dalam pekerjaan muncul karena adanya dua kondisi yang sering dihadapi oleh auditor, yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Selain kedua faktor tersebut, Schick, et.al (1990) menyatakan bahwa tekanan peran pada auditor juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*). *Role overload* terjadi ketika auditor memiliki beban pekerjaan sangat berat yang tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan yang dimiliki. Pembahasan pada artikel ini menitikberatkan pada *role conflict* karena dipandang sebagai bentuk *role stress* yang dianggap paling relevan dalam profesi auditor.

Role conflict adalah salah satu bentuk *disfunctional behavior* yang tidak diinginkan karena sifatnya yang cenderung *kontra produktif* dan menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara profesional bisa menurunkan motivasi kerja. Sifat ini yang dapat menghambat upaya pencapaian tujuan strategis perusahaan secara efektif dan efisien. Dilihat dari sudut pandang individual auditor, *role conflict* memiliki efek tertentu terhadap *job-related attitude* auditor yang pada akhirnya dapat mempengaruhi cara kerja dan hasil kerja auditor. Menurut Fogarty (1994), kerja individu akuntan merupakan elemen penting *building block* organisasi akuntan, dimana dalam jangka panjang, vitalitas organisasi akuntan publik sangat tergantung peluang dan pengalaman yang dapat diberikan organisasi pada akuntan.

Pada level individual, *job related-attitude* yang diapandang penting dalam organisasi mengacu pada konstruk-construct kepuasan kerja, komitmen organisasional dan intensi keluar. Kepuasan kerja merupakan keluaran penting mengingat sebagian besar hidup manusia dihabiskan di tempat kerja (Riggio, dalam Cahyono dan Ghozali, 2002) dan berdampak besar terhadap kepuasan hidup individu secara keseluruhan (Babin dan Boles, 1998)

Pada lingkup kantor akuntan publik (KAP), Rebele and Michaels (1990) menyatakan bahwa efek potensial *role conflict* adalah berbiaya tinggi, karena bukan saja berhubungan dengan konsekuensi emosional individual seperti kepuasan kerja, tetapi juga berhubungan dengan rendahnya kinerja dan tingginya *turnover*.

Ilmu Akuntansi tidak dapat dilepaskan dari aspek perilaku manusia serta kebutuhan organisasi akan informasi yang dapat dihasilkan oleh akuntansi. Lubis (2010) mendefinisikan aspek perilaku dalam akuntansi sebagai subdisiplin ilmu akuntansi yang melibatkan aspek-aspek keprilakuan manusia terkait dengan proses pengambilan keputusan ekonomi. Oleh karena itu, ilmu aspek perilaku dalam akuntansi dibangun berdasarkan kontribusi dari sejumlah disiplin ilmu keprilakuan, seperti psikologi, sosiologi, dan psikologi sosial. Meyer dan Rigsby (1998) mengingatkan bahwa adalah sangat memungkinkan bahwa riset dalam perilaku akuntansi akan memiliki dampak yang sangat besar terhadap teori-teori dan praktek akuntansi di masa mendatang. Studi ini bertujuan untuk memahami anteseden *role conflict* terhadap kepuasan kerja, karenanya hasil studi ini diharapkan dapat memperkaya wawasan mengenai sikap akuntan yang berada dalam KAP.

Metode

Tinjauan konseptual ini merupakan studi literatur. Penulisan kajian dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi, pendapat, teori serta hasil penelitian terdahulu mengenai *role conflict* dan kepuasan kerja auditor.

