

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tekanan Peran (*Role Stress*)

##### 1. Defenisi Tekanan Peran

Tekanan peran (*role stress*) yang dialami oleh seseorang di dalam organisasi menyangkut seberapa luas ekspektasi serangkaian peran anggota organisasi tersebut adalah tidak jelas (*ambiguous*) atau tidak sesuai satu dengan lainnya (*conflict*). Jadi tekanan peran ini meliputi konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*). Konflik peran didefinisikan oleh Wolfe dan Snoek (1962) dalam Senatra (1980) sebagai suatu kejadian yang simultan dari dua tekanan atau lebih dimana ketaatan pada suatu hal akan membuat sulit atau tidak mungkin menaati yang lainnya. Sedangkan ketidakjelasan peran karena tidak adanya informasi yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Kahn .et al., 1964, pp. 21-23) dalam Senatra (1980).

##### 2. Faktor-faktor Tekanan Peran

a. Pemaksaan di dalam rantai perintah, yaitu sampai sejauh mana rantai perintah di dalam KAP adanya ketidaksesuaian perintah atau harapan-harapan lebih dari satu atasan. Semakin dipaksakan rantai perintah maka semakin besar konflik peran dan ketidakjelasan peran yang terjadi.

b. Formalisasi atas peraturan dan prosedur, yaitu sampai sejauh mana standar kinerja, kinerja dan tanggung jawab atas posisi diformalisasi dengan

jelas. Semakin tinggi tingkat formalisasi berhubungan dengan semakin rendahnya ketidakjelasan peran dan konflik peran.

c. Perhatian terhadap perkembangan bawahan, yaitu sampai sejauh mana senior diharapkan untuk melatih dan membimbing bawahannya dan bagaimana penghargaan yang diberikan. Semakin memperhatikan bawahan maka semakin rendah konflik peran dan ketidakjelasan peran yang terjadi.

d. Toleransi atas kesalahan, yaitu sampai sejauh mana kesalahan-kesalahan yang terjadi dihubungkan dengan upaya pembelajaran yang lebih mendukung, bukan dipandang sebagai hukuman atau saling menyalahkan. Kecukupan toleransi atas kesalahan berhubungan dengan rendahnya konflik peran dan ketidakjelasan peran.

e. Kesiediaan atasan, yaitu suatu tingkat sampai dimana atasan mau mendengar dan memberi tanggapan atas ide-ide dan saran dari bawahan. Semakin tidak mau menerima saran dan ide dari bawahan maka semakin besar konflik peran dan ketidakjelasan peran yang dialami.

f. Koordinasi kerja, yaitu sampai sejauh mana aktivitas-aktivitas kerja yang saling berkaitan terkoordinasi dan sebaik apakah divisi lain dari KAP mendukung konfirmasi tersebut. Semakin tinggi koordinasi kerja maka semakin rendah konflik peran dan ketidakjelasan peran yang dialami.

g. Keputusan yang tepat waktu, yaitu sampai sejauh mana atasan merespon masalah-masalah dan membuat keputusan yang tepat waktu. Semakin cepat keputusan/tanggapan yang dibuat atas suatu masalah maka semakin rendah konflik peran dan ketidakjelasan peran yang dialami.

## **B. *Self Efficacy***

### **1. Definisi *Self Efficacy***

*Self efficacy* dapat didefinisikan sebagai suatu keyakinan akan adanya kemampuan seseorang untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif (*cognitive resources*), dan tindakan-tindakan yang diperlukan atas situasi-situasi yang dihadapi (Bandura dan Wood,1989). Keyakinan mengenai *self efficacy* menentukan bagaimana seorang merasakan sesuatu, befikir, memotivasi diri mereka sendiri, dan juga tindakan-tindakan yang dilakukan. *Self efficacy* dinyatakan sebagai penilaian individu terhadap kapabilitasnya dalam mengorganisir dan melaksanakan kegiatan yang mensyaratkan pencapaian tingkat kinerja tertentu atau menghadapi situasi yang prospektif (Bandura,1994).

