

**PENGARUH *ROLE STRESSOR* TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DENGAN  
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR  
AKUNTAN PUBLIK (KAP) DI JAWA TENGAH**

**Indah Anisykurlillah** ✉

**Agus Wahyudin**

**Kustiani**

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia  
Gedung C6 Kampus Sekaran Gunungpati Semarang

Diterima: Juli 2013. Disetujui: Agustus 2013. Dipublikasikan: September 2013

---

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* pada kepuasan kerja, pengaruh *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* pada komitmen organisasi serta pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner di mana subyek penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Kantor Akuntansi Publik ( KAP ) di Jawa Tengah. Sampel yang diambil adalah *non probability* dengan menggunakan *convenience sampling*. *Structural Equation Modeling* (SEM) dan Linier Hubungan Struktural (LISREL) digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian adalah dengan menerapkan *Structural Equation Modeling* (SEM) dapat disimpulkan bahwa *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen organisasi, sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

**Abstract**

*The objective of this study is to find out the influence of role conflict, role ambiguity and role overload on working satisfaction, the influence of role conflict, role ambiguity, and role overload on organization's commitment as well as the influence of working satisfaction on organization's commitment. The data used in this research are primary data in form of questionnaire in which the subjects are auditors working for Accounting Public Office (KAP) in Central Java. The sample taken was non probability by employing convenience sampling. Structural Equation Modeling (SEM) and Linier Structural Relationship (LISREL) were used to test hypothesis. The results of the study by applying Structural Equation Modeling (SEM) can be concluded that role conflict, role ambiguity and role overload are significantly influential on organization's commitment, while working satisfaction is not influential on organization's commitment.*

© 2013 Universitas Negeri Semarang

**Keywords:** *Role Stressor; Organization's Commitment; Working Satisfaction.*

---

## Pendahuluan

Komitmen anggota organisasi menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidupnya. Komitmen menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan. Perusahaan menginginkan pencapaian tujuan tanpa banyak mengalami kendala, diantaranya tujuan untuk mencari laba (*profit oriented*), memenangkan persaingan, memenuhi kepuasan pelanggan. Namun pencapaian tujuan itu tidak sesederhana yang dipikirkan oleh pihak manajemen. Banyak kendala yang harus dihadapi. Kendala-kendala utama yang timbul terutama dapat berasal dari para karyawan sebagai anggota organisasi, seperti rendahnya komitmen karyawan untuk tetap bekerja dalam organisasi.

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota dari suatu organisasi. Keinginan ini ditunjukkan dengan menyerahkan segala upaya atas nama organisasinya dengan suatu keyakinan, penerimaan nilai dan tujuan dari organisasi tertentu. Komitmen organisasi ini ditunjukkan dengan sikap loyalitas pekerja secara terus menerus kepada organisasi untuk keberhasilan dan kesejahteraan organisasinya (Mowday, *et. al.*, 1982) dalam Hernawati (2005).

Seorang karyawan akan merasakan nyaman dalam bekerja jika bekerja tanpa adanya tekanan-tekanan atau bisa diartikan sebagai stres. Stres merupakan tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Tekanan-tekanan tersebut ketika tidak mampu diatasi mengakibatkan individu mengalami ketidakpuasan atas kerja serta mengabaikan komitmen yang pernah dibuat (Reed *et. al.*, 1994 dalam Ardiansah dan Mas'ud, 2004).

Salah satu sumber dari stres adalah terperangkapnya auditor dalam situasi di mana auditor tidak dapat lepas dari tekanan peran dalam pekerjaan. Riset yang dilakukan Kahn, Wolve, Snoeck & Rosenthal (1964) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006) menyatakan bahwa tekanan peran 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, Gordon & Haka (1990) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006) menyatakan bahwa tekanan peran pada auditor juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*).

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Desiana dan Soejtipto (2006). Akan tetapi peneliti melakukan modifikasi terhadap penelitian sebelumnya. Modifikasi yang dilakukan adalah jika peneliti sebelumnya mengeluarkan *role overload* dalam pengujian hipotesis, maka peneliti ingin memasukkan *role overload* kedalam model penelitian. Peneliti juga tidak memasukkan variabel persepsi dukungan organisasi karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh faktor penyebab kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari dalam diri auditor, yaitu variabel *role stressor* yang di proksi dengan tiga dimensi, yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. Hal ini dilakukan karena penelitian sebelumnya tidak memasukkan semua komponen *role stressor* kedalam model penelitian. Hal lain yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini menggunakan subjek auditor, dimana jika dilihat dari pekerjaan yang dilakukan antara auditor dan asisten dosen, yang memiliki tekanan peran yang lebih banyak adalah auditor.

