

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi, segala aspek kehidupan selalu berkaitan dengan organisasi, karena manusia adalah makhluk sosial yang memiliki kecenderungan untuk selalu hidup bermasyarakat. Terutama saat seseorang memasuki dunia kerja maka seseorang akan dipaksa beradaptasi dengan lingkungan tempatnya bekerja. Menurut Robbins (2006), suatu organisasi merupakan unit sosial yang dengan sengaja dikelola, terdiri atas dua orang atau lebih, organisasi memiliki fungsi yang terus menerus dalam mencapai tujuan atau sasaran bersama. Setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk dapat mencapai tujuan organisasi dan sumber daya yang memiliki pengaruh signifikan adalah sumber daya manusia.

Pandangan lama bahwa konflik adalah suatu yang dianggap negatif dalam organisasi, yang dapat menyebabkan perpecahan organisasi, oleh sebab itu mereka harus dihilangkan agar tercipta kinerja yang optimal. Perselisihan yang terjadi dianggap menunjukkan adanya suatu masalah pada organisasi tersebut, sampai sekarang beberapa pakar manajemen meyakini bahwa konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dihindari. Dalam beberapa tahun terakhir telah terjadi penurunan dalam kepercayaan pada karyawan dalam bekerja, hal ini ditunjukkan bahwa adanya berbagai kasus keluar masuk karyawan dalam jangka waktu yang singkat serta kurangnya sumber

daya manusia yang akhirnya mengakibatkan terjadinya peran ganda yang harus dialami oleh karyawan itu sendiri.

Widodo (2006) mengatakan bahwa kinerja yang baik akan memperoleh hasil yang baik sesuai dengan standar akuntansi. Sebuah Organisasi, Profesi sebagai karyawan memegang peranan yang cukup penting untuk mencapai keberhasilan.. Tuntutan kerja yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap secara professional menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh seorang karyawan. Kinerja seorang karyawan memiliki pengaruh terhadap bagaimana keberhasilan sebuah organisasi maupun perusahaan. Menurut Yasa (2017), kinerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi merupakan prestasi para karyawan itu sendiri, mulai dari karyawan level atas hingga level bawah. Kinerja karyawan adalah pencapaian seorang pegawai dalam bekerja baik secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan *job description* yang diberikan kepadanya bukan sekedar dari kemampuan dan keahliannya dalam bekerja (Mangkunegara, 2006).

Peran seorang karyawan keuangan dalam suatu organisasi sangat diperlukan. Karyawan keuangan akan membantu mengelola dan menyediakan informasi data keuangan maupun bukan keuangan yang dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Informasi yang dihasilkan juga dapat digunakan oleh pihak ketiga untuk menilai hasil kinerja suatu organisasi. Dalam sebuah organisasi, bagian keuanganlah yang diharapkan dapat menjadi acuan dalam tata kelola organisasi.

Karyawan dalam suatu organisasi memiliki peranan yang cukup penting, karyawan sendiri merupakan penentu jalannya atau berkembang tidaknya suatu organisasi . Maraknya kasus yang berhubungan dengan keuangan seperti kecurangan, penggelapan serta kurang maksimalnya hasil kerja terjadi bukan hanya akibat kelalaian dari pihak tertentu namun juga karena banyaknya tekanan serta konflik yang terjadi pada bagian akuntansi. Harold (2006) mengatakan bahwa ketika orang-orang dalam suatu organisasi bekerja sama maka bisa saja terjadi konflik. Karyawan akuntansi cenderung mengalami tekanan akibat tugas yang diterima, tanggung jawab yang besar serta lingkungan kerja. Pentingnya pemahaman kode etik serta pengaruh bagaimana seorang pemimpin dalam memimpin menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang hasil kinerja karyawan akuntansi (Rifandi, 2017)

Kinerja dari suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh hasil kerja yang baik dan benar oleh karyawan keuangan. Menurut Murty dan Hudiwinarsih (2012), kinerja merupakan sekumpulan tugas yang diberikan kepada karyawan dalam organisasi ataupun perusahaan dan terjadi peningkatan dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas. Dalam melaksanakan tugasnya, kinerja seorang karyawan keuangan seringkali mengalami banyak kegagalan. Dengan banyaknya tekanan yang didapat, masih banyak karyawan keuangan yang melakukan pelanggaran terutama pelanggaran kode etik. Karyawan bagian keuangan cenderung mengalami konflik karena adanya tekanan dari lingkungan kerja serta tuntutan dari standar profesi

yang mereka tekuni yang mengharuskan mereka bekerja dengan baik sesuai standar dan kode etik dan juga mengharuskan mereka mengesampingkan masalah individu yang akhirnya mempengaruhi hasil kerja seorang karyawan keuangan serta berdampak pada kinerja organisasi.

