

HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA PADA AUDITOR KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI JAKARTA

Davi Yohannes Ramosta¹, Endah Kumala Dewi¹

¹Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro
Jl. Prof Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275

Email: daviyohannes11@gmail.com

ABSTRAK

Auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP) sering kali dituntut untuk bekerja secara detil dan cepat, ketika hal tersebut dirasakan secara berulang-ulang tentunya dapat memicu munculnya stres kerja. Stres kerja adalah sebuah respon fisik ataupun emosional yang muncul ketika individu merasa pekerjaannya tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya dan keperluan individu tersebut. Kepuasan kerja adalah bentuk emosi positif yang muncul dari penilaian individu terhadap berbagai karakteristik dalam pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari stres kerja dengan kepuasan kerja pada auditor Kantor Akuntan Publik di Jakarta. Subjek penelitian ini melibatkan sebanyak 50 auditor dari 5 Kantor Akuntan Publik di wilayah Jakarta yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala likert yakni skala kepuasan kerja (40 aitem valid, $\alpha = 0.942$) dan skala stres kerja (14 aitem valid, $\alpha = 0.867$). Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara variabel stres kerja dengan kepuasan kerja ($F = 8.855$, $r = -0.395$, $p = 0.005$ (<0.05), $R^2 = 0.156$), artinya semakin tinggi stres kerja, semakin rendah kepuasan kerja pada auditor Kantor Akuntan Publik, begitupun sebaliknya. Stres kerja berkontribusi sebesar 15,6% dalam mengurangi kepuasan kerja pada auditor Kantor Akuntan Publik di Jakarta.

Kata kunci: stres kerja; kepuasan kerja; auditor

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK STRESS AND JOB SATISFACTION ON AUDITORS IN PUBLIC ACCOUNTING FIRM IN JAKARTA

Davi Yohannes Ramosta¹, Endah Kumala Dewi¹

¹Faculty of Psychology, Universitas Diponegoro
Jl. Prof Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275

Email: daviyohannes11@gmail.com

ABSTRACT

Auditors in Public Accounting Firms (KAP) are often required to work in detail and quickly, when this is felt repeatedly, it can certainly trigger work stress. Work stress is a physical or emotional response that arises when an individual feels that their work is not in accordance with their abilities, resources and needs. Job satisfaction is a form of positive emotion that arises from an individual's assessment of various characteristics in their work. This study aims to determine the role of work stress with job satisfaction in auditors of Public Accounting Firms in Jakarta. The subjects of this study involved 50 auditors from 5 Public Accounting Firms in the Jakarta area which were determined by accidental sampling technique. Data collection was carried out using a Likert scale, namely a job satisfaction scale (40 valid items, $\alpha = 0.942$) and a work stress scale (14 valid items, $\alpha = 0.867$). Hypothesis testing using simple linear regression analysis technique shows a significant negative relationship between work stress variables and job satisfaction ($F = 8.855$, $r = -0.395$, $p = 0.005$ (<0.05), $R^2 = 0.156$), meaning that the higher the work stress, the lower the job satisfaction of auditors of Public Accounting Firms, and vice versa. Work stress contributes 15.6% in reducing job satisfaction of auditors of Public Accounting Firms in Jakarta.

Keyword: work stress; job satisfaction; auditors

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang pada era globalisasi ini dihadapkan oleh berbagai macam tantangan, baik dalam bidang teknologi, politik dan yang paling utama sebagai negara berkembang ada dalam sektor ekonomi. Di Indonesia, salah satu penyumbang terbesar roda perekonomian adalah sektor usaha atau industri. Melalui data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (2022) dapat ditemukan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai angka sebesar 5,31%. Angka tersebut menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan pertumbuhan ekonomi Indonesia di tahun 2021 yang mencapai angka 3,70%. Peranan sektor industri yakni di bidang ekspor dan impor menjadi salah satu penyumbang terbesar, yakni pada sektor ekspor sebanyak 16,28% dan sektor impor 14,75% (Badan Pusat Statistik, 2022). Melalui data tersebut dapat ditemukan pentingnya kontribusi dari sektor industri atau usaha dalam menunjang perekonomian di Indonesia.

