

BURNOUT PADA KONSULTAN PAJAK PROVINSI BALI

Ketut Budiarta¹

I Gusti Ayu Nyoman Budiasih²

Ida Bagus Darsana³

^{1,2,3} (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana)

¹email: budiarta_iketut@yahoo.co.id

Abstract

The type of stress that affects negative or dysfunctional (distress) on performance is called burnout. Role stressors as the cause of stress due to the role of role conflict, role ambiguity, and role overloads are factors that can affect burnout. This study aims to provide empirical evidence and discuss about the influence of role conflict, role ambiguity, and role overloads on burnout experienced by tax consultants. Role theory is used as the main theory that learned about the behavior in accordance with the position performed in the work environment and society. Population in this research is all tax consultants who work at Tax Consultant Office in Bali Province which have license of practice according to IKPI Directory year 2015. The research sample is determined by choosing purposive sampling method. The measurement instrument used in this research is questionnaire. Multiple linear regression analysis is a data analysis technique used in this study. The results showed tax consultants who experienced a burnout due to tax consultants experience role conflict, role ambiguity, and role overload in running the profession.

Keywords: burnout, role conflict, role ambiguity, role overload, tax consultant

I. PENDAHULUAN

Self assessment system membebaskan wajib pajak untuk melakukan sendiri proses perhitungan, pembayaran, serta pelaporan pajak terutangnya. Kondisi tersebut membuat banyak wajib pajak yang melakukan kewajiban pajak tidak sesuai dengan aturan perpajakan dan banyak juga wajib pajak yang kurang memahami aturan perpajakan. Hal ini mengakibatkan sering terjadi salah tafsir atas aturan perpajakan. Selain itu juga dikarenakan terlalu banyaknya aturan perpajakan dan seringnya perubahan aturan perpajakan.

Minimnya informasi tentang perpajakan, pandangan masyarakat yang menganggap pajak tersebut sesuatu hal yang menakutkan dan merugikan mengakibatkan rendahnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Mengatasi hal tersebut, maka diperlukan bantuan konsultan pajak untuk dapat memberikan solusi atas permasalahan wajib pajak. Konsultan pajak membantu wajib pajak melakukan kewajiban perpajakan berupa perhitungan, pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya. Selain itu konsultan pajak juga dapat mewakili wajib pajak dalam hal pemeriksaan pajak ataupun pengadilan pajak. Bantuan konsultan pajak juga berperan dalam peningkatan kesadaran wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakannya (Ernawati, 2008).

Peranan Konsultan Pajak sangat diharapkan oleh masyarakat untuk dapat membantu memenuhi hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak. Sebagai pihak yang profesional, konsultan pajak akan memberikan pemahaman, pembinaan serta perencanaan yang matang sehingga kewajiban perpajakan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan fenomena tersebut banyak wajib pajak yang memerlukan konsultan pajak untuk mengarahkan dan membantu wajib pajak menangani kewajiban perpajakannya. Kondisi tersebut akan membuat konsultan pajak memerlukan waktu *extra* dalam membina wajib pajak yang menjadi kliennya. Hal tersebut menyebabkan terjadinya *overload* beban kerja bagi konsultan pajak. Konsultan pajak secara langsung dan tidak langsung memberikan edukasi mengenai aturan perpajakan. Banyak hal yang dihadapi konsultan pajak dalam mengedukasi wajib pajak, di antaranya keinginan setiap wajib pajak, masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak dan karakter wajib pajak yang berbeda-beda, sehingga hal tersebut menjadi salah satu pemicu *stress*. Selain tuntutan dari wajib pajak tersebut, perbedaan pendapat antara wajib pajak dengan pihak fiskus juga merupakan situasi di mana konsultan pajak tidak dapat lepas dari tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan.

Konsultan pajak merupakan individu

yang sangat rentan terhadap gejala stress karena seringkali giat bekerja, agresif, perfeksionis dan bertanggungjawab pada pekerjaannya. Konsultan pajak berada di bawah tekanan untuk menyajikan pekerjaan yang berkualitas dan seringkali bekerja dalam batasan anggaran yang ketat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sesingkat mungkin. Hal tersebut merupakan pemicu terjadinya stress bagi para konsultan pajak.

Tipe *stress* yang berdampak negatif atau disfungsional (*distress*) pada kinerja disebut dengan istilah *burnout* (Utami dan Nahartyo, 2013). *Burnout* merupakan istilah yang pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger (1974) yang merupakan representasi dari sindrom stres secara psikologis. *Burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Pines dan Maslach, 1993). *Burnout* menyebabkan *performance* seseorang menurun (Cordes dan Dougherty, 1993).