Konflik merupakan suatu proses yang ditandai dengan ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memberikan pengaruh negatif terhadap suatu hal yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama (Robins, 2008). Untuk melaksanakan tugasnya, karyawan keuangan dihadapkan dengan adanya konflik yang berhubungan dengan peran mereka sebagai seorang karyawan. Secara umum, hasil kinerja seorang karyawan keuangan diyakini dipengaruhi oleh adanya konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), efikasi diri (*self-efficacy*), sensitivitas etika profesi dan gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi.

Konflik peran (*role conflict*) adalah suatu keadaan dalam organisasi yang tidak relevan dengan norma, aturan, etika dan kemandirian professional karena adanya mekanisme pengendalian birokratis yang tidak sesuai. Konflik peran ini memiliki efek yang sangat rawan bagi individual maupun bagi organisasi sendiri, seperti dapat mengakibatkan kepuasan dan kinerja yang lebih rendah (Fanani dkk, 2007). Menurut Puspa dan Rianto dalam Ramdan dan Gunawan (2012), seorang karyawan yang memiliki kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja dengan cukup baik maka konflik peran dapat dihindari. Sementara penelitian Assegaf (2005),

menemukan bahwa konflik ini terjadi karena selain sebagai anggota organisasi, seorang pegawai professional juga sebagai anggota dari suatu profesi yang terikat dengan kode etik dan standar kinerja profesi. Sedangkan sebagai anggota organisasi, ia dituntut untuk mentaati norma dan peraturan yang berlaku, bersikap loyal kepada organisasi, serta tunduk pada wewenang dan pengawasan hierarkis. Dalam hal ini contoh yang dialami adalah ketika seorang karyawan bagian keuangan diminta melakukan pekerjaan yang tidak seharusnya ia kerjakan dan diluar deskripsi pekerjaan seperti mengurus administrasi mahasiswa atau membuat data bahkan mengurus data pribadi mahasiswa.

Faktor lain yang sering dihadapi oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya adalah ketidakjelasan peran (*role ambiguity*). Menurut Fanani dkk (2008), *role ambiguity* adalah tidak adanya informasi yang mencukupi yang diperlukan seseorang untuk melaksanakan perannya dengan cara yang memuaskan. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) terjadi ketika individu tidak mendapatkan kejelasan terkait tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan "tidak tahu tugas apa yang seharusnya dikerjakan. *Job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak sempurna dari atasan, tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ketidakjelasan peran (Robbins, 2002). *Role ambiguity* membatasi peluang untuk meningkatkan kinerja, menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan potensi *turnover* karyawan (Luthans, 2006). Dengan adanya *role ambiguity* maka dapat menurunkan kinerja karyawan

karena karyawan akan melakukan pekerjaan dengan cemas, merasa tidak puas dan akan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dan efisien. Hal yang sering dialami adalah ketika seorang karyawan keuangan tidak menerima detail pekerjaan yang harus dilakukan yang akhirnya membuat seorang karyawan tidak dapat melakukan pekerjaan sesuai yang diharapkan oleh organisasi tersebut.

Keyakinan terhadap diri sendiri atau sering disebut dengan *self-efficacy*. *self-efficacy* merupakan keyakinan individu mengenai tingkat keberhasilannya dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Kreitner dan Kinicki, 2003). Kognisi merupakan kepercayaan seseorang tentang sesuatu yang didapatkan dari proses berpikir tentang seseorang atau sesuatu, kapasitas atau kemampuan kognisi bisa diartikan sebagai kecerdasan atau inteligensi. *self-efficacy* mempunyai peranan yang tinggi terhadap kinerja individual, seperti tujuan yang diharapkan, insentif yang dihasilkan dan kesempatan yang dirasakan. Seseorang yang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi berfokus pada peluang yang lebih baik dan melihat rintangan sebagai hal yang dapat dihadapi. Ketika seorang karyawan memiliki kepercayaan diri yang bagus maka dia tidak akan mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaan karena ia dapat dengan mudah beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan yang baru serta tidak ragu bertanya jika mengalami kesulitan.