Organisasi sebagai sebuah institusi sosial telah membentuk perspektif terhadap peran yang diterima oleh seorang individu. Teori peran (*role theory*) mengungkapkan bahwa peran adalah salah satu bagian yang dimainkan dalam keseluruhan struktur kelompok, merupakan perilaku khusus yang dikarakterkan seorang individu pada konteks sosial tertentu (Baron dan Greenberg, 1993 dalam Ardiansah dan Mas'ud, 2004). Teori peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat (Khan, 1964 dalam Murtiasri dan Ghozali, 2006). Kantz dan Khan (1978) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006) menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik dalam

dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang.

Tekanan peran dalam pekerjaan (*role stress*) menunjukkan seberapa luas ekspektasi serangkaian peran anggota organisasi menghadapi situasi yang mengandung tiga dimensi, yaitu ketidakjelasan peran (*ambiguity*), ketidaksesuaian peran sehingga antar peran bertentangan satu sama lainnya (*conflict*) dan beratnya tekanan dalam pekerjaan (*overload*) (Woelf & Snoek, 1962 dalam Rahayu, 2002). Teori peran menyatakan bahwa individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ketidakjelasan peran yang tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding dengan individu yang lain (Rizzo dkk., 1970). Konsekuensi potensial adanya konflik peran dan ketidakjelasan peran yaitu menurunnya kepuasan kerja seseorang (Khan dkk, 1964 dalam Rahayu, 2002). Kepuasan kerja merupakan jembatan bagi perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Komitmen organisasi merupakan peran yang diharapkan atas peran yang dilakukan oleh individu.

Stres kerja tidak selalu mengarah pada akibat yang negatif namun dapat juga menjadi kekuatan yang positif bagi individu. Stres yang bisa berakibat positif karena bisa menghasilkan stres produktif disebut juga *eustress* dan stres yang berakibat negatif karena dapat menyebabkan disfungsi peran disebut juga *distress*. *Eustress* diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang lebih baik, karena stres dalam jumlah tertentu dapat mengarah pada lahirnya gagasan-gagasan baru yang inovatif. Sedangkan *distress* merupakan stres dalam jumlah besar dan akan menyebabkan disfungsi peran. Perbedaan dalam tingkat stres dapat disebabkan karena adanya perbedaan respon atau tanggapan dari individu yang mengalaminya (Selye, 1983 dalam Munandar, 2001:374).

Stres diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan bentuk-U terbalik antara stres dan unjuk kerja pekerjaan. Kahn, Wolve, Snoeck & Rosenthal (1964) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006) menyatakan bahwa tekanan peran 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, Gordon & Haka (1990) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006) menyatakan bahwa tekanan peran pada auditor juga disebabkan karena beratnya beban pekerjaan yang menimbulkan kelebihan beban kerja (*role overload*). Beehr *et. al.* (1976) menemukan bahwa *role stressor* terdiri dari *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*. Dalam penelitian ini, *role stressor* terdiri dari tiga yaitu: *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*.

Riset yang dilakukan oleh Rahayu (2002) menyatakan bahwa konflik peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansah dan Mas'ud (2004) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara *role overload* & *inter role conflict* terhadap kepuasan kerja. Riset yang sejalan dengan riset yang dilakukan oleh Rahayu adalah riset yang dilakukan oleh Jackson dan Schuller's (1985) yang dinyatakan dalam Desiana dan Soejtipto (2006) menyatakan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* memiliki kecenderungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi *role stressor* maka akan semakin rendah kepuasan kerja seseorang, dan sebaliknya semakin rendah *role stressor* seseorang maka akan semakin tinggi kepuasan kerja seseorang.

Konflik menjadi suatu masalah bila orang-orang yang terlibat dengan konflik tidak dapat *me-manage* konflik secara efektif. Apabila konflik di-*manage* secara efektif, maka konflik tersebut akan menjadi sebuah kekuatan yang membangun (*constructive force*) bagi organisasi (Thomas K. Capozzoli, 1995 dalam Suranta, 1998). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suranta (1998) pengaruh konflik tidak hanya dapat menimbulkan konsekuensi emosi individu misalnya meningkatkan ketegangan hubungan kerja dan menurunnya kepuasan kerja, tetapi juga akan berpengaruh terhadap komitmen organisasi seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Mathieu dan Zajac (1990) dalam Desiana dan Soejtipto (2006) menyatakan bahwa *role ambiguity* dan *role overload* memiliki hubungan yang negatif dengan komitmen organisasi. Jika perusahaan ingin meningkatkan komitmen organisasi karyawannya maka perusahaan harus memperkecil *role*

*stressor* karyawannya.

Komitmen organisasi ini dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin besar komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya. Menurut Simmons (2005) dalam Desiana dan Soejtipto (2006), kepuasan kerja karyawan dapat menjadi prediktor komitmen organisasi. Gunz dan Gunz (1994) dalam Desiana dan Soejtipto (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki korelasi yang positif. Seorang karyawan yang mempunyai kepuasan terhadap pekerjaannya berarti semua yang diharapkan dari pekerjaannya telah terpenuhi, artinya seorang yang mempunyai kepuasan kerja sudah menikmati pekerjaannya, merasakan bahwa pekerjaannya adalah pekerjaan yang diinginkan. Sehingga akan mempunyai rasa keterikatan pada organisasi, mempunyai pemikiran bahwa ia harus loyal terhadap organisasi yang telah memberikan dia kepuasan. Hal ini berarti untuk dapat meningkatkan komitmen karyawan, organisasi harus mampu memenuhi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Seorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seorang yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu sendiri.