### **2 . Sumber-sumber *Self efficacy***

Menurut Bandura (1994) keyakinan mengenai tingkat *efficacy* seseorang dapat dikembangkan melalui empat sumber yang akan dijelaskan sebagai berikut:

*a. Keahlian yang berasal dari pengalaman (*mastery experiences*)*

Pengalaman sukses akan membentuk keyakinan *efficacy* yang kuat dalam diri seseorang

*b. Pengalaman dari orang lain (*vicarious experience*)*

Ketika individu melihat individu lain yang mempunyai kesamaan dengan dirinya dapat mencapai sukses, maka hal ini dapat

meningkatkan keyakinan bahwa setiap individu diri yang memiliki kapabilitas untuk dapat melakukan hal yang sama.

c. Dukungan sosial (*social persuasion*)

Ketika seseorang mendapatkan dukungan sosial melalui tindakan-tindakan persuasive secara verbal (*vebal persuasion*) bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mencapai sukses atau tingkat kinerja tertentu, maka hal ini juga dapat membentuk keyakinan efficacy di dalam diri seseorang.

d. Keadaan emosional (*emotional state*)

Stres yang di alami individu dapat melemahkan keyakinan *efficacy*, namun untuk individu dengan keyakinan *efficacy* yang tinggi cenderung melihat emosi di dalam diri mereka sebagai fasilitator yang memberikan energi untuk mencapai tingkat kinerja tertentu.

### 3. Dimensi-dimensi *Self Efficacy*

Sesuai dengan teori sosial kognitif yang di kemukakan oleh Bandura (1986), keyakinan *self efficacy* terdiri dari tiga dimensi:

a. *Level* atau *Magnitude*

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas (*level of task difficulty*) yang dapat mempengaruhi pilihan tindakan yang dilakukan individu. Individu cenderung akan menolak tugas-tugas yang dirasa tidak mampu untuk ia selesaikan karena di luar batas kemampuannya, dan sebaliknya dia akan cenderung memilih tugas-tugas dimana dia merasa mampu untuk menyelesaikannya.

*b. Strength*

Dimensi ini berhubungan dengan kemantapan atau kekuatan dalam menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan tingkat kesulitannya. Ketika di hadapkan pada tugas-tugas yang sulit, individu dengan tingkat *self efficacy* yang rendah cenderung cepat menyerah.

*c. Generality*

Dimensi ini berhubungan dengan sejauh mana kemantapan atau keyakinan *self efficacy* yang dimiliki dapat digeneralisasi untuk tugas-tugas atau situasi-situasi yang serupa sehingga menimbulkan penguasaan dibidang tertentu.

#### **4. Proses *Self Efficacy***

Ada empat proses psikologis yang dapat membentuk keyakinan *self efficacy* di dalam diri seseorang (Bandura, 1994).

*a. Proses kognitif (cognitive processes)*

Proses kognitif ini melibatkan proses-proses berfikir yaitu penggabungan, organisasi, dan penggunaan informasi.

*b. Proses motivasi (motivational processes)*

Keyakinan mengenai *efficacy* akan mempengaruhi tingkat motivasi individu. Tingkat motivasi ini menentukan pilihan atas serangkaian tindakan, intensitas serta ketekunan dalam melakukan tindakan tersebut. Motivasi dapat timbul di dalam diri seseorang melalui proses-proses kognitif.

c. Proses afektif (*affective processes*)

Keyakinan seseorang mengenai kapabilitas akan berpengaruh pada tingkat stress dan depresi yang di alami ketika menghadapi situasi yang sulit. Proses-proses afektif menyangkut keadaan emotional dan reaksi emosi dari individu berkaitan dengan situasi yang di hadapi.

d. Proses seleksi (*selection processes*)

Seseorang cenderung menghindari aktivitas dan situasi di luar kemampuan mereka, sehingga dengan pilihan tindakan yang di lakukan mereka dapat menunjukkan kompetensi; minat; dan jaringan kerja sosial yang berbeda yang dapat menentukan pilihan hidupnya.