Salah satu elemen krusial dari suatu industri atau perusahaan tentunya adalah SDM yang terdapat di industrinya. Kinerja dari SDM yang ada di perusahaan dapat menentukan performa dari perusahaan tersebut. Kinerja karyawan yang optimal dan berkualitas dapat menunjang performa perusahaan tersebut, dan sebaliknya kinerja karyawan yang kurang optimal dapat menghambat performa atau proses pencapaian target suatu perusahaan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Kasmir (2016) menyatakan Kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kebahagiaan kerja, lingkungan kerja, kepribadian, motivasi

kerja, dan kemampuan merupakan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, kompensasi, motivasi yang diberikan oleh pemimpin, dan kepuasan kerja pegawai juga memiliki peran yang cukup signifikan dalam menunjang kinerja pegawai (Sutrisno dkk., 2022).

Faktor ketidakpuasan karyawan dalam pekerjaannya dapat memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap karyawan tersebut dan berpotensi besar untuk merugikan karyawan (Izzati & Mulyana, 2019). Kepuasan kerja merupakan evaluasi karyawan terhadap karakteristik pekerjaan yang menimbulkan emosi positif terhadap pekerjaan tersebut (Robbins & Judge, 2015). Secara sederhana, kepuasan kerja ialah suatu bentuk respon positif pada berbagai dimensi dan juga faktor dalam pekerjaan karyawan tersebut. Kepuasan kerja dipengaruhi dari berbagai macam aspek dan faktor yang ada dalam suatu pekerjaan dan bersifat sangat subjektif, oleh karena itu sangat mungkin apabila satu individu merasa puas dengan satu faktor dan tidak puas terhadap aspek lainnya, dan juga sebaliknya.

Melalui aspek yang membentuk serta memberi dampak pada kepuasan kerja, seorang pegawai bisa menilai apakah ia puas atau tidak dengan pekerjaan atau perusahaan tempat ia bekerja. Apabila pegawai tersebut menilai bahwa ia kurang puas dengan pekerjaan atau perusahaan tempat ia bekerja, tentunya akan timbul respon negatif dari karyawan tersebut dan berpotensi merugikan perusahaan. Tinggi atau rendahnya kepuasan kerja dari seorang karyawan dapat berpengaruh terhadap beberapa hal, yakni produktivitas, ketidakhadiran (*absenteeism*) (Luthans, 2006; Wibowo, 2016), dan juga keluarnya pekerja tersebut (*turnover*) (Robbins & Judge, 2015).

Menurut Spector (dalam Baliartati, 2016) faktor-faktor yang bisa membuat kepuasan kerja seorang karyawan adalah atasan, rekan kerja, promosi, penghargaan dari perusahaan, sifat pekerjaan yang dilakukan, prosedur yang berlaku dalam bekerja, komunikasi dalam perusahaan, penghargaan dari perusahaan, serta gaji. Kebahagiaan kerja karyawan dapat dibentuk oleh berbagai karakteristik, termasuk tetapi tidak terbatas pada: pemenuhan kebutuhan, kesenjangan, pencapaian nilai, kesetaraan, dan komponen genetik (Kreitner & Kinicki, 2004). Selain itu, Mullin (dalam Wijono, 2015) juga menyampaikan beberapa aspek yang bisa memberi dampak pada kepuasan kerja seorang karyawan, yakni aspek sosial, pribadi, organisasi, budaya dan lingkungan.

Menurut survei, beberapa alasan yang membuat karyawan khususnya *gen z* tidak puas terhadap pekerjaannya adalah kurangnya jenjang karier serta tidak adanya *work life balance* dalam pekerjaannya (Puspita dkk., 2024), hal tersebut menunjukkan bahwa banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Salah satu aspek kepuasan kerja yang dipaparkan Mullin (dalam Wijono, 2015) adalah faktor organisasi yang didalamnya meliputi sifat pekerjaan. Sifat pekerjaan yang memiliki tekanan dan beban berlebih tentunya akan berpengaruh terhadap seorang pegawai. Menurut Manuaba (dalam Setiawan, 2016) Kelelahan fisik dan mental, termasuk sakit kepala, masalah pencernaan, dan mudah tersinggung, dapat terjadi akibat beban kerja yang berlebihan. Selanjutnya, Keenan dan Newton (dalam Wijono, 2015) menyatakan bahwa ketidakjelasan dan konflik peran, serta beban kerja berlebih yang dialami oleh individu dapat menimbulkan respon berupa stres kerja pada individu tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan

pada karyawan di Balikpapan, ditemukan hasil bahwa tinggi atau minimnya beban kerja dapat mempengaruhi atau menentukan tinggi atau rendahnya stres kerja yang dirasakan oleh pegawai (Nurul dkk., 2024). Selain itu, penelitian (Safitri, 2020) yang dijalankan pada guru SMP di Samarinda juga menyatakan terdapatnya hubungan yang bersifat positif dan signifikan diantara beban kerja dan stres kerja.

Suatu kondisi, peristiwa atau tindakan yang berpotensi mengganggu atau dapat memicu timbulnya stres pada satu individu disebut sebagai stressor (Triatna, 2015). Secara sederhana, stressor yang muncul atau berhubungan dengan segala aspek pekerjaan yang dijalankan individu dapat disebut sebagai stres kerja. Menurut Tunjungsari (2011) stres kerja ialah suatu bentuk permasalahan serius yang mungkin dirasakan oleh mayoritas pegawai di tempat kerjanya (Tunjungsari dalam Yasa & Dewi, 2019). Dalam konteks lingkungan pekerjaan Keenan dan Newton mengatakan stres merupakan satu bentuk yang timbul dari ketidakjelasan peran, masalah peran, dan adanya beban kerja berlebih yang berpotensi untuk mengganggu kemampuan dan kinerja atau kualitas kerja dari karyawan yang mengalaminya (Keenan & Newton dalam Wijono, 2015).

Aspek-aspek yang bisa menyebabkan stres kerja pada pegawai pada dasarnya dibagi ke dalam dua kategori, ialah aspek pekerjaan dan juga aspek dari luar pekerjaan (Wijono, 2015). Faktor pekerjaan yang dapat menyebabkan atau mempengaruhi stres kerja karyawan meliputi, tempat kerja, isi dari pekerjaan, syarat atau aturan berlaku di perusahaan yang tidak mendukung pengembangan karyawan, hubungan interpersonal dalam pekerjaan (Soewondo dalam Wijono, 2015). Sedangkan aspek-aspek diluar pekerjaan meliputi, perubahan dalam struktur

hidup, dukungan dari lingkungan *locus of control*, sosial, harga diri, kepribadian, fleksibilitas dan kaku, serta kemampuan (Tosi dkk., 1990).

Tentunya stres kerja memiliki dampak bagi karyawan, baik dari segi kepribadian karyawan ataupun kinerja karyawan tersebut. Robbins dan Judge mengkategorikan dampak dari stres kerja jadi tiga jenis gejala, yakni gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku (Robbins & Judge, 2009). Gejala fisiologis meliputi penyakit-penyakit yang berkaitan dengan tubuh individu seperti kenaikan tekanan darah, jantung berdebar, sakit kepala, dll. Gejala psikologis dapat dilihat dari adanya perasaan cemas, emosi yang tidak stabil, prokrastinsai, ketidakpuasan akan pekerjaan dan lain sebagainya. Sedangkan gejala perilaku meliputi berkurangnya produktivitas, absensi, dan kemauan pegawai untuk *turnover* dari perusahaan (Robbins & Judge, 2009).

Dalam konteks penelitian, topik dampak stres kerja pada kepuasan kerja sebenarnya sudah banyak diteliti akan tetapi masih banyak ditemukan inkonsistensi dari hasil analisis terkait. Penelitian yang dijalankan oleh Yasa dan Dewi (2019) yang melakukan penelitian terhadap 92 PNS di Bapeda Kota Denpasar, menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif dan signifikan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja pada seorang karyawan, akan berdampak pada semakin rendahnya kepuasan kerja karyawan tersebut, begitupun sebaliknya semakin rendah stres kerja karyawan maka karyawan tersebut akan semakin puas dengan pekerjaannya. Penelitian-penelitian tersebut sejalan dengan penelitian serupa (Permatasari & Prasetyo, 2018; Ridho & Susanti, 2019; Bhastary, 2020; Suartana & Dewi, 2020) yang juga

menyatakan terdapatnya hubungan negatif dan signifikan antara stres kerja dengan kepuasan kerja.