Hasil dan Pembahasan

Konsep Role Conflict

Konsep yang mendasari studi ini merujuk pada teori tindakan beralasan (*The Theory Reasoned Action* - TRA) dikembangkan oleh Azjen dan Fishbein (1980). TRA membatasi definisi sikap sebagai komponen afektif yang memiliki konsekuensi langsung bagi intensi perilaku. TRA mengasumsikan bahwa individual adalah sangat rasional dan menggunakan informasi yang tersedia. Individual mempertimbangkan implikasi tindakannya sebelum memutuskan untuk bertindak atau tidak bertindak. TRA melihat bahwa intensi perilaku (*behavioral intension*) sebagai prediktor utama bagi perilaku. Sikap merupakan keyakinan individual (*behavioral beliefs*) baik yang berbentuk positif atau negatif, mengenai pelaksanaan suatu perilaku tertentu. Individu akan cenderung melaksanakan perilaku tertentu jika individu tersebut menilainya secara positif. Jika seseorang menganggap bahwa keluaran dari pelaksanaan suatu perilaku adalah positif, dia akan memiliki sikap positif terhadap pelaksanaan perilaku tersebut. Namun, sikap berlawanan akan dimunculkan jika perilaku dianggap negatif.

TRA bekerja dengan baik jika diterapkan pada perilaku individu yang memiliki pilihan atau kendali terhadap perilakunya (*volitional control*). Jika perilaku tidak sepenuhnya berada dalam kendali individu, meskipun individu sangat termotivasi oleh sikap dan norma subjektif, individu secara aktual tidak dapat melaksanakan perilakunya karena ada intervensi dari kondisi lingkungan.

Teori lain yang mendukung penelitian ini adalah teori Peran yang dikemukakan oleh Kahn dkk. (1964). Teori Peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. Kantz & Kahn (1978) menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik dalam dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang.

Helriegel et al. (2001) mendefinisikan *role* sebagai sekelompok tugas dan perilaku yang diharapkan oleh orang lain untuk dapat dilaksanakan oleh seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Kahn et. al. (1964) menyatakan bahwa kantor/tempat kerja (*office*) merupakan konsep kunci yang menghubungkan individu dengan organisasi. Pada *office* terdapat *role senders* yang merupakan pemberi informasi/perintah (dapat berupa atasan maupun rekan kerja), dan memiliki ekspektasi terhadap bagaimana penerima informasi/perintah atau *focal person* harus berperilaku. *Role senders* memiliki potensi untuk mempengaruhi keluaran *role* yaitu *role conflict*. Persepsi *focal person* terhadap pesan dan perintah dapat mendorong terjadinya *role conflict*. *Role conflict* terjadi jika *focal person* mengalami adanya pesan-pesan dan *perintah-perintah* yang tidak cocok (*incompatible*) yang berasal dari *role senders*. *Focal person* menanggapi hal tersebut dengan *coping behaviors* yang bertindak sebagai input bagi proses atribusi pada *role senders*.

Tekanan peran dalam pekerjaan (*role stress*) menunjukkan seberapa luas ekspektasi serangkaian peran anggota organisasi menghadapi situasi yang mengandung tiga dimensi, yaitu ketidakjelasan peran (*ambiguous*), ketidaksesuaian peran sehingga antar peran bertentangan satu dengan lainnya (*conflict*) dan beratnya tekanan dalam pekerjaan (*overload*) (Woelf & Snoek, 1962). *Role conflict* didefinisikan sebagai kejadian yang simultan dari dua tekanan atau lebih, seperti ketaatan pada suatu hal akan memunculkan dilema karena sulit untuk mentaati yang lainnya. *Role ambiguity* akan muncul jika tidak ada informasi memadai yang diperlukan untuk menjalankan suatu peran dengan cara yang memuaskan (Kahn, dkk., 1964) sedangkan *role overload* menurut Schick, et.al. (1990) terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki.

Konsep Kepuasan Kerja

Para peneliti aspek perilaku dalam akuntansi memberikan definisi khusus terhadap kepuasan kerja serta profesional akuntan selain menggunakan definisi dari disiplin psikologi, walaupun ada hanya memberikan adaptasi. Pandangan atau persepsi individu-individu yang bervariasi dalam lingkungan organisasi membuat mereka merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Hal itu dapat mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sikap seorang individu berhubungan dengan pernyataan evaluatif baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Sejalan dengan hal tersebut, Franzcp, et al. (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan dari pemenuhan dan kebanggaan yang dirasakan oleh orang-orang dalam menikmati pekerjaannya serta melakukannya dengan baik. Menurut Wexley dan Yulk (2005) bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaannya bermacam-macam.

