

**Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan
Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan
Kinerja Auditor
(Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan
Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Wilayah DKI Jakarta)**

Lidya Agustina

Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi-Univ.Kristen Maranatha
(Jl. Prof. Drg. Suria Sumantri No. 65, Bandung)

Abstract

The purpose of this research is to analyze and examine the hypothesis The Effect of Role Conflict, Role Ambiguity, and Role Overload on Job Satisfaction & Performance of junior auditor who work at Public Accountant Firm that has cooperation with big four Public Accountant Firms in DKI Jakarta simultaneously or partiality. This research performed at 93 junior auditors who work in between one until three years at public accountant firm that has cooperation with big four public accounting firms in DKI Jakarta at 2008.

The research method that used in this research is descriptive analysis. Sampling technique employed in this research is by using simple random sampling. The time of research is cross-sectional. This research also using path analysis to analyze datas.

The result of this research shows that Role Conflict, Role Ambiguity, and Role Overload both simultaneously and partiality give effects to job satisfaction and performance of junior auditor who work at public accountant firm that has cooperation with big four public accountant firms in DKI Jakarta.

Keywords: Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Job Satisfaction, Auditor Job Performance

Pendahuluan

Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap profesional menjadi tantangan yang harus dipenuhi oleh seorang auditor, karena tanggungjawabnya yang besar. (Sudirman, 2002). Seorang auditor yang independen akan mengambil keputusan tidak berdasarkan kepentingan klien, pribadi, maupun pihak lainnya, melainkan berdasarkan fakta dan bukti yang berhasil dikumpulkan selama penugasan (Hery, 2005). *Boundary Spanning Activities* (BSA) adalah sejauh mana seseorang melakukan aktivitas mencari informasi tambahan untuk pengambilan

keputusan. Individu yang berada pada *boundary spanning* sangat berpotensi mengalami tekanan peran (*role stress*), sebab individu harus berinteraksi dengan banyak orang baik didalam maupun diluar organisasi, dengan bermacam – macam keinginan dan harapan (Goolsby, 1992 dalam Fisher, 2001).

Iskak & Elizabeth (2004) dalam penelitiannya telah melakukan wawancara langsung dengan staf auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik di DKI Jakarta, hasilnya staf auditor profesional merasa penempatan pekerjaan seringkali tidak sesuai dengan keahlian sebab dalam prakteknya terkadang tidak dilakukan identifikasi khusus atas keahlian tiap personel terlebih dahulu dalam penugasan audit, kemudian kurangnya promosi jabatan pada KAP, baik dari junior menjadi senior, maupun senior menjadi supervisor, dari data responden terdapat 25,9% responden yang tidak jelas dengan posisinya saat ini. Hal tersebut merupakan dampak dari tidak adanya kegiatan promosi jabatan yang membingungkan para staf profesional akan posisi mereka dalam KAP. Hal ini terutama dirasakan oleh para karyawan yang telah bekerja lebih dari tiga tahun dalam kantor akuntan publik. selanjutnya KAP juga tidak banyak melakukan rekrutmen pegawai sebab KAP tidak membuat perencanaan kebutuhan personel akibatnya pada waktu *peak season* staf auditor harus menyelesaikan pekerjaan audit untuk beberapa klien sekaligus pada periode waktu yang sama. Penelitian ini menggunakan tiga elemen tekanan peran (*role stress*), seperti yang dikemukakan oleh Fogarty (2000) dan Almer & Kaplan (2002), yang terdiri dari konflik peran (*role conflict*), ketidaktekjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*).

Penelitian ini merupakan penelitian kembali dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Fisher (2001) terhadap 123 auditor dalam dua kantor akuntan publik big 6 di Australia dengan judul ” *The Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction & Performance*”. Alasan yang mendasari bahwa penelitian ini perlu dilakukan, adalah untuk memperoleh generalisasi hasil penelitian sebab terdapat ketidakkonsistenan dari beberapa hasil pengujian sebelumnya. Pengujian mengenai konflik peran terhadap kepuasan kerja oleh Boles *et al*, 1997 tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilaporkan oleh Fogarty *et al* (2000), Fisher (2001), & Viator (2001). Pengujian mengenai konflik peran terhadap kinerja yang dilakukan oleh Fogarty (2000) dan penelitian-penelitian yang dilakukan di Indonesia (Dyah Sih Rahayu, 2002; Rahmiati & Indra Wijaya Kusuma, 2004) tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilaporkan oleh Fisher (2001) & Viator (2001). Pengujian mengenai ketidakjelasan peran terhadap kepuasan kerja oleh Boles *et al*, 1997 tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilaporkan oleh Senatra (1980), Fogarty *et al* (2000), Fisher (2001). Pengujian mengenai ketidakjelasan peran terhadap kinerja oleh Fogarty *et al* (2000) dan penelitian yang dilakukan di Indonesia oleh Dyah Sih Rahayu (2002) tidak konsisten dengan hasil penelitian Fisher, 2001; Viator, 2001; Rahmiati & Indra Wijaya Kusuma, 2004, selanjutnya pengujian mengenai kelebihan peran terhadap kinerja yang dilakukan oleh Rahmiati & Indra Wijaya Kusuma, 2004 tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fogarty *et al* (2000).

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. "Seberapa besar konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) secara simultan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) auditor yang bekerja pada KAP yang bermitra dengan KAP "big four" yang berada di wilayah DKI Jakarta?"
2. "Seberapa besar konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) secara simultan berpengaruh langsung terhadap kinerja (*job performance*) auditor yang bekerja pada KAP yang bermitra dengan KAP "big four" yang berada di wilayah DKI Jakarta?"
3. "Seberapa besar konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*) secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) auditor yang bekerja pada KAP yang bermitra dengan KAP "big four" yang berada di wilayah DKI Jakarta?"
4. "Seberapa besar konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*) secara parsial berpengaruh negatif terhadap kinerja (*job performance*) auditor yang bekerja pada KAP yang bermitra dengan KAP "big four" yang berada di wilayah DKI Jakarta?"