Sensitivitas etika didefinisikan sebagai suatu kemampuan yang dimiliki individu dalam mengakui sifat dasar etika dari sebuah

keputusan. Sensitivitas sendiri memiliki arti bahwa seseorang mampu dan memiliki kemampuan dalam menyadari suatu nilai etika dalam sebuah keputusan (Shaub et.al, 1993 dalam Muttaqin 2014). Proses keputusan etis dimulai ketika seseorang yang membuat keputusan dapat memahami dan mengakui bahwa dalam situasi tertentu akan berpengaruh dengan kesejahteraan orang lain, dengan demikian dapat mengidentifikasi permasalahan etika. Sebelum seseorang dapat bertindak secara etis, harus dipahami bahwa permasalahan etika itu benar-benar terjadi (Armstrong, Ketz, 2002). Seorang karyawan akan mempelajari dahulu apa yang menjadi aturan dalam profesinya, ia akan mengikuti dan mematuhi aturan sesuai dengan kode etik dan akan dapat meminimalisir kecurangan dalam bekerja.

Menurut Nawawi (2003) menjelaskan bahwa “gaya kepemimpinan merupakan suatu perilaku ataupun cara yang dilakukan oleh pimpinan untuk mempengaruhi perilaku bawahannya”. Menurut Alberto dkk (2005), gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif terhadap karyawan. Dari temuan tersebut maka dapat dikatakan bahwa gaya kepemimpinan seseorang dapat memberi pengaruh terhadap kinerja para bawahannya, dalam memperoleh kinerja yang baik dibutuhkan juga pelatihan agar meningkatkan hasil kerja. Ketika seorang pemimpin melakukan pekerjaan dengan sangat baik maka akan menciptakan lingkungan pekerjaan yang baik sehingga akan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan.



Penelitian lapangan tentang pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi terhadap kinerja auditor di Kantor Akuntan Publik Pekanbaru telah dilakukan oleh Ulfa Afifah (2015), hasil dari penelitian ini adalah adanya konflik peran dan ketidakjelasan peran akan menurunkan kinerja auditor, sedangkan adanya *self-efficacy* akan berpengaruh positif terhadap kinerja auditor, dengan kata lain akan meningkatkan hasil kinerja auditor. Sedangkan Meilda Wiguna (2014) dalam penelitiannya mengenai pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, *self-efficacy*, "sensitivitas etika profesi" dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja auditor menjelaskan bahwa konflik peran dan ketidakjelasan peran akan berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor dengan kata lain akan menurunkan hasil kerja auditor dan "variabel *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi akan berpengaruh positif terhadap kinerja auditor atau akan meningkatkan hasil kinerja auditor."

Penelitian lain oleh Trisnawati dan Badera (2015) tentang pengaruh ketidakjelasan peran, konflik peran pada kinerja auditor dengan struktur audit sebagai pemoderasi menjelaskan bahwa ketidakjelasan peran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kinerja auditor. Hal ini bermakna, semakin tidak jelas peran auditor semakin menurun kinerja auditor sedangkan konflik peran mempengaruhi secara negatif dan signifikan pada kinerja auditor. Sehingga, semakin meingkat konflik peran, semakin menurun kinerja auditor. Stuktur audit mampu memoderasi dengan memperkuat pengaruh ketidakjelasan peran dan konflik peran. Penelitian



yang dilakukan oleh Gunawan dan Ramdan (2012) mengenai pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja auditor di kantor akuntan publik wilayah DKI Jakarta menjelaskan bahwa konflik peran dan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor sedangkan untuk ketidakjelasan peran dan kelebihan peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu. Penelitian ini akan memasukkan *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy* dan sensitivitas etika profesi dengan menambah gaya kepemimpinan sebagai variabel independen untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja karyawan bagian keuangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi praktisi sebagai bahan pertimbangan bagi Perguruan Tinggi di Ponorogo dan Madiun dalam pengelolaan sumber daya manusia yang mereka miliki agar dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dan juga dapat meningkatkan hasil kerja para karyawan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Self-Efficacy*, Sensitivitas Etika Profesi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan (Studi Pada Perguruan Tinggi di Ponorogo dan Madiun) ”**.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan ?
2. Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan ?
3. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan ?
4. Apakah sensitivitas etika profesi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan ?
5. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan ?
6. Apakah *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi dan gaya kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian keuangan ?

## 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh *role conflict* terhadap kinerja karyawan bagian keuangan.

2. Pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja karyawan bagian keuangan.
3. Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan bagian keuangan.
4. Pengaruh sensitivitas etika profesi terhadap kinerja karyawan bagian keuangan.
5. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan bagian keuangan.
6. Pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan bagian keuangan.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

#### 1. Bagi peneliti

➤ Dapat membantu meningkatkan pengetahuan baik secara teoritik maupun praktik, khususnya mengenai pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan bagian akuntansi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan memberikan kontribusi konseptual bagi peneliti sejenis dalam rangka mengembangkan penelitian.

## 2. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan hasil kerja para karyawan bagian keuangan dengan mengatasi masalah dan penyebabnya.

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan dan juga referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