Bamber dan Iyer (2000) menyimpulkan bahwa peneliti akuntansi mendefinisikan kepuasan kerja sebagai reaksi afektif individual terhadap lingkungannya. Sedangkan Locke dalam Luthans (2008) memberikan definisi komprehensif mengenai kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa: “ *a pleasurable or positive emotional state resulting from appraisal of one job experience*”. Dikemukakan juga oleh Luthans (2008) bahwa: “ *Job Satisfaction is a result of employees, perception of how well their job provides those thing that are viewed as important*”. Berdasarkan kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Menurut Jones, et al. (1999) dalam Akehurst et al. (2009) bahwa seseorang dengan kepuasan kerja tinggi akan menyukai (*satisfaction*) pekerjaannya secara umum, dimana seseorang merasakan diperlakukan selayaknya dan percaya bahwa pekerjaan mempunyai banyak segi yang diinginkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting

dalam menentukan kepuasan kerja seseorang. Sejalan dengan hal tersebut George dan Jones (2008) menyatakan bahwa “*the collection of feelings and beliefs that people have about their current jobs*”. (Kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan kepercayaan (anggapan) yang dimiliki setiap individu tentang pekerjaannya saat ini). Dengan demikian, kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara harapan, kebutuhan atau nilai dengan apa yang menurut pandangan atau persepsinya yang telah dicapai melalui pekerjaannya. Jadi seorang akan merasa puas (*satisfaction*) jika tidak ada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang sesungguhnya terjadi, sebaliknya, apabila terdapat perbedaan antara apa yang diinginkan dengan kenyataan, maka seseorang akan merasakan ketidakpuasan (*dissatisfaction*).

Berdasarkan berbagai pendapat dan penjelasan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki oleh seorang karyawan, baik yang menyenangkan (emosi positif) dan tidak menyenangkan (emosi negatif) tentang pekerjaannya.

Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang dalam organisasi apapun terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain, menurut Ghazawi (2008) bagaimana perasaan seseorang, berfikir, dan bertindak dalam hidup adalah faktor penentu pertama dan bagaimana seseorang akan berfikir serta merasakan tentang satu pekerjaan.

Menurut Luthans (2008) bahwa terdapat lima dimensi kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri (*the work itself*), gaji (*pay*), promosi (*promotions*), pengawasan (*supervision*), kelompok kerja (*work group*), kondisi kerja (*working conditions*). Menurut Robbins (2008) kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor pekerjaan itu sendiri, gaji, kenaikan jabatan, pengawasan, dan rekan kerja.

Pengukuran Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan dengan pengukuran global (*global measure*) maupun berdasarkan dimensi-dimensi kepuasan kerja. Setiawan dan Ghozali (2006) menyatakan bahwa beberapa instrumen pengukuran dengan pendekatan dimensional yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan kerja akuntan diantaranya:

1. *Job Descriptive Index*. JDI dikembangkan oleh Smith *et al.* (1969). JDI mengukur kepuasan kerja atas dasar 5 aspek yaitu (1) pekerjaan itu sendiri, (2) gaji, (3) promosi, (4) supervisi, dan (5) rekan kerja. Skala pengukuran JDI tersusun atas 3 jawaban:

- *Yes* jika jawaban menggambarkan pekerjaan responden
- *No* jika jawaban tidak menggambarkan pekerjaan respon
- ? jika responden tidak bisa memberikan jawaban

Respon setuju (*Yes*) terhadap item positif atau ketidaksetujuan (*No*) atas respon negatif memperoleh skor 3.