Studi empiris mengenai pengaruh *role stressor* terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi telah banyak dilakukan. Rahayu (2002) meneliti tentang anteseden dan konsekuensi tekanan peran (*role stress*) pada auditor independen. Dimana anteseden tekanan peran di proksi dengan *Boundary Spanning Activities (BSA)*, *Perceived Environmental Uncertainty (PEU)* dan formalisasi. Dalam penelitian ini Rahayu membagi tekanan peran menjadi dua yaitu konflik peran dan ketidakjelasan peran. Sedangkan untuk konsekuensi tekanan peran diproksi dengan kinerja, kepuasan kerja, dan keinginan berpindah. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)*, program AMOS. Hasil menunjukkan bahwa BSA merupakan anteseden yang penting yang mempengaruhi tekanan peran sedangkan PEU dan formalisasi bukan merupakan anteseden yang signifikan bagi kedua komponen tekanan peran. Selain itu, tekanan peran (*role stress*) berhubungan dengan sejumlah *dysfunctional job outcome*. Konflik peran (*role conflict*) berhubungan dengan tekanan kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan ketidakjelasan peran berhubungan dengan kepuasan kerja, kinerja dan keinginan untuk berpindah.

Anisykurlillah dkk., (2003) melakukan studi untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap keinginan berpindah kerja pada auditor. Fokus determinan kepuasan kerja dilakukan dengan memaksimalkan proses aktualisasi diri terhadap pekerjaannya, gaji, promosi, supervisi dan rekan kerja. Hasil menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan variabel komitmen organisasi. Komitmen organisasi cenderung berlaku sebagai prediktor yang baik bagi keinginan berpindah kerja auditor yang mempunyai masa kerja cukup lama.

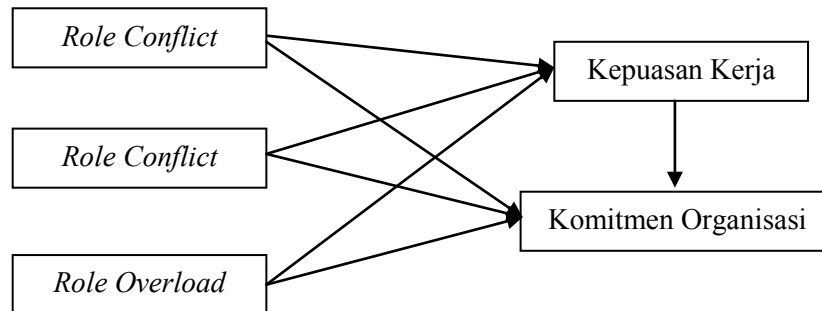
Ardiansah dan Mas'ud (2004), menyatakan bahwa kelebihan peran dan konflik antar peran merupakan variabel yang terbentuk secara sosial karena perspektif gender. Analisis *MANOVA* menunjukkan bahwa variabel kelebihan peran dipengaruhi secara signifikan oleh pendidikan auditor, sedang konflik antar peran dipengaruhi oleh interaksi pendapatan dan posisi, lama kerja dan usia, dan pendidikan. Hasil dengan menggunakan *SEM* menemukan bahwa kelebihan peran dan konflik antar peran tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun kelebihan peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap konflik antar peran.

Desiana dan Soejtipto (2006) melakukan riset tentang komitmen organisasi yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja. dimana kepuasan kerja dipengaruhi oleh *role stressor* dan persepsi dukungan organisasi. Hasil menunjukkan bahwa konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

Murtiasri dan Ghozali (2006) menguji pengaruh *role stressor* terhadap *job outcome* dengan *burnout* sebagai mediasi. Dimana variabel *role stressor* di bagi dalam komponen *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload*. *Burnout* merupakan gabungan dari dimensi *emotional exhaustion*, *reduced personal accomplishment* dan *depersonalization*. Variabel *job outcome* diukur melalui

tiga dimensi yaitu kepuasan kerja, keinginan untuk berpindah, dan kinerja kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap tingginya tingkat *burnout*, dan *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja kerja, namun tidak berpengaruh terhadap keinginan berpindah. Sedangkan uji pengaruh *role stressor* (konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan beban kerja) tidak berpengaruh langsung terhadap *job outcome* (kepuasan kerja, keinginan berpindah dan kinerja kerja), atau jika berpengaruh maka pengaruh tersebut diharapkan kecil dan tidak signifikan.

Kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan antar variabel, dapat dilihat dalam Gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Berfikir

Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub> = *Role conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
- H<sub>2</sub> = *Role ambiguity* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
- H<sub>3</sub> = *Role overload* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.
- H<sub>4</sub> = *Role conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.
- H<sub>5</sub> = *Role ambiguity* memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.
- H<sub>6</sub> = *Role overload* memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.
- H<sub>7</sub> = kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

**Metode**

Populasi dari penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Jawa Tengah yang telah terdaftar pada buku direktori tahun 2008. Adapun jumlah KAP di Jawa Tengah terdiri dari: 15 KAP di Semarang, 4 KAP di Solo dan 1 KAP di Purwokerto.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara non probabilitas atau pemilihan non random yaitu menggunakan teknik pengambilan sampel yang mudah (*convenience sampling*), yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Sekaran, 2006:136). Yaitu auditor yang terdapat di setiap kantor akuntan publik baik auditor senior maupun auditor junior. Hal ini dikarenakan para auditor lebih banyak tekanan peran daripada karyawan kantor akuntan publik lainnya. Teknik pemilihan sampel ini dipilih dengan alasan yaitu (1) jumlah auditor senior maupun auditor junior tidak dapat diketahui baik melalui buku direktori tahun 2008 maupun lewat telepon (2) kebutuhan sampel yang besar, jumlah sampel yang dibutuhkan minimal 125.

**Definisi Operasional Variabel**

1. Variabel komitmen organisasi diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Mowday *et. al.*, (1979) dalam Hernawati (2005). Setiap responden diminta untuk menjawab 7 pertanyaan.
2. Variabel kepuasan kerja diukur dengan menggunakan indikator yang gunakan Smith, Kendall



dan Hulin (1969) dalam Ardiansah (2003) yang terdiri dari pekerjaan, gaji, kesempatan promosi, supervisi dan rekan kerja. Setiap responden diminta untuk menjawab 5 pertanyaan. Nilai skala yang semakin tinggi dikategorikan individu tersebut semakin puas terhadap pekerjaannya.

3. Variabel *role conflict*. menggunakan acuan instrument dari penelitian Rizzo, House, dan Lirtman (1970) yang dikembangkan oleh Murtiasri dan Ghozali (2006). Setiap responden diminta untuk menjawab 5 pertanyaan.
4. Variabel *role ambiguity* menggunakan acuan instrument dari penelitian Rizzo, House, dan Lirtman (1970) yang dikembangkan oleh Murtiasri dan Ghozali (2006). Setiap responden diminta untuk menjawab 5 pertanyaan.
5. Variabel *Role overload* menggunakan acuan instrumen dari penelitian Beehr, Walsh dan Taber (1976) dengan 3 pertanyaan. Semua item pertanyaan pada variabel-variabel tersebut di atas menggunakan 5 skala likert yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, (5) sangat setuju.

Jumlah KAP di Jawa Tengah yang terdaftar pada buku direktori 2008 adalah 20 KAP, setiap KAP tidak diketahui berapa jumlah auditornya baik untuk auditor senior maupun auditor junior, sehingga setiap KAP akan diberi kuesioner untuk 15 orang. Jumlah responden yang dibutuhkan sebagai sampel adalah 125 orang berdasarkan jumlah total indikator (25 indikator) dikalikan dengan lima sesuai dengan anjuran Hair *et. al.*, (1995) dalam Ghozali (2005:13) dengan pertimbangan penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Linier Structural Relationship* (LISREL)

### Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif ditujukan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden. Gambaran tersebut meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jabatan di KAP, masa kerja, pekerjaan yang ditangani tiap bulan, pendapatan tiap bulan. Analisis ini juga digunakan untuk mengukur tendensi sentral (mean, median, minimum, maximum) dan distribusi (pengujian normalitas data).

Pengukuran konstruk dan pengaruh antara variabel-variabel akan dinilai dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dari paket software statistik LISREL (*Linier Structural Relationship*) 8.3. Istilah SEM mengandung dua aspek penting. (1) proses kausalitas dalam penelitian akan diwakili oleh seri persamaan struktural (2) bahwa hubungan ini bisa digambarkan modelnya untuk memungkinkan konsep yang lebih jelas terhadap teori yang mendasari.

Perbedaan antara SEM dengan teknik *statistic multivariate* yang lainnya adalah penggunaan hubungan yang terpisah untuk tiap-tiap variabel dependen. SEM adalah pendekatan statistik komprehensif untuk menguji hipotesis tentang hubungan antara variabel *observed* dan variabel *laten*. *Observed variable* adalah konsep abstrak yang langsung dapat di ukur. *Unobserved variable* adalah konsep abstrak yang tidak dapat langsung diukur (sering juga disebut *laten*) (Ghozali, 2005:6).

Digabungkannya pengujian model struktural dan pengukuran tersebut memungkinkan peneliti untuk menguji kesalahan pengukuran (*measurement error*) sebagai bagian yang tak terpisahkan dari *Structural Equation Modeling* dan melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis.