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Teori Peran

Menurut Kahn (1964) teori peran (*role theory*) merupakan penekanan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku yang sesuai dengan posisi yang ditempati di masyarakat. Peran (*role*) adalah konsep sentral dari teori peran (Shaw & Constanzo 1970). Dengan demikian kajian mengenai teori peran tidak lepas dari definisi peran dan berbagai istilah perilaku didalamnya.

Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya. Untuk dapat berinteraksi satu sama lain, orang-orang memerlukan cara tertentu guna mengantisipasi perilaku orang lain. Peran melakukan fungsi ini dalam sistem sosial.

Seseorang memiliki peran, baik dalam pekerjaan maupun di luar itu. Masing – masing peran menghendaki perilaku yang berbeda – beda. Dalam lingkungan pekerjaan itu sendiri seorang karyawan mungkin memiliki lebih dari satu peran, seorang karyawan bisa berperan sebagai bawahan, penyelia, anggota serikat pekerja, dan wakil dalam panitia keselamatan kerja.

Tekanan Peran

Hardy & Conway (1978) mendefinisikan “*role stress as a social structure condition in which role obligations are vague, difficult, conflicting or impossible to meet.*” Dengan kata lain tekanan peran adalah suatu kondisi struktur sosial dimana suatu peranan adalah samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu. Dengan demikian tekanan peran pada hakekatnya merupakan suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan – harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu.

Penelitian terdahulu mengenai tekanan peran (*role stress*) pada profesi akuntan publik menggunakan dua elemen dari tekanan peran (*role stress*), dimana elemen dari tekanan peran yang didasarkan pada pengalaman auditor dan persepsi yang relevan dengan karakteristik organisasi akuntan publik adalah konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) (Bamber, Snowball, and Tubbs 1989; Gregson, Wendell, & Aono 1994). Sorensen & Sorensen (1974) menyatakan “*the public accounting profession has been characterized as one which has the potential for conflict and ambiguity*” dengan kata lain profesi akuntan publik dikarakteristikan sebagai salah satu profesi yang potensial untuk konflik dan ketidakjelasan peran.

Selanjutnya Fogarty *et al* (2000); Almer & Kaplan (2002) dalam penelitiannya pada lingkungan akuntan publik menambahkan satu elemen dari tekanan peran yaitu kelebihan peran (*role overload*). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan tiga elemen tekanan peran (*role stress*), seperti yang dikemukakan oleh Fogarty *et al* (2000) dan Almer & Kaplan (2002), yang terdiri dari konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*).

Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, & Kelebihan Peran

Konflik peran (*role conflict*) timbul karena adanya dua ”perintah” berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain. (Wolfe & Snoke, 1962 dalam Arfan Ikhsan & Muhammad Ishak, 2005). Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Kahn *et al.* 1964 dalam Dyah 2002). Rebele & Michaels (1990) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metoda-metoda untuk memenuhi harapan-harapan yang dikenal, dan/atau konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu.

Kelebihan peran (*role overload*) adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Abraham, 1997). Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dapat membuat auditor mengalami

kelebihan peran, terutama pada masa *peak season* dimana KAP akan kebanjiran pekerjaan, dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama.

Auditor Job Outcomes

Rebele & Michaels (1990) menyatakan hasil pekerjaan (job outcome) inilah yang secara potensial mempunyai pengaruh sosial dan ekonomi baik bagi auditor secara pribadi maupun bagi kantor akuntan publik. Misalnya ketidakpuasan dalam bekerja dapat menyebabkan auditor independen secara sukarela meninggalkan pekerjaannya, selanjutnya kinerja pekerjaan yang buruk dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan pada klien. Menurut Fisher (2001) dua elemen penting dari hasil pekerjaan (job outcome) adalah kepuasan kerja dan kinerja.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima (Robbins, 1996). karakteristik kepuasan kerja menurut Robbins & Luthans meliputi: (1) kepuasan pada pekerjaan, (2) kepuasan pada penghargaan yang layak, (3) kepuasan pada kondisi kerja, (4) kepuasan pada rekan kerja, (5) kepuasan pada sikap atasan.

Kinerja didefinisikan sebagai evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan melalui atasan langsung, rekan kerja, diri sendiri dan bawahan langsung (Kalbers & Fogarty, 1995). Suyadi (1999) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja juga digambarkan sebagai catatan hasil yang diperoleh atas aktivitas atau fungsi pekerjaan yang telah ditetapkan selama suatu periode waktu tertentu (Bernardin & Russel 1993).

Tekanan Peran (Role Stress) dan Auditor Job Outcomes

Review dari literatur mengenai tekanan peran (*role stress*) telah dilakukan oleh Van Sell *et al* (1981), Fisher & Gitelson (1983), dan Jackson & Schuler (1985), dimana kesemuanya menginvestigasi faktor-faktor yang menjadi *antecedent*, *role stress*, dan *job outcomes*. Konflik peran (*role conflict*), dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) telah ditemukan berhubungan dengan penyimpangan hasil pekerjaan (*dysfunctional job outcome*) dan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan (Jackson & Schuler, 1985). Dua elemen penting dari hasil pekerjaan (*job outcomes*) auditor eksternal adalah kepuasan kerja dan kinerja pekerjaan (Fisher, 2001).

Gaertner & Ruhe (1981) menyatakan bahwa staf akuntan (auditor junior) mengalami tingkat stress dan ketegangan lebih tinggi daripada manajer atau partner. Walaupun tidak dijelaskan secara eksplisit, stress dan ketegangan bisa mempengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka. Hal – hal yang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja mereka adalah mereka merasa kurang dibutuhkan, kurang berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, ketidakjelasan peran mereka dalam organisasi, ketidakpastian akan masa depan dan rasa bosan.