2. *The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*. Instrumen MSQ didasarkan pada *the theory of work adjustment* yang merupakan hasil kerja jangka panjang Lofquist, et al. (1969). MSQ tersusun atas 20 indikator yaitu (1) aktivitas, (2) Independensi, (3) Keragaman, (4) Status Sosial, (5) Supervisi-hubungan antar manusia, (6) Supervisi-Teknis, (7) Nilai-nilai moral, (8) Keamanan, (9) Pelayanan sosial, (10) Otoritas, (11) Pemanfaatan kemampuan, (12) Kebijakan Perusahaan, (13) Kompensasi, (14) Kemajuan, (15) Tanggung jawab, (16) Kreativitas, (17) Kondisi kerja, (18) Rekan kerja, (19) Pengakuan, dan (20) Pencapaian. MSQ bentuk panjang (*long form*) menguraikan ke 20 indikator ke dalam instrumen yang tersusun atas 100 item. MSQ bentuk pendek (*short form*) mengoperasionalkan ke 20 indikator ke dalam 20 item pengukuran. Instrumen ini memiliki reliabilitas internal yang sangat baik dengan rata-rata koefisien lebih besar dari 0.70 bahkan, berdasarkan hasil kajiannya Weiss meyakini bahwa reliabilitas instrumen ini adalah tinggi.

Anteseden *Role Conflict* terhadap Kepuasan

Perilaku keanggotaan organisasi sebagai perilaku, maka kemunculannya dalam diri karyawan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor penentu. Wilson (1996), menyatakan bahwa pegawai yang puas memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, memiliki sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi, mau membantu rekan kerja, serta memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk melaporkan perilaku yang tidak etis. Empat faktor penyebab tersebut akan mendorong karyawan senang untuk menunjukkan perilaku melebihi kewajiban kerja dan suka menolong rekan kerja juga organisasi.

Hodge, et. al., (1988) menyatakan bahwa karyawan yang memperoleh kepuasan pribadi pada pekerjaannya akan mempunyai minat dan gembira dalam menjalankan pekerjaannya yang berakibat pada keterlibatannya dalam usahanya yang semaksimal mungkin dalam perilakunya untuk perusahaan tempatnya bekerja. Kepuasan kerja tersebut memotivasi para karyawan untuk bekerja secara efektif dengan menunjukkan hasil kerja yang melebihi sekedar persyaratan minimal. Pada kenyataannya, di lapangan auditor justru sering menghadapi gesekan-gesekan yang dapat menyebabkan konflik saat menjalankan perannya. Auditor selalu berhubungan dengan banyak pihak dalam menjalankan pekerjaannya, setiap pihak baik itu atasan, rekan kerja, maupun klien umumnya memiliki harapan-harapan yang berbeda. Individu yang menduduki posisi yang berkaitan dengan hal di atas menghadapi kerumitan peranan karena peranan tertentu bias memuaskan satu harapan dari pihak tertentu dan sebaliknya tidak memuaskan harapan pihak yang lain (Suprihanto, et al., 2003).

Konflik juga bisa muncul karena selain sebagai anggota organisasi, seorang karyawan profesional juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik dan standar kinerja profesi. Padahal sebagai anggota organisasi, ia harus patuh pada norma dan peraturan yang berlaku, memiliki kesetiaan kepada organisasi, serta tunduk pada wewenang dan pengawasan hirarkis.

Bagi perusahaan, adanya konflik yang dialami karyawan bisa menjadi sesuatu yang merugikan. Konflik yang tidak ditangani dengan baik akan menjadi masalah yang berkepanjangan dan akan mempengaruhi dalam pencapaian harapan kerja yang ditunjukkan perusahaan kepada karyawan. Dampak perilaku dari konflik peran tersebut dihasilkan dari persepsi karyawan. Oleh karena itu, penelitian yang berkaitan dengan perilaku keanggotaan organisasi dan persepsi karyawan terhadap konflik peran akan sangat menarik untuk diteliti.