Proses *Structural Equation Modeling* mencakup delapan langkah yang harus dilakukan, yaitu : (1) Konseptualisasi model, (2) Penyusunan diagram alur (*path diagram construction*), (3) Spesifikasi model dan menggambarkan sifat dan jumlah parameter yang diestimasi, (4) Identifikasi Model, (5) Estimasi Parameter, (6) Penilaian model fit, (7) Modifikasi Model dan (8) Validasi Silang.

## Hasil dan Pembahasan

Jumlah kuesioner total yang dikirimkan adalah sebanyak 180 eksemplar yang disebar untuk 12 Kantor Akuntan Publik yang bersedia mengisinya, jumlah tersebut sangat relevan karena telah mewakili seluruh wilayah yang ada di Jawa Tengah. Jumlah kuesioner yang kembali adalah 140 eksemplar. Pengiriman kuesioner disertai dengan *follow up* secara langsung agar didapat responden yang relatif banyak guna keperluan analisis. Dengan demikian, tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) adalah sebesar  $140/180 = 77,78\%$  dan tingkat pengembalian kuesioner yang digunakan (*usable response rate*) adalah sebesar  $131/140 = 93,57\%$ .

Identitas responden yang diungkap dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir, jabatan, dan lama kerja di KAP.

Langkah berikutnya adalah melihat normalitas dari masing-masing indikator penelitian. Justifikasi normal atau tidaknya suatu variabel dilihat dari *P-value* dimana distribusi normal ditunjukkan dengan nilai di atas 0,05. Perhitungan dilakukan dengan PRELIS pada program LISREL yang hasilnya ditampilkan pada Tabel 1.

Asumsi normalitas pada SEM lebih kepada asumsi multivariat yaitu bahwa signifikansi untuk *skewness* adalah 0,287; untuk *kurtosis* 0,761 dan untuk *chi square* adalah sebesar 0,541 yang semuanya di atas 0,05. Berarti asumsi normalitas secara *multivariate* telah terpenuhi pada data dan analisis SEM dapat dilakukan.

Selain normalitas data, prasyarat untuk melakukan uji hipotesis adalah uji multikoleniaritas. Asumsi *multicollinearity* mengharuskan tidak adanya korelasi yang sempurna atau besar diantara variabel-variabel independen. Nilai korelasi antara variabel independen yang tidak diperbolehkan adalah  $> 0,9$  atau lebih (Hair *et. al.*, 1995) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006). *Covariance matrix of independent variables* menunjukkan tidak terjadinya multikoleniaritas antara variabel independen, karena korelasi antar variabel independen  $< 0,9$ .

### Identifikasi model struktural

Setelah diperoleh model pengukuran yang fit, maka dilakukan identifikasi model struktural. Estimasi ini juga sekaligus untuk menguji persyaratan statistik yang diperlukan dan menguji hipotesis penelitian. Tampak pada gambar di bawah bahwa nilai *chi square* adalah sebesar 298,84 pada df sebesar 261 dengan *P-value* sebesar 0,05359 dan RMSEA sebesar 0,033. Tampak bahwa nilai *P-value* di atas 0,05 dan RMSEA di bawah 0,08 yang menunjukkan bahwa model struktural adalah fit. Model tersebut dilakukan dengan menambahkan error antara RC4 dengan RC5, RA4 dengan RA5, KO1 dengan KO2 dan KO6 dengan KO7 yang merupakan indikator dalam satu konstruk laten yang sama. Gambar 4 berikut adalah hasil estimasi untuk identifikasi model struktural.

### Persamaan model struktural

Berikut adalah persamaan struktural yang merupakan hubungan antara variabel-variabel laten yang dihipotesiskan

$$\begin{array}{ccccccc} KK = & -0.33*RC & -0.15*RA & -0.25*RO, & \text{Errorvar.} & = & 0.19, R^2 = 0.46 \\ & (0.080) & (0.069) & (0.074) & & & (0.037) \\ & -4.16 & -2.25 & -3.37 & & & 5.20 \end{array}$$

$$\begin{array}{ccccccc} KO = & 0.24*KK & -0.22*RC & -0.22*RA & -0.24*RO, & \text{Errorvar.} & = 0.28, R^2 = 0.45 \\ & (0.13) & (0.10) & (0.085) & (0.094) & & (0.055) \\ & 1.82 & -2.14 & -2.61 & -2.55 & & 5.08 \end{array}$$

Tampak pada persamaan di atas, bahwa konstruk Kepuasan Kerja (KK) dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu *Role Conflict* (RC), *Role Ambiguity* (RA) dan *Role Overload* (RO); dan variabel Komitmen organisasi (KO) dipengaruhi oleh empat variabel yaitu Kepuasan Kerja (KK), *Role*

*Conflict* (RC), *Role Ambiguity* (RA) dan *Role Overload* (RO).

### Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dengan melihat *t-value* (hitung) pada persamaan struktural di atas. LISREL juga menyediakan output path diagram dengan nilai *t-value* (hitung) dan hubungan yang tidak signifikan dinyatakan dengan warna merah. Hasil pengujian terhadap hipotesis yang dikembangkan terlihat pada tabel 2.

Hipotesis H1 dan H4 yang menyatakan bahwa *role conflict* mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi diterima secara statistik. Teori peran menyatakan bahwa individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ketidakjelasan peran yang sangat tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding dengan individu yang lain (Rizzo dkk., 1970). Penelitian ini berhasil mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2002), Van Sell *et al.* (1981) dalam Baron dan Greenberg (1993) dan Puspa dan Riyanto (1999) dalam Ardiansah (2003) mengemukakan bahwa konflik peran berhubungan negatif dengan sikap kepuasan kerja karyawan. Konflik peran yang dialami oleh responden cenderung disebabkan karena responden memiliki masa kerja sebagian besar kurang dari 3 tahun dan sebagian besar umur responden kurang dari 25 tahun, dapat dipahami bahwa sebagian responden adalah baru lulus masa pendidikan S1. Hal ini yang menyebabkan konflik peran berhubungan negatif terhadap kepuasan kerja, karena para auditor masih mempunyai idealisme yang tinggi terhadap pekerjaannya sebagai auditor, sehingga auditor akan mengerjakan tugas yang diberikan sesuai dengan peraturan atau kebijakan, mengerjakan tugas sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, jika terjadi pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan, akan menjadi hal yang sensitif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi auditor.

Hipotesis H2 dan H5 yang menyatakan bahwa *role ambiguity* mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi diterima secara statistik. Penelitian ini berhasil mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2002), Desiana dan Soejitpo (2006) yang menyatakan bahwa *role ambiguity* mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Murtiasri dan Ghazali (2006) yang menyatakan bahwa *role ambiguity* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja dengan *burnout* sebagai mediasi. Rendahnya pengalaman kerja sebagian besar auditor yang menjadi alasan bahwa *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Jika seorang auditor tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan perannya sebagai seorang auditor serta kesamaran tanggungjawab maka akan terjadi *role ambiguity* yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Hipotesis H3 dan H6 yang menyatakan bahwa *role overload* berhubungan negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi diterima secara statistik. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Abernethy dan Stoelwinder (1995), Puspa dan Riyanto (1996) dan Suwandi dan Indriantoro (1999) dalam Ardiansah (2003) bahwa kelebihan beban kerja mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan Ardiansah (2003) yang juga menyatakan bahwa kelebihan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hipotesis H7 yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi tidak signifikan dengan nilai *t-value* sebesar 1,82. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Desiana dan Soejitpo (2006) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan komitmen organisasi. Adanya hubungan yang tidak signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam struktur model ini lebih disebabkan karena hubungan yang lemah diantara keduanya bukan disebabkan oleh tidak ada hubungan sama sekali, seperti yang dinyatakan Desiana dan Soejitpo (2006) bahwa jika terjadi hubungan yang tidak signifikan pada tingkat alfa 5% maka tingkat alfa dapat dinaikkan sebesar 10%, dan hubungan ini akan menjadi signifikan tetapi memiliki hubungan yang sangat lemah.



Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi memiliki nilai *t-value* sebesar 1,82 yang berada di bawah nilai batas sebesar  $\pm 1,96$  (tingkat kepercayaan 95%). Jika saja tingkat kepercayaan diturunkan menjadi 90%, maka nilai batas menjadi  $\pm 1,645$ . Nilai *t-value* sebesar 1,82 yang berada di atas nilai batas tersebut menunjukkan bahwa hipotesis H7 terbukti secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi meskipun lemah (pada taraf kepercayaan 90%). Pengaruh yang sangat lemah ini disebabkan oleh beberapa hal yang mungkin dialami oleh auditor, (1) Adanya motivasi prestise yang besar dari auditor. Kebanggaan menjadi auditor adalah hal wajar bagi para akuntan, hal ini dapat dipahami karena pekerjaan sebagai auditor adalah pekerjaan yang benar-benar membutuhkan kompetensi yang cukup dibidang akuntansi. Adanya kecerdasan, ketelitian, pengetahuan yang luas dan kemampuan untuk menganalisis suatu masalah. Jika seorang auditor tidak mempunyai semua hal itu maka ia tidak akan mendapatkan suatu penghormatan dari para kliennya. Karena seorang klien, menganggap bahwa auditor adalah seorang yang mempunyai pengetahuan yang luas di bidang akuntansi dibanding dengannya, auditor merupakan tempat bertanya jika ada masalah yang terjadi di tempat klien. Auditor merupakan seorang yang mempunyai ide-ide kreatif untuk memecahkan masalah jika klien terjadi masalah dengan pihak lain, oleh karena itu, Pengetahuan dan kecerdasan yang dimiliki seorang auditor akan menciptakan citra diri yang baik di masyarakat. Semua anggapan itu menjadikan seorang auditor tetap komit terhadap pekerjaannya, sehingga auditor kurang memperhatikan kepuasan kerja sebagai salah satu pembentuk dari komitmen organisasi. (2) Adanya tujuan tertentu yang ingin diperoleh auditor. Auditor bekerja pada kantor akuntan publik bisa saja hanya sebagai batu loncatan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik. Hal ini menyebabkan auditor mempunyai komitmen untuk tetap bekerja di kantor akuntan publik walaupun auditor kurang puas terhadap pekerjaannya dengan kata lain auditor membutuhkan surat referensi (surat pengalaman kerja) dari kantor akuntan publik sebagai salah satu syarat untuk bekerja ditempat lain. Pengaruh yang tidak signifikan ini karena sebagian besar responden merupakan auditor junior dan berusia  $< 25$ , dimana auditor junior yang usianya masih muda ia akan mencari-cari pekerjaan yang sesuai dengannya, walaupun ia merasakan kenyamanan dalam pekerjaannya, karena rasa ingin mencoba berbagai pekerjaan dan membandingkan pekerjaan satu dengan pekerjaan yang lain. Berbeda dengan auditor senior, ia membutuhkan pekerjaan untuk kehidupannya, untuk itu walaupun auditor senior tidak puas dengan pekerjaannya, ia akan bertahan dalam kantor akuntan publik tersebut.