## 5. Pengaruh *Self Efficacy* pada Perilaku Individu

Menurut Pajeres (2002), keyakinan mengenai *self efficacy* akan mempengaruhi proses-proses motivasi dan juga perilaku individu dalam beberapa hal yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Keyakinan mengenai *self efficacy* akan mempengaruhi pilihan tindakan yang dibuat dan juga tindakan yang dilakukan. Seseorang cenderung akan melaksanakan tugas-tugas jika merasa kompeten dan yakin dapat menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Sebaliknya seseorang akan menghindari tugas-tugas yang dirasa tidak mampu untuk diselesaikan karena diluar batas kemampuannya. Pengalaman yang dimiliki akan berpengaruh pada keyakinan melaksanakan tugas-tugas tersebut.

- b. Keyakinan mengenai kompetensi yang dimiliki oleh seseorang akan mempengaruhi seberapa besar usaha yang dicurahkan untuk melakukan suatu aktivitas, berapa lama mereka akan dapat bertahan dalam menghadapi rintangan yang ada dan bagaimana ketekunan mereka dalam menghadapi kondisi yang kurang menguntungkan. Semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki maka akan ada kecenderungan bahwa ia akan lebih mencurahkan usaha yang lebih besar, lebih dapat bertahan dan tekun dalam menghadapi rintangan.
- c. Keyakinan mengenai *self efficacy* di dalam diri seseorang akan mempengaruhi tingkat stres dan kegelisahan yang mereka rasakan ketika melaksanakan tugas-tugasnya. Tingkat stres dan kegelisahan yang dirasakan tersebut juga akan mempengaruhi tingkat pencapaian kinerja individu.

### **C. Komitmen Organisasional (*Organizational Commitment*)**

#### **1. Definisi Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasional cenderung didefinisikan sebagai suatu perpaduan antara sikap dan perilaku. Komitmen organisasional menyangkut tiga sikap yaitu: (1) rasa mengidentifikasi dengan tujuan organisasi, (2) rasa keterlibatan dengan tugas organisasi, dan (3) rasa kesetiaan kepada organisasi (Aranya et al.,1981) dalam Trisnaningsih dan Iswati (2003).

## 2. Tahapan-tahapan Komitmen

Menurut O'reilly (1989) dalam Staw (1991), proses-proses komitmen meliputi tiga tahap:

### a. Kepatuhan (*compliance*)

Seseorang menerima pengaruh organisasi hanya untuk mendapatkan balasan imbalan dari organisasi tersebut, misalnya gaji.

### b. Identifikasi (*identification*)

Seseorang menerima pengaruh dari organisasi untuk mempertahankan hubungan yang memuaskan dan realisasi pribadi. Orang akan merasa bangga menjadi anggota atau bagian dari organisasi tersebut.

### c. Internalisasi (*internalization*)

Seseorang menemukan nilai-nilai di dalam organisasi yang secara intrinsik memberikan keuntungan dan sejalan dengan nilai-nilai pribadinya.

## 3. Determinan, Dimensi dan Konsekuensi Potensial dari Komitmen Organisasi

Determinan komitmen organisasi dapat berasal dari internal maupun kondisi eksternal yang berasal dari organisasi. Kedua penentu ini berpengaruh besar dalam menciptakan komitmen organisasi.

Masalah pembagian juga menentukan tetap atau tidaknya seseorang di dalam organisasi. Pembagian dalam hal ini adalah masalah pembayaran atau gaji yang diterima. Dalam arti positif berarti bahwa pembayaran adalah pemenuhan gaji yang layak, sebaliknya pembayaran



negatif adalah ketidaklayakan penerimaan gaji. Pembayaran yang cukup akan mendorong besarnya komitmen seseorang kepada organisasi, tidak memikirkan hal lain untuk memenuhi kebutuhan hidup, dan tidak memiliki keinginan untuk melakukan penyelewengan-penyelewengan kekuasaan dan wewenang, seperti korupsi atau manipulasi aktivitas-aktivitas tertentu dalam organisasi untuk menambah kekurangan pembayaran.