Faktor penyebab *burnout* adalah *role characteristic*, yang dibagi menjadi tiga, yaitu (1) *role conflict*, yang berkaitan dengan konflik jabatan atau peran dalam pekerjaan dengan harapan diri; (2) *role ambiguity*, berkaitan dengan kejelasan akan tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan deskripsi kerja, dan (3) *role overloads/underload*, berhubungan dengan banyak dan sedikitnya pekerjaan yang diberikan (Greenhaus *et al.*, 2000). Jadi kecenderungan konsultan pajak mengalami *burnout* disebabkan ketiga karakteristik tekanan peran yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* yang dialami dalam menjalankan profesinya.

Stres yang berdampak negatif (*burnout*) bagi para konsultan pajak tersebut yang diperkirakan dipengaruhi oleh tekanan perannya haruslah diketahui penyebab masalahnya dengan pasti sehingga nantinya diharapkan dapat diberikan solusi pemecahan masalahnya. *Burnout* dapat dialami oleh seseorang yang mengalami sindrom kelelahan hingga menyebabkan kinerja yang kurang produktif dan perilaku kerja cenderung negatif. Temuan ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan pihak manajemen Kantor Konsultan Pajak (KKP) untuk membuat aturan atau pola kerja yang dapat meminimalisir terjadinya *burnout*. Dengan mengetahui dan memahami faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout*, nantinya diharapkan

dapat mencari solusi untuk mencegah terjadinya *burnout* sehingga kinerja konsultan pajak akhirnya tidak mengalami penurunan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dihadapi konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak se-Provinsi Bali?

II. TINJAUAN TEORETIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori peran (*role theory*) yang dikemukakan oleh Kahn dkk. (1964). Teori Peran menjelaskan interaksi yang dilakukan oleh individu yang memainkan perannya dalam sebuah organisasi. Teori Peran mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang dilakukan di lingkungan kerja maupun masyarakat. Model ini didasarkan pada pengamatan bahwa orang berperilaku dengan cara yang dapat diprediksi, dan bahwa perilaku individu adalah konteks tertentu, berdasarkan posisi sosial dan faktor lainnya. Mereka menyatakan perilaku peran dan harapan akan suatu peran seseorang dapat dipengaruhi oleh lingkungan organisasi.

Profesi akuntan merupakan salah satu dari sepuluh profesi yang mengandung tingkat *stress* tertinggi di Amerika Serikat (Cohen *et al.*, 1988). Penyebab *stress* yang dialami oleh profesi akuntan adalah terperangkap dalam situasi yang tidak dapat lepas dari tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan. Kondisi ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan pekerjaan karena ancaman situasi dari suatu pekerjaan dapat menjadi pemicu *stress*. Praktisi pajak merupakan komponen integral dari profesi akuntan, sehingga konsultan pajak juga rentan mengalami *stress* dalam menjalankan profesinya (Stuebs *et al.*, 2010). Fenomena *stress* yang dialami oleh para profesi akuntan dapat dicermati di lingkungan kerjanya, salah satunya adalah Kantor Konsultan Pajak. Bervariasinya jasa yang dapat diberikan oleh konsultan pajak dapat menimbulkan terjadinya berbagai macam tekanan kerja. Konsultan pajak merupakan individu yang sangat rentan terhadap gejala stres karena seringkali giat bekerja, agresif, perfeksionis dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Konsultan pajak berada di bawah tekanan untuk menyajikan pekerjaan yang berkualitas dan seringkali bekerja dalam batasan anggaran

yang ketat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sesingkat mungkin (Setiawan Imam, 2009).

Burnout adalah tipe *stress* yang dapat menimbulkan dampak negatif (*distress*) dalam kinerja seseorang (Utami dan Nahrtyo, 2013). *Burnout* dapat dialami oleh seseorang yang mengalami sindrom kelelahan hingga menyebabkan kinerja yang kurang produktif dan perilaku kerja cenderung negatif (Pines dan Maslach, 1993). Faktor penyebab *burnout* adalah *role characteristic*, yang dibagi menjadi tiga, yaitu *role conflict* yang berkaitan dengan konflik jabatan atau peran dalam pekerjaan dengan harapan diri, *role ambiguity* berkaitan dengan kejelasan akan tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan deskripsi kerja dan *role overload/underload* berhubungan dengan banyak dan sedikitnya pekerjaan yang diberikan (Greenhaus *et al.*, 2000).