Kreitner dan Kinicki (2003) menyatakan bahwa ketika individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang di sekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran. Jadi *role conflict* adalah adanya perbedaan atau ketidaksesuaian pengharapan dari anggota-anggota kumpulan peran (*role set*) yang menimbulkan konflik terhadap orang yang dituju (*focal person*) saat menjalankan perannya. Konflik peran juga dialami individu ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya. Konflik peran terjadi ketika seseorang menghadapi ketidakkonsistenan antara peran yang diterima dengan perilaku peran.

Luthans (2005) menyatakan bahwa *role conflict* terjadi jika karyawan atau anggota tim: (1) diminta untuk melakukan tugas yang sulit atau (2) diharuskan melakukan tugas yang bertentangan dengan nilai pribadi. Pada kelompok, konflik peran meningkat, khususnya jika di dalam kelompok terdapat perilaku nonetis atau antisosial serta jika anggota kelompok menekankan norma-norma tertentu, sementara pemimpin dan penguasa organisasi formal menekankan norma lainnya.

Role conflict merupakan salah satu sumber stres yang dialami oleh individu. Stres adalah suatu kondisi dimana individu mengalami tekanan yang melebihi kapasitas penyesuaian dirinya yang kemudian mempengaruhi perilakunya (Lazarus, 1976). Stres kerja dapat memiliki pengaruh positif maupun negatif dan keduanya dapat terjadi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Akibat dari stres banyak yang bervariasi. Stres yang bersifat positif, seperti motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik. Meskipun demikian, banyak efek yang mengganggu dan secara potensial berbahaya. Menurut Gibson et al (2006) ada lima macam konsekuensi dari stres:

1. Subyektif . Meliputi: kecemasan, agresif, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, merasa kesepian.
2. Perilaku. Perilaku yang menunjukkan gejala stres adalah mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat-obatan, luapan emosional, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, tertawa.
3. Kognitif. Akibat stres yang bersifat kognitif dapat menyebabkan ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental.
4. Fisiologis. Stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme tubuh, kandungan

glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, tubuh panas dingin.

Stres yang dialami auditor memberikan efek negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini didukung oleh temuan Filley dan House (dalam Wexley dan Yukl, 2005) menunjukkan bahwa akibat-akibat *role conflict* akan menimbulkan kepuasan kerja yang rendah dan berpengaruh buruk terhadap pelaksanaan kerja individu. Suranta (1998) menjelaskan bahwa konsekuensi *role conflict* yang semakin meningkat akan mengakibatkan meningkatnya ketegangan hubungan kerja, mengurangi kepuasan kerja, dan kecenderungan meninggalkan organisasi. *Role conflict* yang tidak dapat diselesaikan bisa menimbulkan frustrasi dan kepuasan kerja yang rendah. Akan tetapi *role conflict* yang terselesaikan dengan baik menjadi satu sumber kepuasan kerja karyawan.

Terdapat ketidakkonsistenan hasil temuan riset terdahulu dalam menjelaskan hubungan antara penyebab tekanan peran (*role stressor*) dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*). Gibson et al. (2006) menyatakan bahwa konstruk *role conflict* yang dapat mengakibatkan stres memberikan efek negatif terhadap kepuasan kerja. Dari hasil studi *meta-analisisnya*, Brown dan Peterson (1993) menemukan bahwa *role ambiguity* dan *role conflict* memiliki korelasi negatif signifikan dengan kepuasan kerja. Temuan-temuan tersebut dikonfirmasi kembali oleh studi-studi yang dilakukan oleh para peneliti lainnya (Babin dan Boles, 1998; McKenzie et al. 1998; Fogarty, 1996; Rahayu, 2002). Penelitian Slavin (1980), Strawser, et.al. (1982) serta Heian (1988) membuktikan adanya pengaruh tingginya *role conflict* dan ambiguitas peran terhadap rendahnya tingkat kepuasan kerja dan tingginya tingkat *turnover intentions*. Namun, hasil penelitian Bartunek & Reynolds (1983), Collins & Killough (1992), serta Rebele & Michaels (1990) memberikan bukti yang meragukan adanya pengaruh tersebut. Bahkan temuan Senatra (1980) tidak mendukung temuan Slavin (1980). Penelitian Sumarno dan Ivan (2009) yang menyatakan *Role conflict* tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Beberapa penelitian tentang pengaruh variabel *role stressor* terhadap *job outcomes* lainnya memberikan hasil yang berbeda (Kelley dan Seiler, 1982 serta Heian, 1988).