Sedangkan menurut Jackson & Schuler (1985) ”*performance should be hindered by role ambiguity and role conflict because with them the individual faces either a lack of knowledge about the most effective behaviors to engage in or an almost impossible situation for doing everything expected. Therefore, regardless of the amount of effort expended behaviors are most likely to be inefficient, misdirected, or insufficient.*” Berdasarkan pandangan tersebut, dapat diperkirakan bahwa kinerja seharusnya berhubungan negatif dengan ketidakjelasan peran dan konflik peran (*role conflict*) karena ketidakjelasan peran dan konflik peran (*role conflict*) berhubungan negatif dengan *effort-to-performance* dan *performance-to-reward expectancies* (Jackson & Schuler 1985).

Penelitian terdahulu menemukan bahwa konflik peran (*role conflict*) mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan seperti penurunan kinerja secara keseluruhan (Wolfe & Snoko, 1962 dalam Arfan Ikhsan & Muhammad Ishak, 2005; Viator 2001), rendahnya kepuasan kerja (Fisher & Gitelson 1983; Jackson & Schuler 1985; Gregson, Wendell & Aono 1994; Fogarty 2000; Lui, Yue Ngo, & Ngar Tsang 2001). Penelitian terdahulu menemukan bahwa ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) secara signifikan mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja (Senatra 1980; Kemery, Mossholder, Bedeian 1987; Gregson, Wendell & Aono 1994; Abraham 1997; Fogarty 2000; Fisher 2001), dan menurunnya kinerja (Rebele & Michaels 1990; Gregson, Wendell & Aono 1994; Fisher 2001).

Selanjutnya Kahn & Wolfe (1961) telah mempelajari tekanan-tekanan peran terhadap orang-orang yang menduduki posisi tertentu dalam hirarki manajemen. Tekanan peran tersebut termasuk sejumlah harapan tentang pekerjaan yang harus diselesaikannya, dimana seseorang dihadapkan pada tuntutan-tuntutan pekerjaan yang tidak dapat mereka penuhi dalam waktu yang terbatas. Hasilnya menunjukkan bahwa tekanan peran dapat menyebabkan individu merasakan ketegangan dalam pekerjaan, lebih sedikit kepuasan kerja, dan rendahnya kepercayaan pada organisasi. Sejalan dengan Wolfe & Kahn, pendapat Collins & Killough (1989) bahwa waktu kerja yang panjang dan keterbatasan waktu untuk menyelesaikan *deadlines* juga merupakan salah satu sumber stress pada profesi akuntan publik. Auditor yang mengalami kelebihan peran (*role overload*) dapat berdampak pada hasil kerjanya (*job outcomes*) (Abraham 1997; Almer & Kaplan 2002; Fogarty 2000). Penelitian terdahulu menemukan bahwa Kelebihan peran (*role overload*) ditemukan berhubungan dengan kepuasan kerja dan kinerja (Fogarty 2000).

Hipotesis

Mengacu pada kerangka pemikiran dan identifikasi masalah, maka dapat ditarik suatu hipotesis penelitian, yaitu:

- Hipotesis I : Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) auditor.
- Hipotesis II : Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja (*job performance*) auditor.
- Hipotesis III : Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) auditor.
- Hipotesis IV : Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja (*job performance*) auditor.

Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *survey* dengan sampel junior auditor yang bekerja dalam masa kerja 1-3 tahun pada KAP yang bermitra dengan KAP *big four* yang terdiri dari: Haryanto Sahari & Rekan (Price Waterhouse-Coopers); Prasetyo, Sarwoko & Sanjaya (Ernst & Young); Osman Ramli Satrio & Rekan (Deloitte Touche Tohmatsu); dan Sidharta Sidharta & Widjaja (KPMG) yang ada di wilayah DKI Jakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *survey* yaitu teknik pengumpulan data dan analisis data berupa opini dari subyek yang diteliti (responden) melalui tanya jawab. Metode *survey* yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan – hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiono 2004).

Populasi sasaran dalam penelitian ini sebagaimana data yang diperoleh dari data jumlah auditor junior dengan masa kerja 1-3 tahun yang dimiliki bagian HRD pada setiap KAP yang berafiliasi dengan KAP “*big four*” yang berada di wilayah DKI Jakarta. Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penggunaan analisis jalur dalam menganalisis data disebabkan antara variabel-variabel independen yaitu konflik peran (*role conflict*) (X1), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) (X2), dan kelebihan peran (*role overload*) (X3) terjadi korelasi atau hubungan yang saling berkaitan. Semua pengolahan data untuk analisis jalur menggunakan perangkat lunak LISREL 8.30.

Rancangan Uji Hipotesis

Berdasarkan hipotesis penelitian yang telah diajukan, maka dapat dirumuskan rancangan hipotesis statistiknya sebagai berikut:

Hipotesis Statistik Pertama:

$$H_{01}: \rho_{y_1x_1} = \rho_{y_1x_2} = \rho_{y_1x_3} = 0$$

H_{a1} : Paling sedikit ada satu $\rho_{y_1x_i} \neq 0$, dimana: $i = 1,2,3$

Hipotesis Statistik Kedua:

$$H_{02}: \rho_{y_2x_1} = \rho_{y_2x_2} = \rho_{y_2x_3} = 0$$

H_{a2} : Paling sedikit ada satu $\rho_{y_2x_i} \neq 0$, dimana: $i = 1,2,3$

Hipotesis Statistik Ketiga:

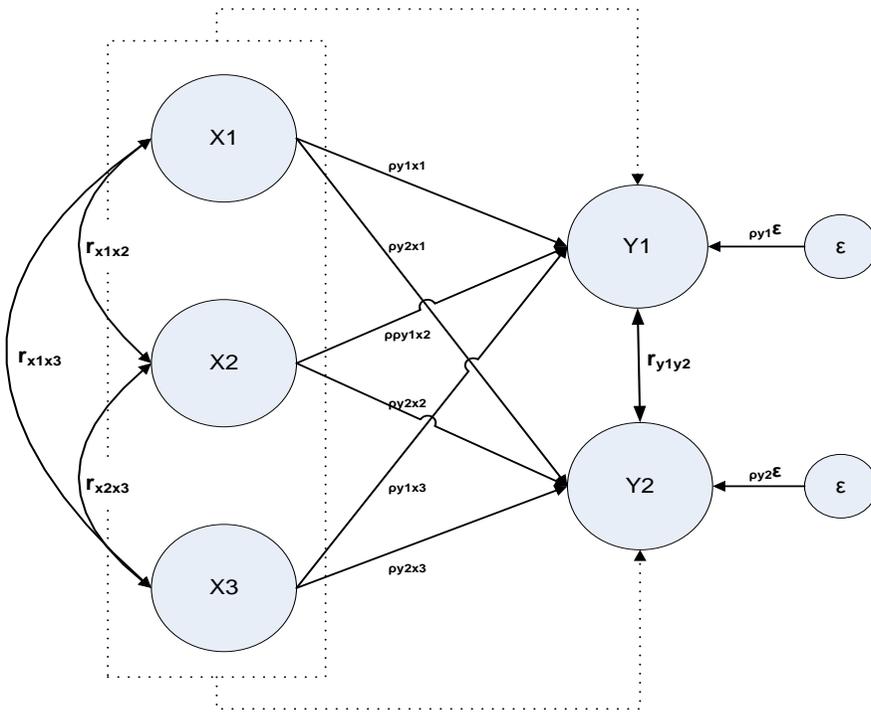
$$H_{03}: \rho_{y_1x_i} \leq 0, \text{ dimana: } i = 1,2,3$$

H_{a3} : $\rho_{y_1x_i} > 0$, dimana: $i = 1,2,3$

Hipotesis Statistik Keempat:

$$H_{04}: \rho_{y_2x_i} \leq 0, \text{ dimana: } i = 1,2,3$$

H_{a4} : $\rho_{y_2x_i} > 0$, dimana: $i = 1,2,3$



Gambar 1. Diagram Jalur Hipotesis Penelitian

Keterangan:

- X1 = Konflik Peran (*role conflict*)
- X2 = Ketidakjelasan Peran (*role ambiguity*)
- X3 = Kelebihan Peran (*role overload*)
- Y1 = Kepuasan Kerja (*job satisfaction*)
- Y2 = Kinerja (*job performance*)
- ϵ = Variabel residu
- $\rho_{y_1x_1}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel X₁ terhadap Y₁
- $\rho_{y_1x_2}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel X₂ terhadap Y₁
- $\rho_{y_1x_3}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel X₃ terhadap Y₁
- $\rho_{y_2x_1}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel X₁ terhadap Y₂
- $\rho_{y_2x_2}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel X₂ terhadap Y₂
- $\rho_{y_2x_3}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel X₃ terhadap Y₂
- $\rho_{y_1\epsilon}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel ϵ ke variabel Y₁
- $\rho_{y_2\epsilon}$ = Besarnya koefisien jalur dari variabel ϵ ke variabel Y₂
- $r_{x_1x_2}$ = Besarnya koefisien korelasi antara variabel X₁ dengan X₂

$r_{X_1X_3}$ = Besarnya koefisien korelasi antara variabel X_1 dengan X_3
 $r_{X_2X_3}$ = Besarnya koefisien korelasi antara variabel X_2 dengan X_3
 $r_{Y_1Y_2}$ = Besarnya koefisien korelasi antara variabel Y_1 dengan Y_2
 berdasarkan pada diagram jalur hipotesis penelitian diatas, maka bentuk persamaan untuk diagram jalur tersebut sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y_1 &= \rho_{y_1x_1}X_1 + \rho_{y_1x_2}X_2 + \rho_{y_1x_3}X_3 + \varepsilon \\
 Y_2 &= \rho_{y_2x_1}X_1 + \rho_{y_2x_2}X_2 + \rho_{y_2x_3}X_3 + \varepsilon
 \end{aligned}$$

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan adalah *t-test* dengan tingkat kepercayaan 95%. Sebelum dilakukan uji hipotesis, data yang diperoleh diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan SPSS 15.0.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji validitas yaitu uji terhadap instrumen apakah instrumen memang mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas menggunakan *corrected item-total correlation* (korelasi item dengan skor total item lainnya dalam satu konsep pengukuran). Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid tidaknya alat test adalah 0,30 (Azwar, 1997). Sekaran (2003) mengemukakan bahwa uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui stabilitas dan konsistensi di dalam pengukuran. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *Cronbach Alpha*. Menurut Nunnally (1969) dalam Imam Ghozali (2004) suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan semua variabel adalah reliabel.

Uji Hipotesis

Hipotesis Statistik Pertama:

R^2	F-hitung	F-tabel (db:3;89)	H_{01}	H_{a1}
0,6413	53,0401	2,7070	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui $R^2 = 0,6413$ dengan F-hitung = 53,0401. Karena F-hitung > F-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak H_{01} dan menerima H_{a1} . Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel independen [konflik peran (*role conflict*) (X1), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) (X2), dan kelebihan peran (*role overload*) (X3)] secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) auditor junior yang bekerja pada kantor akuntan publik yang bermitra dengan kantor akuntan publik *big four* di wilayah DKI Jakarta.

Hipotesis Statistik Kedua:

R²	F-hitung	F-tabel (db:3;89)	Ho₂	Ha₂
0,6254	49,5267	2,7070	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui $R^2 = 0,6254$ dengan F-hitung = 49,5267. Karena F-hitung > F-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak H_{02} dan menerima Ha_2 . Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel independen [konflik peran (*role conflict*) (X1), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) (X2), dan kelebihan peran (*role overload*) (X3)] secara bersama-sama terhadap kinerja (*job performance*) auditor junior yang bekerja pada kantor akuntan publik yang bermitra dengan kantor akuntan publik *big four* di wilayah DKI Jakarta.

Hipotesis Statistik Ketiga:

- a. Pengujian Parsial Konflik Peran (X1) Terhadap Kepuasan Kerja Auditor (Y1).