## Penutup

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diberikan (1) Terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *role conflict* terhadap kepuasan kerja (t hitung  $-4,16 (> \pm 1,96)$ ), (2) Terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja (t hitung  $-2,25 (> \pm 1,96)$ ), (3) Terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *role overload* terhadap kepuasan kerja (t hitung  $-3,37 (> \pm 1,96)$ ). (4) Terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *role conflict* terhadap komitmen organisasi (t hitung  $-2,14 (> \pm 1,96)$ ). (5) Terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *role ambiguity* terhadap komitmen organisasi (t hitung  $-2,61 (> \pm 1,96)$ ), (6) Terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara *role overload* terhadap komitmen organisasi (t hitung  $-2,55 (> \pm 1,96)$ ). Dan (7) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi (t hitung  $1,82 (< 1,96)$ ).

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah variabel *role overload* dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 indikator sehingga tidak bisa diuji CFA secara tunggal dan harus digabungkan dengan variabel *role conflict*. Dan Variabel *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* merupakan dimensi dalam *role stressor* yang tidak masuk dalam variabel penelitian.

Penelitian mendatang disarankan menggunakan indikator lebih dari 3 sehingga bisa

dilakukan uji CFA pada masing-masing variabel laten, hal ini dilakukan agar model dapat diidentifikasi dan memasukkan variabel *role stressor* dalam penelitian mendatang, hal ini dikarenakan variabel *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* merupakan dimensi yang terdapat pada variabel *role stressor*, jika variabel *role stressor* ini dimasukkan dalam model maka pengujian model menggunakan *second order confirmatory factor analysis*.

## Daftar Pustaka

- Anisykurlillah, I., Ardiansyah, M. Noor & Sutapa. 2003. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor". *Ekobis*. Vol. 4, no. 2. Juli. pp 141-152.
- Ardiansyah, M. Noor & Mas'ud, Fuad. 2004. "Kelebihan Peran dan Konflik Antar Peran Auditor: Determinan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja". *Ekobis*. Vol. 5, no. 1a. April. pp 65-77.
- Ardiansah, M. Noor. 2003. "Pengaruh Gender dan Locus of Control Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Keinginan Berpindah Kerja Auditor". Tesis. Pascasarjana Undip (Tidak Dipublikasikan).
- Armansyah. 2002. "Komitmen Organisasi dan Imbalan Finansial". *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Desiana, Putri Mega dan Soejtipto, Budi W. 2006. "Pengaruh Role Stressor dan Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen". *Usahawan*. No. 5. Mei. pp 22-35.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2005. *Structural Equation Modeling Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.54*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hernawati, Retno Indah. 2005. "Pengaruh Struktur Desentralisasi dan Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Komitmen Organisasi: Orientasi Nilai Manajer Pada Inovasi Sebagai Variabel Moderating". Tesis. Pascasarjana Undip (Tidak Dipublikasikan).
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2008. "Direktori Akuntan Publik Indonesia". Jakarta Indonesia.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan organisasi*. UIP. Jakarta
- Murtiasri, Eka & Ghozali, Imam. 2006. "Antesenden dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan Terhadap Role Stress Model". *Simposium Nasional Akuntansi IX*. K-Audi 13. pp 1-27.
- Rahayu, Dyah Sih. 2002. "Anteseden dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stressor) pada Auditor Independen". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 5, no. 2. Mei. pp 178-192.
- Rizzo, J.R., R.J. & Lirtzman, S. I. 1970. "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations". *Administrative Science Quarterly*. Vol 15. pp 150-163.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian untuk Bisnis, Edisi keempat*. Salemba. Jakarta Empat.
- Sudjana. 2001. *Metoda Statistika*. TARSITO. Bandung
- Suranta, Sri. 1998. "Konflik Peran (Role Conflict) Dalam Organisasi Profesi: Sumber, Konsekuensi, dan Implikasi". *Perspektif*. No. 12 edisi Oktober-Desember. pp 259-268.