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

Role conflict terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan. Persepsi karyawan terhadap *role conflict* akan mempengaruhi sikap karyawan dalam menanggapi *role conflict* yang ia hadapi karena dengan persepsi, individu dapat menyadari, mengerti tentang lingkungan sekitar, dan mengerti tentang keadaan diri. *Role conflict* merupakan salah satu sumber stres yang dialami oleh individu.

Stres adalah suatu kondisi dimana individu mengalami tekanan yang melebihi kapasitas penyesuaian dirinya yang kemudian mempengaruhi perilakunya.

Stres yang dialami auditor memberikan efek negatif terhadap kepuasan kerja, pernyataan ini didukung oleh banyak peneliti. Kalaupun ada hasil penelitian yang menunjukkan kondisi sebaliknya, ini terjadi karena teori kontijensi menyatakan bahwa tidak ada satupun sistem akuntansi yang secara global cocok untuk semua organisasi dengan segala situasi dan lingkungan yang berbeda. Pendekatan kontijensi dalam penelitian dapat menjelaskan pengaruh bukti empiris yang tidak diharapkan dalam pengembangan teori yang menggunakan pengujian universalistik.

Saran

Persepsi akuntan terhadap *role conflict* akan berpengaruh terhadap sikap dalam menanggapi *role conflict*. Dengan persepsi, akuntan dapat menyadari, mengerti tentang lingkungan sekitar, dan mengerti tentang keadaan diri. Oleh karena itu, setiap akuntan penting menyadari dan harus mampu mengelola tekanan melalui penguasaan setiap *role conflict* yang dihadapi, sehingga kinerja organisasional dan prestasinya menjadi optimal.

Daftar Pustaka

- Akehurst, Gary, Comeche., Manual, Jose, and Galindo, Angel, Miguel.,2009. *Job Satisfaction and Commitment in the Entrepreneurial SME*. To be Published Business Economic, Vol.31
- Arfan Ikhsan Lubis. 2010. *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Babin, Barry J., and James S. Boles. "Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences between Men and Women." *Journal of Marketing* Vol. 62 (April 1998): 77-91.
- Bamber, Michael E., and Venkataraman Iyer. 2000. *Big 5 Auditor's Professional and organizational Identification*. www.accounting.rutgers.edu.
- Baker, C.R. 1977. "Management Strategy in A Large Accounting Firm". *The Accounting Review*. Juli. pp 576-586.
- Brown, Stephen P., and Robert A. Peterson. "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects." *Journal of Marketing Research* Vol. XXX (February 1993): 63-77.
- Cahyono, Dwi., dan Imam Ghozali. "Pengaruh Jabatan, Budaya Organisasional dan Konflik Peran terhadap Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi." *Simposium Nasional Akuntansi IV* (2001): 1037-1048.
- Fogarty, T.J, J. Singh, G.K. Roads and R.K. Moore. 2000. "Antesedent and Consequences of Burnout In Accounting: Beyond the Role Stress Model". *Behavioral Research In Accounting*. Vol. 12. pp. 31-67.
- Franzcp, Kumar, Shailesh. 2008. *Job Satisfaction Among Psychiatrists: an Urgent Area for Research*. Mental Health Journal, Vol.13 issue 3.