Role conflict terjadi ketika antara harapan peran yang dimainkan seseorang mengalami ketidakcocokan sehingga pemenuhan harapan untuk satu peran mengakibatkan kesulitan untuk memenuhi peran lainnya (Wiryathi, 2014). *Role Conflict* merupakan konflik atau kebingungan yang terjadi karena munculnya dua perintah atau lebih yang datang secara berturut turut tetapi tidak konsisten. Hal ini akan membuat seseorang akan bekerja lebih *extra* dari biasanya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jika keadaan seperti itu terus berlanjut, maka seseorang dapat mengalami *burnout* (Maslach, 1982 dalam Forgaty *et al.*, 2000). *Role conflict* berpengaruh positif dengan kelelahan emosional yang dirasakan ketika mengalami *burnout* (Maslach dan Jackson, 1981). *Role conflict* berpengaruh positif pada *burnout* (Murtiasri dan Ghazali, 2006; Forgaty *et al.*, 2000).

H1: *Role conflict* berpengaruh positif pada *burnout* konsultan pajak

Tidak memiliki arah yang jelas mengenai harapan akan perannya dalam suatu organisasi merupakan salah satu gejala ambiguitas peran (Yousef, 2002). *Role ambiguity* merupakan kondisi *stress* yang di sebabkan oleh kebingungan karena ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk memenuhi peran mereka secara memuaskan (Wiryathi, 2014). Jackson *et al.* (1986) dalam Utami dan Nahrtyo (2013) menyatakan *role ambiguity* yang tinggi mengarah pada kelelahan emosional yang merupakan salah satu dimensi *burnout*. Pe-

ngurusan energi dan kelelahan mental yang berakibat pada peningkatan tingkat emosional seseorang yang diakibatkan tingginya *role ambiguity* yang dialami (Maslach, 1982). *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout* (Murtiasri dan Ghazali, 2006; Jones *et al.*, 2010; Forgaty *et al.*, 2000).

H2: *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout* konsultan pajak

Tipe konflik peran yang terjadi ketika harapan untuk pemegang peran dapat digabungkan tetapi kinerjanya sudah melebihi waktu yang ditentukan untuk melaksanakan kegiatan tersebut disebut *role overload* (Mondy *et al.*, 1990). Fogarty *et al.* (2000), Murtiasri dan Ghazali (2006) dan Jones *et al.* (2010) memberikan dukungan empiris pada hubungan antara *role overloads* dan kelelahan. Dalam profesi akuntan, peningkatan beban kerja terjadi pada beberapa periode kritis (saat audit terjadi, pelaporan pajak yang jatuh tempo, dan layanan profesional dalam tuntutan tinggi) adalah penyebab utama stres. Akuntan pada masa sibuk ini bekerja lebih dari sepuluh jam sehari selama sebulan (Jones *et al.*, 2010). Sweeney dan Summer (2002) menemukan bahwa pada akhir musim sibuk bagi profesi akuntan mengalami peningkatan *emotional exhaustion* secara signifikan. Penelitian yang menemukan adanya pengaruh positif *role overload* pada *burnout* seperti dalam penelitian Forgaty *et al.* (2000) serta Murtiasri dan Ghazali (2006).

H3: *Role overloads* berpengaruh positif pada *burnout* konsultan pajak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* pada *burnout* yang dialami konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Provinsi Bali. Alasan dipilihnya konsultan pajak pada Kantor Konsultan Pajak (KKP) sebagai responden dikarenakan konsultan pajak merupakan salah satu profesi akuntan yang mengalami tingkat *stress* yang cukup tinggi.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian empiris untuk menguji pengaruh *role stress* yang diprosikan oleh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* pada *burnout*. Variabel-variabel dalam penelitian sebelumnya dikombinasikan dalam penelitian ini guna memperoleh hasil penelitian dengan dimensi objek, waktu dan tempat yang berbeda (*confirmatory research*).

Berdasarkan pokok permasalahan dan hipotesis yang dirumuskan, maka variabel

yang dianalisis dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu variabel bebas (*independent variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*) yaitu suatu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan yaitu: *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, dan *Role Overloads*. Variabel terikat yang digunakan adalah *Burnout* konsultan pajak se-provinsi Bali.