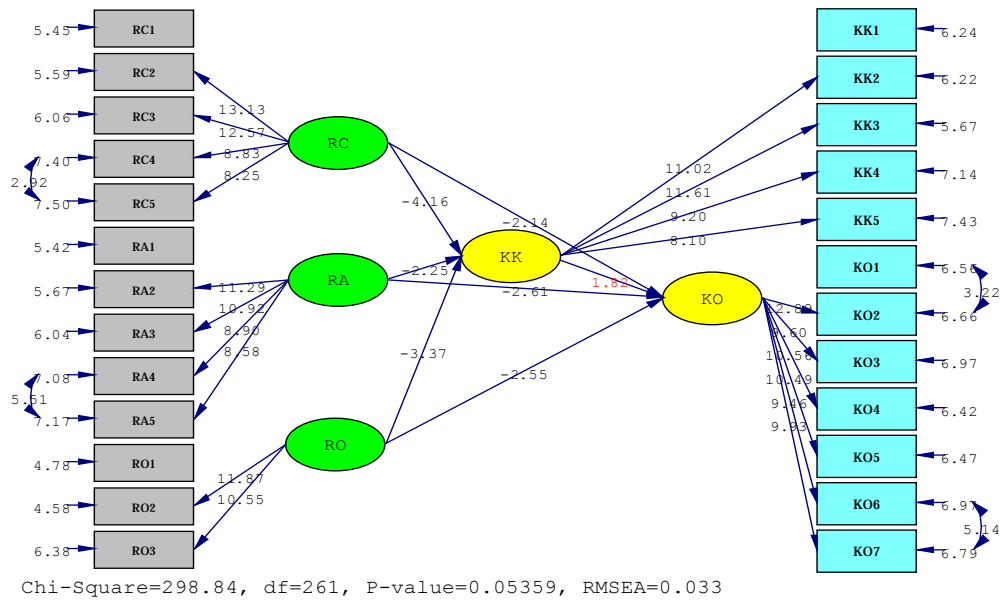
## Lampiran

**Tabel 1.** Normalitas Data

Variabel	Skewness		Kurtosis		Skewness dan Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
RC1	-0.183	0.854	0.634	0.526	0.436	0.804
RC2	-0.459	0.646	0.645	0.519	0.627	0.731
RC3	-0.659	0.510	1.181	0.237	1.830	0.400
RC4	-0.921	0.357	1.796	0.073	4.073	0.131
RC5	2.439	0.015	2.157	0.031	10.602	0.005
RA1	-1.116	0.265	-0.588	0.556	1.591	0.451
RA2	-0.737	0.461	0.050	0.960	0.546	0.761
RA3	-0.470	0.639	1.101	0.271	1.433	0.489
RA4	1.418	0.156	0.589	0.556	2.359	0.307
RA5	0.656	0.512	0.612	0.541	0.805	0.669
RO1	1.880	0.060	0.840	0.401	4.241	0.120
RO2	1.301	0.193	-0.018	0.986	1.692	0.429
RO3	3.299	0.001	2.252	0.024	15.953	0.000
KK1	-0.146	0.884	-0.636	0.525	0.425	0.808
KK2	-0.141	0.888	-0.674	0.500	0.475	0.789
KK3	-0.957	0.339	0.143	0.886	0.936	0.626
KK4	-0.337	0.736	0.308	0.758	0.208	0.901
KK5	1.485	0.138	-0.336	0.737	2.318	0.314
KO1	-0.265	0.791	-0.185	0.853	0.105	0.949
KO2	0.199	0.843	0.913	0.361	0.873	0.646
KO3	-1.263	0.206	0.843	0.399	2.307	0.316
KO4	0.355	0.722	0.502	0.616	0.378	0.828
KO5	-1.389	0.165	1.146	0.252	3.243	0.198
KO6	1.012	0.312	0.602	0.547	1.387	0.500
KO7	1.190	0.234	0.555	0.579	1.724	0.422

**Tabel 3.** Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil
H1	<i>Role conflict</i> memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	Diterima
H2	<i>Role ambiguity</i> memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	Diterima
H3	<i>Role overload</i> memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	Diterima
H4	<i>Role conflict</i> memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.	Diterima
H5	<i>Role ambiguity</i> memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.	Diterima
H6	<i>Role overload</i> memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasi.	Diterima
H7	Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi.	Ditolak



**Gambar Full Model T-Value**