- Ghazzawi, Issam. 2008. *Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Conceptual Framework and Research Agenda*. The Business review, Cambridge.
- Gibson, L. James, Ivancevich, M. John, Donely, H. James, and Konopaske, Robert, 2006. *Organization Behavior, Structure and Process 12th Edition*. New York: Mc Graw Hill Irwin, Companies, inc.
- Heian, J. 1988. A Study of Stress in Public Accounting at the Middle Management Level. Unpublished paper, Pennsylvania State University.
- Hellriegel, Don., John W. Slocum., And Richard W. Woodman. 2001. *Organizational Behavior*. Cincinnati: South-Western College Publishing 9th ed.
- Ivan Aris Setiawan dan Imam Ghozali. 2006. *Akuntansi Keprilakuan: Konsep dan Kajian Empiris Perilaku Akuntan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jackson S. and R. Schuler. 1985. "A meta Analysis and Conceptual Critique and Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings". *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 36. pp 16-78.
- Kahn, R.L, D.M. Wolve, R.P Quin, J.D. Snoeck and R.A. Rosenthal. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. Wiley
- Kantz, D and R.L. Kahn. 1978. *The Social Psychology of Organization, 2nd Edition*. John Willey And Son. New York.
- Koo, Chi Mo., and Ho Seog Sim. "On the Role Conflict of Auditors in Korea." *Accounting, Auditing & Accountability Journal*." Vol. 12 No. 2 (1999): 206-219.
- Kreitner, Robert, and Kinicki, Angelo. 2003. *Organization Theory and The New Public Administration*. Boston: Allyn and Bacon Inc.
- Luthans, Fred, 2008. *Organizational Behavior Eleventh Edition*. NewYork: Mc Graw Hill Irwin, Campanies, Inc
- Meyer, Michael., and John T. Rigsby. 2001. *A Descriptive Analysis of The Content and Contributors of Behavioral Research in Accounting 1989-1998*. Behavioral Research In Accounting Vol.13: 253-278 Azjen dan Fishbein (1980).
- Miller,. G Springen. A Mur dan D. Cohen. 1988. Stress on the Job. *Newsweek* 116 (April 25): 40-45.
- Mutiasri, Eka. 2006. *Anteseden dan Konsekuensi Burnout Pada Auditor : Pengembangan terhadap Role Stres Model*. Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang. Politeknik Negeri Semarang.
- Rebele and R Michaels. 1990. Independent Auditor's Role Stress: Antecedent, outcome and moderating variables. *Behavioral Research in Accounting* 2: 124-153.
- Robbins P. Stephen and Judge, A. Timothy, 2008. *Organizational Behavior*. Terjemahan Buku I & II oleh Diana Angelica, Ria Cahyani, dan Abdul Rasyid, Jakarta: Salemba Empat.
- Schick, A, L. Gordon, and S. Haka. 1990. "Information Overload: A Temporal

- Approach". *Accounting, Organizations and Society*. Vol. 15. pp 199-220.
- Senatra, P. 1980. "Role Conflict, role ambiguity ad Organizational Climate in A Public Accounting Firm". *The Accounting Review*. Vol. 55. pp. 594-603.
- Slavin, N. 1980. Role Ambiguity and Conflict in an Alien Audit Environment. Unpublished dissertation. City University of New York.
- Strawser, R.J Kelly and R hise. 1982. What Causes Stress for Management Accountant? *Management Accounting* 64 (3): 32-35.
- Sumarno Zain dan Ivan A Setiawan .2009. Hubungan antara Role Conflict, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Intensi Keluar di Kantor Akuntan Publik. Working Paper in Accounting and Finance.
- Wexley, N. John, and Hellriegel, Don, 2005. *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Terjemahan oleh Muh. Sobaruddin, Jakarta: Rineka Cipta.
- Wilson, Patricia. 1996. *Job Satisfaction: A review of the Literature*. www. Geocities.com, pp. 135-145.
- Wolfe, DM and Snoek. 1962. "A Study of Tension and Adjustment Under Role Conflict". *Journal of Social Issue*. July. Pp. 102-121.