Brief *et al.* (1980) dalam Nimran (2004:101) mendefinisikan *Role Conflict* sebagai *the incongruity of expectation associated with a role*. Jadi *Role Conflict* adalah adanya ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Secara lebih spesifik Leigh *et al.* (1988) dalam Nimran (2004:102) menyatakan *Role conflict is the result of an employee facing the inconsistent expectations of various parties or personal needs, values, etc.* Artinya, *Role Conflict* itu merupakan hasil dari ketidakconsistenan harapan-harapan berbagai pihak atau persepsi adanya ketidakcocokan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai-nilai individu dan sebagainya.

Yousef (2002) mendeskripsikan ambiguitas peran sebagai situasi di mana individu tidak memiliki arah yang jelas mengenai harapan akan perannya dalam organisasi. Ambiguitas peran muncul ketika seorang karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok (Lapopolo, 2002).

Role overloads merupakan tipe konflik peran yang lebih kompleks, terjadi ketika harapan yang dikirimkan pada pemegang peran dapat digabungkan akan tetapi kinerjanya melampaui jumlah waktu yang tersedia bagi orang yang melaksanakan aktivitas yang diharapkan (Mondy *et al.*, 1990:490).

Burnout adalah sindrom psikologis yang disebabkan adanya rasa kelelahan yang luar biasa baik secara fisik, mental, maupun emosional, yang menyebabkan seseorang terganggu dan terjadi penurunan pencapaian prestasi pribadi. Maslach dan Jackson (Reggio, 1993) menyebutkan tiga indikator *burnout*, yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *low of performance*. Baron dan Grenberg (2003) membagi *burnout* menjadi tiga, yaitu: (1) *Physical exhaustion dan Emotional exhaustion*. Ditandai dengan penurunan energi tubuh dan mudah mera-

sa lelah. *Syndrom* lainnya yang dirasakan oleh fisik antara lain mudah terserang sakit kepala, sulit tidur dan perubahan pada pola makan. *Emotional exhaustion* ditandai dengan depresi, merasa tidak berdaya, dan merasa terkukung dengan pekerjaannya; (2) *Depersonalization*. Depersonalisasi adalah suatu kondisi yang dialami oleh penderita *burnout* di mana munculnya kelelahan dalam melakukan hubungan sosial dengan orang lain. Penderita biasanya menunjukkan sikap negatif seperti sinis, apatis pada orang lain; (3) *Feeling of low personal accomplishment*. Orang yang mengalami *burnout* merasa bahwa dirinya tidak mampu menyelesaikan tugas-tugasnya, tidak mampu memberikan yang terbaik dari dirinya dan merasa bahwa tidak akan mungkin meraih sukses di masa depan.

Penelitian ini menggunakan seluruh konsultan pajak pada Kantor Konsultan Pajak (KKP) Provinsi Bali sebagai populasi dalam penelitian ini. KKP di Provinsi Bali yang telah memiliki izin praktek sesuai Direktori IKPI (2015), serta masih berstatus aktif dan tidak dibatasi jabatannya, baik sebagai *Partner*, *Manajer/Asisten Manajer*, *Supervisor*, dan konsultan junior. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling method*, yaitu pengambilan sampel secara tidak acak dengan berdasarkan atas kriteria-kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dijadikan dasar pemilihan anggota sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) masih berstatus aktif yang tidak dibatasi jabatannya, baik sebagai *Partner*, *Manajer/Asistant manager*, *Supervisor*, maupun konsultan junior; (2) sekurang-kurangnya memiliki masa kerja minimal 1 tahun karena menurut Sweeney dan Summer (2002) bahwa pada akhir musim sibuk bagi profesi akuntansi mengalami peningkatan *emotional exhaustion* secara signifikan. Apabila sudah bekerja minimal 1 tahun maka sudah pernah mengalami pelaporan SPT tahunan yang dimana merupakan musim sibuk bagi konsultan pajak.

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Konsultan Pajak (KKP) Provinsi Bali. Waktu penelitian adalah tahun 2015. Pengambilan lokasi penelitian di KKP Provinsi Bali, dikarenakan konsultan pajak merupakan salah satu profesi akuntan yang mengalami tingkat *stress* yang cukup tinggi.

Syarat agar teknik analisis data dapat berjalan dengan baik dan akurat, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian. Hal tersebut menjadi syarat agar

teknik analisis data dapat berjalan dengan baik dan semestinya. Model regresi harus diuji terlebih dahulu melalui uji asumsi klasik sebelum dianalisis dengan teknik regresi agar memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Model regresi dapat dinyatakan baik apabila telah memenuhi kriteria tersebut. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda dalam penelitian merupakan alat untuk menghitung besarnya pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* pada *burnout*.

Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* pada *burnout*. Pengolahan analisis regresi linier berganda menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) for Windows dengan rumus menurut Sugiyono (2012):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \dots\dots 1)$$

Keterangan:

Y = *Burnout*

a = Nilai Konstanta

X1 = *role conflict*

X2 = *role ambiguity*

X3 = *role overloads*

b = koefisien regresi

Instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Ku-

esioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian terdahulu. Pengujian konflik peran (*role conflict*), ambiguitas peran (*role ambiguity*), kelebihan beban kerja (*role overloads*), dan *Burnout* diukur dengan mengadopsi kuesioner dari Wiryathi (2014). Skala pengukuran instrumen didasarkan pada tanggapan subjek dengan penilaian pada skala *Likert-type* tujuh poin. Skala pengukuran dimulai dari angka 1 (sangat tidak setuju atau sangat kecil atau jarang sekali) sampai angka 7 (sangat setuju atau sangat besar atau hampir setiap hari). Alasan menggunakan skala *Likert* 7 poin, pemilihan kategori dalam kuesioner akan menjadi lebih spesifik (Mustafa, 2009).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsultan Pajak adalah reponden dalam penelitian ini, sebanyak 244 kuesioner disebarkan dan hanya 185 kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Sugiyono (2010) menyatakan bahwa ukuran sampel minimum yang layak dalam penelitian adalah 30, sehingga penelitian ini layak untuk dilanjutkan.

Statistik deskriptif dapat memberikan informasi tentang karakteristik variabel penelitian khususnya mengenai *mean* dan *standard deviation*. Tabel 1 menunjukkan statistik deskriptif dari variabel-variabel yang diteliti.

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min.	Max.	Mean	Standar deviation
<i>Role Conflict</i> (X1)	190	7	29	13,38	6,06
<i>Role Ambiguity</i> (X2)	190	6	23	10,33	5,49
<i>Role Overload</i> (X3)	190	3	12	5,34	2,76
<i>Burnout</i> (Y)	190	22	87	41,44	18,38

Sumber: Data primer, 2017

Hasil statistik deskriptif pada Tabel 1 menunjukkan kecenderungan variabel *role conflict* memiliki nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum 29 serta nilai rata-rata sebesar 13,38. Memiliki arti bahwa rata-rata responden cenderung mengalami *role conflict* yang rendah. Variabel *role ambiguity* memiliki nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum 23 serta nilai rata-rata sebesar 10,33. Memiliki arti bahwa rata-rata responden cenderung mengalami *role ambiguity* yang rendah. Variabel *role overload* memiliki nilai minimum sebesar

3, nilai maksimum 12 serta nilai rata-rata sebesar 5,34. Memiliki arti bahwa rata-rata responden cenderung mengalami *role overload* yang rendah. Nilai *standar deviation* tidak mendekati atau melebihi nilai *mean*, dapat diinterpretasikan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki persepsi yang cenderung sama terhadap variabel *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* dan *burnout*.

Semua butir pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid untuk digunakan. Instrumen penelitian yang valid berarti instrumen

yang tepat untuk mengukur sesuatu yang akan diukur. Alat ukur dalam penelitian ini sudah *reliabel* (andal). Uji ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,70 (Ghozali, 2013).

Alat ukur dalam penelitian ini sudah *reliabel* (andal). Uji ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,70 (Ghozali, 2013).

Model regresi yang baik diharapkan tidak menghasilkan hasil yang bias, sehingga sebelum dianalisis dengan teknik regresi maka model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik. Suatu model regresi ti-

tidak layak untuk dilanjutkan atau digunakan jika tidak lolos uji asumsi klasik Pengujian normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas yang menunjukkan tidak terdapat masalah data dari segi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 2 dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengolahan analisis regresi berganda dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) for *Windows*. Hasil dari analisis menunjukkan adanya pengaruh positif *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dialami konsultan pajak di Provinsi Bali dalam menjalani profesinya.