Koef. Jalur	t-hitung	t-tabel (db:89)	Ho_{3.1}	Ha_{3.1}
-0,4388	-5,4998	1,6622	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui nilai t-hitung variabel konflik peran (X1) adalah -5,4998. Karena t-hitung < negatif t-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak $Ho_{3.1}$ dan menerima $Ha_{3.1}$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel konflik peran (X1) secara parsial terhadap kepuasan kerja auditor junior. Koefisien jalur bernilai negatif menunjukkan bahwa konflik peran memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja, artinya auditor yang mengalami konflik peran yang rendah cenderung akan merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi.

- b. Pengujian Parsial Ketidakjelasan Peran (X2) Terhadap Kepuasan Kerja (Y1).

Koef. Jalur	t-hitung	t-tabel (db:89)	Ho_{3.2}	Ha_{3.2}
-0,2719	-3,5496	1,6622	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui nilai t-hitung variabel ketidakjelasan peran (X2) adalah -3,5496. Karena t-hitung < negatif t-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak $Ho_{3.2}$ dan menerima

Ha_{3.2}. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel ketidakjelasan peran (X2) secara parsial terhadap kepuasan kerja auditor junior. Koefisien jalur bernilai negatif menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja auditor, artinya auditor yang mengalami ketidakjelasan peran yang rendah cenderung merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi.

c. Pengujian Parsial Kelebihan Peran (X3) Terhadap Kepuasan Kerja Auditor (Y1).

Koef. Jalur	t-hitung	t-tabel (db:89)	Ho3.3	Ha3.3
-0,2960	-4,2321	1,6622	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui nilai t-hitung variabel kelebihan peran (X3) adalah -4,2321. Karena t-hitung < negatif t-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak Ho_{3.3} dan menerima Ha_{3.3}. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kelebihan peran (X3) secara parsial terhadap kepuasan kerja auditor junior. Koefisien jalur bernilai negatif menunjukkan bahwa kelebihan peran memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja, artinya auditor yang mengalami kelebihan peran yang rendah cenderung akan merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Hipotesis Statistik Keempat:

a. Pengujian Parsial Konflik Peran (X1) Terhadap Kinerja Auditor (Y2).

Koef. Jalur	t-hitung	t-tabel (db:89)	Ho4.1	Ha4.1
-0,3519	-4,3163	1,6622	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui nilai t-hitung variabel konflik peran (X1) adalah -4,3163. Karena t-hitung < negatif t-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak Ho_{4.1} dan menerima Ha_{4.1}. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel konflik peran (X1) secara parsial terhadap kinerja auditor junior. Koefisien jalur bernilai negatif menunjukkan bahwa konflik peran memberikan pengaruh yang negatif terhadap kinerja auditor, artinya auditor yang mengalami konflik peran yang rendah cenderung akan memiliki kinerja yang lebih tinggi.

b. Pengujian Parsial Ketidakjelasan Peran (X2) Terhadap Kinerja Auditor (Y2).

Koef. Jalur	t-hitung	t-tabel (db:89)	Ho4.2	Ha4.2
--------------------	-----------------	----------------------------	--------------	--------------

-0,3291	-4,2044	1,6622	ditolak	diterima
----------------	----------------	---------------	----------------	-----------------

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui nilai t-hitung variabel ketidakjelasan peran (X2) adalah -4,2044. Karena t-hitung < negatif t-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak $H_{0,2}$ dan menerima $H_{a,2}$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel ketidakjelasan peran (X2) secara parsial terhadap kinerja auditor junior. Koefisien jalur bernilai negatif menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran memberikan pengaruh yang negatif terhadap kinerja auditor, artinya auditor yang mengalami ketidakjelasan peran yang rendah cenderung memiliki kinerja yang tinggi.

c. Pengujian Parsial Kelebihan Peran (X3) Terhadap Kinerja Auditor (Y2).

Koef. Jalur	t-hitung	t-tabel (db:89)	Ho4.3	Ha4.3
-0,3255	-4,5542	1,6622	ditolak	diterima

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui nilai t-hitung variabel kelebihan peran (X3) adalah -4,5542. Karena t-hitung < negatif t-tabel, maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak $H_{0,3}$ dan menerima $H_{a,3}$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kelebihan peran (X3) secara parsial terhadap kinerja auditor junior. Koefisien jalur bernilai negatif menunjukkan bahwa kelebihan peran memberikan pengaruh yang negatif terhadap kinerja, artinya auditor yang mengalami kelebihan peran yang rendah cenderung akan memiliki kinerja yang lebih tinggi.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat dikemukakan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*) memberikan pengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan kerja auditor junior yang bekerja pada kantor akuntan publik yang bermitra dengan kantor akuntan publik *big four* di wilayah DKI Jakarta.
2. Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*) memberikan pengaruh secara simultan signifikan terhadap kinerja auditor junior yang bekerja pada kantor akuntan publik yang bermitra dengan kantor akuntan publik *big four* di wilayah DKI Jakarta.
3. Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*) secara parsial memberikan pengaruh negatif yang

signifikan terhadap kepuasan kerja auditor junior yang bekerja pada kantor akuntan publik yang bermitra dengan kantor akuntan publik *big four* di wilayah DKI Jakarta.

4. Konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan kelebihan peran (*role overload*) secara parsial memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja auditor junior yang bekerja pada kantor akuntan publik yang bermitra dengan kantor akuntan publik *big four* di wilayah DKI Jakarta.

Saran

Saran yang diajukan bagi peneliti selanjutnya adalah perlunya dilakukan penelitian lanjutan dalam upaya memperoleh generalisasi hasil penelitian, dengan melakukan penelitian pada auditor junior baik yang bekerja pada kantor akuntan publik yang besar maupun yang kecil dengan wilayah yang lebih luas tidak terbatas pada DKI Jakarta saja.