Afeksi juga merupakan determinan komitmen yang ditandai dengan sikap-sikap emosional yang timbul dengan adanya lokus internal dan eksternal.

Menurut Meyer dan Allen (1991) komitmen organisasi dapat dibedakan kedalam tiga dimensi;

- a. Komitmen organisasional afektif (*affective organizational commitment*), yang berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan akuntan didalam organisasi. Seseorang yang memiliki komitmen afektif akan menunjukkan kinerja yang lebih baik, karena ia akan cenderung melakukan indentifikasi nilai maupun aktivitas organisasi. Dengan demikian, semakin kuat identifikasi yang dilakukan maka akan terjadi internalisasi nilai-nilai organisasi yang semakin intensif sehingga individu tersebut akan semakin terlibat didalam organisasi.
- b. Komitmen organisasional keberlanjutan (*continuance organizational commitment*), yang didasarkan pada persepsi akuntan tentang kerugian-kerugian dan resiko-resiko yang akan dihadapinya jika ia

meninggalkan organisasi. Individu yang memiliki komitmen jenis ini, akan melihat untung rugi secara financial dengan cara membandingkan organisasi tempatnya bekerja pada saat ini dengan organisasi yang memberi kemungkinan untuk bekerja. Jika dilihat dari sisi pendapatan individu tersebut memandang bahwa organisasi tempatnya bekerja pada saat ini masih menguntungkan, cenderung untuk tetap bertahan didalam organisasi tersebut.

- c. Komitmen organisasional normatif (*normative organizational commitment*), yang merupakan perasaan-perasaan akuntan mengenai kewajiban yang harus berikan kepada organisasi. Semakin individu tersebut bisa menerima nilai-nilai organisasi dan semakin sesuai pribadi dengan nilai-nilai organisasi maka akan semakin tumbuh kesadaran untuk menerima hak-hak tertentu yang diberikan oleh organisasi dan disisi lain merasa mempunyai kewajiban pada organisasi.

Secara teoritis komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif. Komitmen organisasional sering dikaitkan dengan beranekaragam perilaku bekerja seperti *voluntary turnover*, kinerja akuntan (*accountant performance*), *organizational citizenship*, dan kemangkiran (*absenteeism*).

## **D. Komitmen Profesional (Professional Commitment)**

### **1. Definisi Komitmen Profesional**

Komitmen profesional dapat didefinisikan sebagai: (a) sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai dari profesi, (b) sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan profesi, (c) sebuah kepentingan untuk memelihara keanggotaan dalam profesi (Aranya et al., 1981) dalam Trisnaningsih dan Iswati (2003). Komitmen profesional ini menunjukkan tingkat loyalitas individu pada profesinya seperti yang dipersepsikan oleh individu tersebut. Menurut Rahmawati dan Widagdo (2001), secara konseptual konsep komitmen yang diterapkan pada komitmen organisasional pada dasarnya adalah sama dengan komitmen profesional. Perbedaannya hanya terletak pada fokus dari komitmen tersebut, sehingga apa yang telah dipahami dalam konsep organisasi merupakan landasan teoritis dalam memahami konsep komitmen profesional.

### **2. Atribut-atribut Profesi**

Menurut Suhardjanto (1997) sebuah profesi setidaknya mempunyai empat atribut.

#### **a. Dasar ilmu pengetahuan (*body of knowledge*).**

Dasar ilmu pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan formal sangat diperlukan sebagai dasar dalam berpraktek dan memasuki lingkungan profesi itu sendiri. Sehingga pengalaman intelektual dan praktis merupakan salah satu faktor penting untuk dapat menjadi seorang

profesional. Pendidikan dan pelatihan baik dalam teori dan praktek harus senantiasa di-*up date* dan dikembangkan sehingga seorang profesional dapat berbicara pada subjek yang dipelajarinya dengan dasar ilmu pengetahuan yang kuat.

b. Organisasi (*Organization*).