Adapun pendapat lain ditemukan dalam analisis yang dijalankan oleh Riaz (Riaz dkk., 2016) pada perawat di suatu rumah sakit di Pakistan, ditemukan hasil penelitian yang menyatakan bahwa stres kerja berdampak signifikan dan positif pada kepuasan kerja, berarti kian besar stres yang dirasakan oleh pekerja maka ia akan merasa tertantang dan kian puas dengan pekerjaan yang karyawan tersebut lakukan. Hasil dari penelitian tersebut sejalan dengan beberapa penelitian lain (Nahar dkk., 2013; Hans dkk., 2014; Essiam dkk., 2015; Tarmizi & Suryani, 2017) yang mendapatkan hasil bahwa stres kerja mempunyai hubungan positif dan signifikan pada kepuasan kerja.

Akan tetapi ada pula beberapa analisis yang mengatakan bahwa stres kerja tidak mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan kerja, melainkan faktor-faktor lain yang mempunyai dampak yang lebih besar pada kepuasan kerja. Analisis yang dijalankan oleh Mawaranti dan Prasetyo (2018) terhadap pegawai Puskesmas Jasinga, ditemukan hasil bahwa stres kerja bukan menjadi faktor utama yang bisa memberi dampak pada kepuasan kerja pegawai, melainkan ada faktor lain yang dapat mempunyai dampak lebih besar. Hasil yang tidak signifikan antara stres kerja pada kepuasan kerja juga ditunjukkan dalam beberapa penelitian lain (Rita dkk., 2013; Agarwal, 2015; Sabrina & Dilruba, 2016; Sasuwe dkk., 2018). Lewat paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih ada ruang untuk menjalankan penelitian pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, karena masih banyak dinyatakan hasil penelitian yang variatif dan belum konsisten.

Industri yang bergerak dibidang jasa atau layanan tentunya membutuhkan usaha ekstra dalam memilih dan menentukan SDM yang bekerja di dalamnya. Selain kualitas dari sumber daya, produktivitas dan kinerja dari karyawan bersifat sangat krusial dalam proses pencapaian tujuan dari perusahaan jasa. Salah satu profesi atau pekerjaan yang menuntut tinggi kualitas dan mutu kinerja dari karyawan adalah auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP). Kualitas dari kinerja para auditor harus sangat diperhatikan, karena validitas dari laporan keuangan klien akan sangat bergantung dari proses audit yang dikerjakan oleh auditor. Hasil dari proses audit tersebut berbentuk laporan keuangan yang telah diaudit dan akan jadi dasar mengambil pilihan atau putusan dari pihak klien tersebut. Secara sederhana, kredibilitas dari perusahaan kantor akuntan publik akan sangat bergantung dengan kualitas kinerja karyawannya terutama auditor. Selain melakukan audit atau pemeriksaan laporan keuangan perusahaan yang menjadi klien, seorang auditor atau akuntan yang bekerja di KAP mempunyai *jobdesc* seperti, membuat laporan pajak, memeriksa laporan kepemilikan aset perusahaan, memberikan solusi perpajakan, dan memberikan jasa konsultasi keuangan kepada perusahaan klien dalam pengambilan keputusan (Sia, 2022).

Auditor yang bekerja di KAP sangat erat hubungannya dengan arus tugas yang sangat cepat dan cenderung tidak bisa dikontrol serta tenggat waktu yang sangat ketat (Forgaty dkk. dalam Budiasih, 2017). Situasi dimana seorang pekerja diberikan tanggung jawab yang berlebih dan kerap tidak sesuai dengan kemampuan yang pekerja tersebut miliki, serta jangka waktu yang sangat singkat ini didefinisikan sebagai *role overload* (Beehr, 1976; Rizzo dkk., 1970; Schick dkk.,

1990). Situasi seperti inilah yang dapat menjadi *stressor* bagi para auditor di KAP, Sebab itu, pekerjaan auditor atau akuntan publik dinilai sebagai salah satu pekerjaan yang mempunyai tingkat stres yang tinggi (Gaertner & Ruhe dalam Budiasih, 2017)