Daftar Pustaka

- Abraham, Rebecca. 1997. Thinking Styles as Moderator of Role Stressor-Job Satisfaction Relationships. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.18, Iss.5: 236.
- Almer, E.D., & S.E. Kaplan. 2002. The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.14: 1-34.
- Arens, Alvin A., et al. 2003. *Auditing dan Pelayanan Verifikasi Pendekatan Terpadu* jilid 1, Edisi ke-9, Alih Bahasa: Tim Dejacarta, Jakarta: PT Intermasa.
- Arfan Ikhsan & Muhammad Ishak. 2005. *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bamber, E.M., et al. 1989. Audit Structure and Its Relation to Role Conflict and Role Ambiguity: An Empirical Investigation. *The Accounting Review*, 64, 2: 285-298.
- Collins, K.M., & L.N. Killough. 1989. Managing Stress in Public Accounting. *Journal of Accountancy*, May: 92-98.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods 9th edition*. International edition. New York: Mc Graw Hill.
- Dyah Sih Rahayu. 2002. Antecedent dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stress) Pada Auditor Independen. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.5, No.2: 178-192.
- Fisher, C.D., & R. Gitelson. 1983. A Meta-analysis of Correlates of Role Conflict and Ambiguity. *Journal of Applied Psychology*. Vol.68, No.2: 320-333.

- Fisher, R.T. 2001. Role Stress, The Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction & Performance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13: 143-170.
- Fogarty, T.J., *et al.* 2000. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.12: 31-67.
- Gaertner, J.F., & J.A. Ruhe. 1981. Job-Related Stress in Public Accounting. *Journal of Accountancy*, June: 68-74
- Gregson, T., Wendell, J., & Aono, J. 1994. Role Ambiguity, Role Conflict, and Perceived Environmental Uncertainty: Are the Scales Measuring Separate Constructs for Accountants?, *Behavioral Research in Accounting*. Vol.6: 144-159.
- Hardy & Conway. 1978. "Role Theory". Melalui <http://www.dhep.astate.edu>
- Hery. 2005. *Etika Profesi dan Keputusan Auditor*. Media Akuntansi, Edisi 46/XII, Juni.
- Ikatan Akuntan Indonesia Kompartemen Akuntan Publik. 2007. Direktori Kantor Akuntan Publik dan Akuntan Publik. Jakarta: IAI KAP.
- Imam Ghozali. 2004. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS ver. 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iskak Jamaludin & Elizabeth. 2004. *Penerapan Sistem Pengendalian Mutu Pada Kantor Akuntan Publik XYZ & Rekan*. Media Akuntansi, Edisi 42/XI.
- J.S. Badudu, dan Sutan Moh. Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Sinar Harapan.
- Jackson, S.E., & R.S. Schuler. 1985. A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Setting. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. 36: 16-78.
- Kalbers, L.P., & Fogarty, T.J. 1995. Professionalism & its Consequences: A Study of Internal Auditors. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 14: 64-86.
- Lui, S.S., *et al.* 2001. Interrole Conflict as a Predictor of Job Satisfaction and Propensity to Leave. *Journal of Managerial Psychology*, Vol.16, No.6: 469-484.
- Myrna Nurahma & Nur Indriantoro. 2000. Tindakan Supervisi dan Kepuasan Kerja Akuntan Pemula di Kantor Akuntan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.3 No.1, Januari.
- Nur Indriantoro & Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Rahmiati & Indra Wijaya Kusuma. 2004. Hubungan Antara Mentoring Dengan Role Stress dan Job Outcomes Dalam Lingkungan Akuntan Publik. *Simposium Nasional Akuntansi VII*. Denpasar. Pg: 975-990.
- Rebele, J.E., & R.E. Michaels. 1990. Independent Auditors' Role Stress: Antecedent, Outcome, and Moderating Variables. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.2: 124-152.
- Robbins, Stephen P. 1998. *Organization Behavior, Concept, Controversies and Applications*. Seventh Edition. New Jersey: Prantice Hall International.

- Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Saifuddin Azwar. 1997. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. 3rd Edition. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Senatra, Phillip T. 1980. Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm. *The Accounting Review*. Vol.LV, No.4: 594-603.
- Senatra, Phillip T. 1988. What Are The Sources and Consequences of Stress? Do Men and Women Differ in Their Perceptions?, *The Women CPA*, July, 50, 3: 13-16.
- Sudirman Said. 2002. *Enron dan Akuntan Publik*, Majalah Tempo, No.49/XXX, Pebruari.
- Viator, Ralph E. 2001. The Association of Formal and Informal Public Accounting Mentoring With Role Stress and Related Job Outcomes. *Accounting, Organizations and Society*. 26: 73-93.

KUESIONER

1. Koflik Peran (*Role Conflict*)

Berilah tanda **X** pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Tidak pernah (TP)	Hampir Tidak Pernah (HTP)	Kadang –kadang (KK)	Sering (S)	Selalu (SL)

	Pertanyaan	TP	HTP	KK	S	SL
1	Apakah saya melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan?					
2	Apakah saya perlu melanggar peraturan atau kebijakan KAP untuk bisa melaksanakan suatu penugasan?					
3	Apakah saya menerima penugasan dari dua atau lebih senior yang saling bertentangan secara prinsip?					
4	Apakah saya melakukan penugasan yang mungkin ditolak oleh orang lain? Misalnya penugasan tanpa didukung pengetahuan yang memadai tentang bidang usaha klien.					
5	Apakah saya melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya menurut saya tidak perlu?					
6	Apakah dalam menjalankan aktivitas, saya bekerja dengan dua tim kerja atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda?					

7	Apakah saya menerima penugasan tanpa didukung sumberdaya manusia yang memadai? Misalnya rekan kerja yang kurang kompeten/sulit bekerjasama.					
8	Apakah saya menerima penugasan tanpa sumberdaya yang cukup (misalnya peralatan elektronik, transportasi, dll) untuk melaksanakan tugas tersebut?					

2. Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Tidak pernah (TP)	Hampir Tidak Pernah (HTP)	Kadang –kadang (KK)	Sering (S)	Selalu (SL)

	Pertanyaan	TP	HTP	KK	S	SL
9	Apakah saya merasa kurang mengetahui dengan jelas tanggung jawab yang ditetapkan dalam KAP? (misalnya menjaga rahasia klien, deadline tugas, membina hubungan baik dengan klien, penugasan,dll)					
10	Apakah saya merasa kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan KAP dari saya?					
11	Apakah saya merasa kurang yakin tentang wewenang yang saya miliki saat ini? (misalnya untuk memutuskan hal-hal yang berkaitan dalam					

	penugasan)					
12	Apakah saya merasa kurang jelas mengenai pekerjaan / apa yang seharusnya saya lakukan dalam KAP?					
13	Apakah saya merasa rencana dan tujuan pekerjaan saya kurang jelas? (misalnya untuk mencari indikasi adanya kecurangan, dll)					
14	Apakah saya kurang dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan dengan menyelesaikan laporan yang diminta atasan maupun klien?					

1. Kelebihan Peran (*Role Overload*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Tidak pernah (TP)	Hampir Tidak Pernah (HTP)	Kadang –kadang (KK)	Sering (S)	Selalu (SL)

	Pertanyaan	TP	HTP	KK	S	SL
15	Apakah saya hanya diberi sedikit waktu (sangat terbatas) untuk mengerjakan pekerjaan saya dalam suatu penugasan?					
16	Apakah saya merasa dalam suatu penugasan, saya mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan lebih dari satu orang, tetapi saya kerjakan sendiri?					
17	Apakah saya merasa bahwa standar kinerja pada pekerjaan saya terlalu tinggi?					

2. Kepuasan Kerja (*Job satisfaction*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Sangat tidak puas (STP)	Tidak puas (TP)	Kurang Puas (KP)	Memuaskan (M)	Sangat memuaskan (SM)

No.	Mengenai pekerjaan saya sekarang ini, bagaimana saya merasakan tingkat kepuasan terhadap:	STP	TP	KP	M	SM
18	Selalu bisa menjaga kesibukan sepanjang waktu					
19	Kesempatan mengerjakan tugas sendiri					

20	Kesempatan mengerjakan sesuatu yang berbeda dari waktu ke waktu.					
21	Kesempatan menjadi “seseorang” dilingkungan kerja					
22	Kemampuan melakukan berbagai hal yang tidak bertentangan dengan hati nurani saya.					
23	Kesempatan melakukan sesuatu untuk orang lain					
24	Kesempatan untuk memberitahu orang lain apa yang harus dikerjakan/dilakukan.					
25	Kesempatan mengerjakan sesuatu yang menggunakan kemampuan saya.					
26	Kebebasan untuk menggunakan keputusan saya sendiri.					
27	Kesempatan untuk menggunakan metode saya sendiri dalam menjalankan penugasan.					
28	Perasaan mencapai sesuatu yang saya peroleh dari pekerjaan.					
29	Gaji saya & banyaknya pekerjaan yang saya lakukan.					
30	Kesempatan untuk kenaikan jabatan pada pekerjaan ini.					
31	Pekerjaan saya dapat memberikan pekerjaan yang langgeng					
32	Bagaimana kebijakan perusahaan diterapkan dalam praktek.					
33	Kondisi pekerjaan secara umum					

34	Bagaimana teman kerja saya bergaul satu sama lain.					
35	Pujian/penghargaan yang saya peroleh karena melakukan pekerjaan dengan baik.					
36	Cara atasan saya menangani orang-orangnya (bawahannya)					
37	Kemampuan atasan saya dalam mengambil keputusan					

1. Kinerja (*Job Performance*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Sangat kurang sukses dari yang lain (SKS)	Kurang sukses dari yang lain (KS)	Sama suksesnya dengan yang lain (SS)	Lebih sukses dari yang lain (LS)	Sangat lebih sukses dari yang lain (SLS)

No	Sehubungan dengan pekerjaan saya, bagaimana tingkat kesuksesan yang saya rasakan relatif terhadap rekan kerja mengenai:	SKS	KS	SS	LS	SLS
38	Dihargai oleh rekan kerja.					
39	Mengembangkan solusi praktis terhadap masalah yang terjadi dalam setiap penugasan.					
40	Mengembangkan pengertian yang cukup atas data akuntansi klien, peraturan profesi, UU perpajakan, dll.					

41	Memiliki kemampuan teknis dalam menyajikan laporan.					
42	Memiliki kemampuan memenuhi tanggungjawab.					
43	Memiliki kemampuan berbicara secara efektif (dengan baik)					
44	Memiliki pengertian dan pemahaman atas bisnis klien.					
45	Kemampuan dalam mengambil keputusan pada setiap penugasan.					
46	Memiliki rasa percaya diri.					
47	Bekerja sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dalam setiap penugasan.					
48	Mengerti dan memahami kebutuhan klien.					
49	Meyakinkan klien bahwa anda mengerti betapa uniknya masalah klien tersebut.					
50	Memiliki kemampuan menulis secara efektif (dengan baik).					
51	Berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan komunitas (Akuntan Publik).					
52	Memberikan jam kerja pada tingkat yang optimal terhadap perusahaan.					

2. Koflik Peran (*Role Conflict*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Tidak pernah (TP)	Hampir Tidak Pernah (HTP)	Kadang –kadang (KK)	Sering (S)	Selalu (SL)

	Pertanyaan	TP	HTP	KK	S	SL
1	Apakah saya melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan diluar kebiasaan dalam penugasan?					
2	Apakah saya perlu melanggar peraturan atau kebijakan KAP untuk bisa melaksanakan suatu penugasan?					
3	Apakah saya menerima penugasan dari dua atau lebih senior yang saling bertentangan secara prinsip?					
4	Apakah saya melakukan penugasan yang mungkin ditolak oleh orang lain? Misalnya penugasan tanpa didukung pengetahuan yang memadai tentang bidang usaha klien.					
5	Apakah saya melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya menurut saya tidak perlu?					
6	Apakah dalam menjalankan aktivitas, saya bekerja dengan dua tim kerja atau lebih dengan cara kerja yang berbeda-beda?					
7	Apakah saya menerima penugasan tanpa didukung sumberdaya manusia yang memadai? Misalnya rekan kerja yang kurang kompeten/sulit bekerjasama.					