Organisasi profesional diperlukan untuk memfasilitasi hubungan dan komunikasi diantara anggotanya. Organisasi profesional juga akan menciptakan bentuk interaksi dimana nilai-nilai sosial, norma-norma perilaku dan simbol-simbol kelompok diinternalisasikan diantara anggotanya sehingga dapat memberikan rasa identifikasi profesional.

c. Orientasi pelayanan publik (*public-service oriented*).

Profesi bukanlah semata-mata suatu bisnis untuk menghasilkan uang. Meskipun seorang profesional dapat bekerja dan menghasilkan sesuatu dari hasil kerjanya, tetapi tujuan utama dari profesinya adalah untuk memberikan jasa bagi mereka yang membutuhkannya dan memberikan jasa tersebut di tengah komunitas dimana para profesional tersebut berada.

d. Kode etik (*code of ethics*).

Kode etik ini diperlukan untuk mengatur perilaku etis diantara anggotanya, mengatur hubungan klien dengan para profesional, hubungan diantara kolega-kolega, dan hubungan diantara para profesional dengan lingkungannya.

### E. Kerangka Teoritis dan Penurunan Hipotesis

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mempelajari *self efficacy*, tekanan peran dalam bentuk konflik peran dan ketidakjelasan peran, komitmen organisasional, dan komitmen profesional. Komitmen organisasional telah menjadi topik penelitian yang menarik dalam bidang perilaku organisasional dan psikologi organisasional.

Profesi akuntan publik merupakan profesi yang rentan terhadap terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran (Senatra, 1980). Perilaku para anggota profesi diatur oleh kode etik yang ditetapkan dan dimonitor oleh organisasi profesi, tetapi perilaku tersebut juga dikendalikan oleh organisasi tempat ia bekerja. Kondisi inilah yang disebut konflik peran, suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, etika dan kemandirian profesional (Cahyono dan Ghozali, 2002). Sedangkan ketidakjelasan peran dapat terjadi karena tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Kahn et al., 1964, pp. 21-23) dalam Senatra (1980).

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyono dan Ghozali (2002), dengan mengambil sampel akuntan publik, juga membuktikan bahwa konflik peran secara negatif dan signifikan mempengaruhi kepuasan kerja dan secara negatif dan tidak signifikan mempengaruhi komitmen organisasional. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Jamil (2003). Pada penelitian tersebut diuji determinan komitmen organisasional dengan menggunakan teknik statistik *hierarchical linear modeling*. Hasil dari *hierarchical linear modeling*

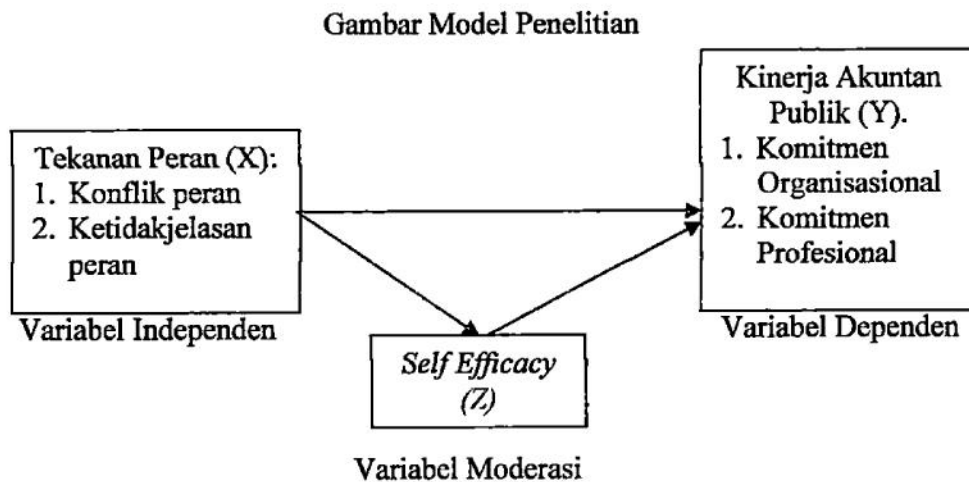
menunjukkan bahwa pada level kelompok, ditemukan hubungan yang signifikan antara tekanan peran (*kejelasan peran/role clarity* dan konflik peran) dan komitmen organisasional.