Kantor Akuntan Publik (KAP) jadi salah satu lembaga di bidang jasa yang memiliki tingkat *turnover* atau perpindahan karyawan yang cukup tinggi baik di Indonesia terutama di Jakarta. Dalam kasus KAP di Jabodetabek, dari keseluruhan calon auditor hanya 50% auditor yang diinginkan bisa berjalan dalam dua tahun (Daromes, 2006; Pradana & Salehudin, 2015; Setiawan & Ghazali, 2013; Toly, 2004). Artikel yang diterbitkan oleh Vozza menyatakan, bahwa tingkat perputaran auditor di AS sebelum tahun 2020 ialah sebanyak 15-20% (Vozza, 2022). Dalam kasus KAP *big four* (*big 4*), dalam 1 tahun periode perekrutan auditor dapat mencapai angka +/- 300 orang auditor baru, pada tahun selanjutnya, total auditor dapat berkurang hingga hampir 50% dan dalam jangka waktu < 10 tahun, jumlah auditor yang masih bekerja di tempat yang sama setelah masa perekrutan hanya mencapai bahkan kurang dari 1% (Prihatini, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan auditor di KAP memiliki tantangan yang berbeda dibanding perusahaan lain apabila melihat dari tingkat *turnover* atau perputaran karyawannya. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mencari penyebab dari tingginya tingkat *turnover* seorang auditor di KAP. Salah satu penyebab tingginya tingkat *turnover* tersebut adalah timbulnya stres yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan, hal ini mencakup beban kerja yang berlebih, jam kerja yang sangat panjang, dan adanya tekanan peran dalam pekerjaan (Aji, 2018; Budiasih, 2017; Darmayanti, 2018; Pradana & Salehudin, 2015; Prihantini, 2022; Sinaga & Sinambela, 2013)

Berdasarkan pemaparan terkait latar belakang dan penelitian sebelumnya berkenaan pengaruh dari stres kerja pada kepuasan kerja, dan masih ditemukannya inkonsistensi hasil penelitian dari kedua variabel tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada auditor di kantor akuntan publik.

Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah stres kerja mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan kerja pada pegawai auditor Kantor Akuntan Publik di Jakarta.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh dari stres kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai auditor Kantor Akuntan Publik di Jakarta.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi peneliti yang akan meneliti bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pembaharuan terkait pengaruh stres kerja pada kepuasan kerja pada auditor di KAP. Selain itu, analisis ini diinginkan bisa menjadi

rujukan bagi penelitian berikutnya, dan bisa jadi rujukan dalam membuat intervensi dengan variabel terkait.

Manfaat Praktis

a. Bagi Industri Jasa Konsultasi

Analisis ini diinginkan bisa bermanfaat pada industri jasa konsultasi, terutama kantor akuntan publik untuk dapat lebih menyadari dampak yang ditimbulkan oleh stres kerja pada para pegawainya, terutama auditor yang dalam pekerjaannya kerap ditemukan dengan *workload* yang begitu banyak dan juga *deadline* yang singkat. Selain itu, industri jasa konsultasi juga dapat menjadikan faktor stres kerja sebagai salah satu aspek yang bisa memberi dampak pada kepuasan kerja pada pegawainya.

b. Bagi Auditor di Kantor Akuntan Publik

Hasil dari analisis ini diinginkan bisa menjadi referensi bagi auditor, terutama di kantor akuntan publik, untuk memberikan perhatian lebih terhadap kemungkinan stres kerja yang dirasakan ketika berurusan dengan pekerjaannya, serta dampak-dampak yang mungkin muncul di kemudian hari. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi auditor di kantor akuntan publik untuk menerapkan strategi yang dapat mengurangi dampak dari stres kerja dan juga manajemen diri untuk dapat mengurangi kemungkinan timbulnya efek negatif dari stres kerja yang dialami.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Analisis ini diinginkan bisa dioptimalkan atau digunakan oleh peneliti berikutnya, sebagai referensi penelitian di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya berkenaan topik stres kerja dan kepuasan kerja.