8	Apakah saya menerima penugasan tanpa sumberdaya yang cukup (misalnya peralatan elektronik, transportasi, dll) untuk melaksanakan tugas tersebut?					
---	--	--	--	--	--	--

3. Ketidajelasan Peran (*Role Ambiguity*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Tidak pernah (TP)	Hampir Tidak Pernah (HTP)	Kadang –kadang (KK)	Sering (S)	Selalu (SL)

	Pertanyaan	TP	HTP	KK	S	SL
9	Apakah saya merasa kurang mengetahui dengan jelas tanggung jawab yang ditetapkan dalam KAP? (misalnya menjaga rahasia klien, deadline tugas, membina hubungan baik dengan klien, penugasan,dll)					
10	Apakah saya merasa kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan KAP dari saya?					
11	Apakah saya merasa kurang yakin tentang wewenang yang saya miliki saat ini? (misalnya untuk memutuskan hal-hal yang berkaitan dalam penugasan)					
12	Apakah saya merasa kurang jelas mengenai pekerjaan / apa yang seharusnya saya lakukan dalam KAP?					

13	Apakah saya merasa rencana dan tujuan pekerjaan saya kurang jelas? (misalnya untuk mencari indikasi adanya kecurangan, dll)					
14	Apakah saya kurang dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan dengan menyelesaikan laporan yang diminta atasan maupun klien?					

4. Kelebihan Peran (*Role Overload*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Tidak pernah (TP)	Hampir Tidak Pernah (HTP)	Kadang –kadang (KK)	Sering (S)	Selalu (SL)

	Pertanyaan	TP	HTP	KK	S	SL
15	Apakah saya hanya diberi sedikit waktu (sangat terbatas) untuk mengerjakan pekerjaan saya dalam suatu penugasan?					
16	Apakah saya merasa dalam suatu penugasan, saya mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan lebih dari satu orang, tetapi saya kerjakan sendiri?					
17	Apakah saya merasa bahwa standar kinerja pada					

pekerjaan saya terlalu tinggi?					
--------------------------------	--	--	--	--	--

5. Kepuasan Kerja (*Job satisfaction*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

	1	2	3	4	5				
	Sangat tidak puas (STP)	Tidak puas (TP)	Kurang Puas (KP)	Memuaskan (M)	Sangat memuaskan (SM)				
No.	Mengenai pekerjaan saya sekarang ini, bagaimana saya merasakan tingkat kepuasan terhadap:				STP	TP	KP	M	SM
18	Selalu bisa menjaga kesibukan sepanjang waktu								
19	Kesempatan mengerjakan tugas sendiri								
20	Kesempatan mengerjakan sesuatu yang berbeda dari waktu ke waktu.								
21	Kesempatan menjadi "seseorang" dilingkungan kerja								
22	Kemampuan melakukan berbagai hal yang tidak bertentangan dengan hati nurani saya.								
23	Kesempatan melakukan sesuatu untuk orang lain								
24	Kesempatan untuk memberitahu orang lain apa yang harus dikerjakan/dilakukan.								
25	Kesempatan mengerjakan sesuatu yang								

	menggunakan kemampuan saya.						
26	Kebebasan untuk menggunakan keputusan saya sendiri.						
27	Kesempatan untuk menggunakan metode saya sendiri dalam menjalankan penugasan.						
28	Perasaan mencapai sesuatu yang saya peroleh dari pekerjaan.						
29	Gaji saya & banyaknya pekerjaan yang saya lakukan.						
30	Kesempatan untuk kenaikan jabatan pada pekerjaan ini.						
31	Pekerjaan saya dapat memberikan pekerjaan yang langgeng						
32	Bagaimana kebijakan perusahaan diterapkan dalam praktek.						
33	Kondisi pekerjaan secara umum						
34	Bagaimana teman kerja saya bergaul satu sama lain.						
35	Pujian/penghargaan yang saya peroleh karena melakukan pekerjaan dengan baik.						
36	Cara atasan saya menangani orang-orangnya (bawahannya)						
37	Kemampuan atasan saya dalam mengambil keputusan						

1. Kinerja (*Job Performance*)

Berilah tanda X pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili jawaban anda.

1	2	3	4	5
Sangat kurang sukses dari yang lain (SKS)	Kurang sukses dari yang lain (KS)	Sama suksesnya dengan yang lain (SS)	Lebih sukses dari yang lain (LS)	Sangat lebih sukses dari yang lain (SLS)

No	Sehubungan dengan pekerjaan saya, bagaimana tingkat kesuksesan yang saya rasakan relatif terhadap rekan kerja mengenai:	SKS	KS	SS	LS	SLS
38	Dihargai oleh rekan kerja.					
39	Mengembangkan solusi praktis terhadap masalah yang terjadi dalam setiap penugasan.					
40	Mengembangkan pengertian yang cukup atas data akuntansi klien, peraturan profesi, UU perpajakan, dll.					
41	Memiliki kemampuan teknis dalam menyajikan laporan.					
42	Memiliki kemampuan memenuhi tanggungjawab.					
43	Memiliki kemampuan berbicara secara efektif (dengan baik)					
44	Memiliki pengertian dan pemahaman atas bisnis klien.					
45	Kemampuan dalam mengambil keputusan					

	pada setiap penugasan.					
46	Memiliki rasa percaya diri.					
47	Bekerja sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dalam setiap penugasan.					
48	Mengerti dan memahami kebutuhan klien.					
49	Meyakinkan klien bahwa anda mengerti betapa uniknya masalah klien tersebut.					
50	Memiliki kemampuan menulis secara efektif (dengan baik).					
51	Berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan komunitas (Akuntan Publik).					
52	Memberikan jam kerja pada tingkat yang optimal terhadap perusahaan.					