*Self efficacy* sebagai suatu kepercayaan akan adanya kemampuan seseorang untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif (*cognitive resources*), dan tindakan-tindakan yang diperlukan atas situasi-situasi yang dihadapi; diduga dapat memoderasi hubungan antara faktor-faktor penekan kerja dengan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkannya. Individu dengan tingkat *self efficacy* yang tinggi cenderung untuk tidak mudah menyerah, lebih sedikit mengalami keraguan pada diri sendiri, dan menyenangi aktivitas baru yang menantang (Wood dan Bandura, 1989). *Self efficacy* merupakan karakteristik yang melekat pada diri individu. Menurut Pajares (2002), keyakinan mengenai *self efficacy* akan mempengaruhi pilihan-pilihan dan tindakan individu, menentukan seberapa besar usaha-usaha yang dilakukan individu, dan mempengaruhi tingkat stres dan kegelisahan individu.

Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Saks dan Ashforth (2000) yang membuktikan bahwa *generalised self efficacy* dapat memoderasi hubungan antara faktor-faktor penekan kerja yang dialami pada awal masa kerja (antara lain dalam bentuk konflik dan ketidakjelasan peran) dengan komitmen organisasional. Senada dengan hal ini, penelitian Grau.S dkk (2001) membuktikan bahwa *self efficacy* dapat memoderasi hubungan antara konflik peran dengan komitmen organisasional.

Individu dengan *self efficacy* yang tinggi cenderung dapat berpenampilan lebih memadai dalam berbagai situasi. Sedangkan individu dengan *self efficacy* yang rendah cenderung untuk menunjukkan aspirasi lemah dan komitmen yang rendah. Dengan demikian individu dengan *self efficacy* yang tinggi memiliki kontrol terhadap lingkungannya, sehingga individu dengan *self efficacy* yang tinggi cenderung dapat mengatasi tekanan yang dihadapinya.

Berdasarkan uraian diatas maka bisa digambarkan gambaran model penelitian sebagai berikut :



Kerangka Teoritis Pengaruh Tekanan Peran (Konflik dan Ketidakjelasan Peran) terhadap Kinerja Akuntan Publik (Komitmen Organisasional dan Komitmen Profesional) dengan *Self Efficacy* sebagai Variabel Moderasi

## F. Hipotesis

Guna lebih memberikan arahan atau pedoman yang jelas dalam melakukan penelitian sehingga benar-benar mampu membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka perlu adanya perumusan hipotesis.

hipotesis merupakan suatu pernyataan atau kesimpulan yang bersifat sementara dan kebenarannya masih harus dapat dibuktikan.

Untuk menganalisis permasalahan maka dikemukakan hipotesis yang merupakan pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya. Sesuai latar belakang masalah, perumusan masalah, dan tinjauan pustaka seperti yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang akan dikembangkan pada penelitian ini adalah :

H1 : Ada pengaruh langsung tekanan peran terhadap *self efficacy* di Kantor Akuntan Publik

H2 : Ada pengaruh langsung *self efficacy* terhadap kinerja Akuntan Publik.

H3 :Ada pengaruh langsung tekanan peran terhadap kinerja Akuntan Publik

H4 :Ada pengaruh tidak langsung tekanan peran terhadap kinerja Akuntan Publik melalui *self efficacy* memoderasi.