Tabel 2
Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	P - Value	Hasil Uji Hipotesis
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2,513	1,116		0,026	
<i>Role Conflict</i> (X1)	0,684	0,124	0,225	0,000	Berpengaruh Signifikan
<i>Role Ambiguity</i> (X2)	1,106	0,142	0,330	0,000	Berpengaruh Signifikan
<i>Role Overload</i> (X3)	1,057	0,273	0,159	0,000	Berpengaruh Signifikan
R-square					0,896
Adjusted R-square					0,894
F-hitung					384,883
Signifikansi					0,000

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Persamaan regresi berganda yang dapat dijabarkan dari Tabel 2 sebagai berikut:

$$Y = 2,513 + 0,684X_1 + 1,106X_2 + 1,057X_3$$

Nilai konstanta positif (2,513), memiliki arti bahwa jika nilai variabel bebas sama dengan nol, maka konsultan pajak di Provinsi Bali sudah mengalami *burnout*. Nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini telah layak (*fit*). Besarnya *Adjusted R²* adalah sebesar 0,894. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 89,4% dari *burnout* yang dialami konsultan pajak di Bali dijelaskan oleh variabel *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*. Sedangkan sisanya tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Hipotesis pertama (H₁) menyatakan bahwa *Role conflict* berpengaruh positif pada *burnout* konsultan pajak. Hasil uji statistik pada Tabel 2 menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,684 dan *P-Value* 0,000. Memiliki

arti bahwa *role conflict* berpengaruh positif pada *burnout*, atau semakin tinggi *role conflict* yang dialami konsultan pajak maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*, maka hipotesis pertama (H₁) diterima.

Role Conflict merupakan konflik atau kebingungan yang terjadi karena munculnya dua perintah atau lebih yang datang secara berturut turut tetapi tidak konsisten. Hal ini akan membuat seseorang akan bekerja lebih extra dari biasanya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Konflik peran juga terjadi ketika dilaksanakan satu peran tertentu membuatnya kesulitan memenuhi harapan peran yang satunya karena cara untuk memenuhi setiap peran tersebut saling bertentangan (Koustelios *et al.*, 2004)

Konsultan pajak mengalami situasi *Boundary Spanning Activites* (BSA) yang sangat berpotensi mengalami tekanan peran. Seseorang yang berada dalam situasi *boundary*

spanning activities akan berpotensi untuk mengalami tekanan peran (Agustina, 2009). Hal tersebut disebabkan karena interaksi yang dilakukan dengan berbagai macam individu yang memiliki berbagai harapan dan keinginan. Hal tersebut dapat memicu terjadinya konflik peran di mana pemenuhan harapan dari suatu peran akan membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit. Jika keadaan seperti itu terus berlanjut, maka seseorang dapat mengalami *burnout* (Maslach, 1982 dalam Forgy et al., 2000).

Penelitian ini memberikan hasil senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Maslach dan Jackson (1981) ditemukan hubungan antara tingginya *role conflict* dengan aspek kelelahan emosional dalam *burnout*. Serta penelitian Jones et al. (2010), Forgy et al. (2000) serta Murtiasri dan Ghazali (2006) yang memberikan hasil senada dengan penelitian ini. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi *role conflict* yang dialami konsultan pajak, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*.

Hipotesis kedua (H_2) menyatakan bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout* konsultan pajak. Hasil uji statistik pada Tabel 2 menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 1,106 dan *P-Value* 0,000. Memiliki arti bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout*, atau semakin tinggi *role ambiguity* yang dialami konsultan pajak maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*, maka hipotesis kedua (H_2) diterima.

Role ambiguity merupakan kondisi stress yang di sebabkan oleh kebingungan karena ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk memenuhi peran mereka secara memuaskan (Wiryat-hi 2014). Jackson et al. (1986) dalam Utami dan Nahartyo (2013) menyatakan *role ambiguity* yang tinggi mengarah pada kelelahan emosional yang merupakan salah satu dimensi *burnout*. Menurut Robbin dan Judge (2009), *role ambiguity* dirasakan di mana suatu ekspektasi peran tidak dapat dipahami dengan jelas dan pekerja merasa bingung dalam mengambil suatu tindakan. Rizzo et al. (1970) menyatakan tugas dan tanggungjawab setiap posisi dalam suatu organisasi formal harus dijabarkan dengan jelas.

Kurangnya arahan dan bimbingan dari supervisor atau atasan dapat membuat seseorang mengalami *role ambiguity*. Hal itu disebabkan karena kebingungan untuk memenuhi ekspektasi peran yang tidak dipahami

dan tidak adanya informasi yang memadai. Maslach et al. (2001) berpendapat bahwa arahan dan tujuan yang tidak jelas berkontribusi terhadap timbulnya *burnout*.

Penelitian ini memberikan hasil senada dengan penelitian Maslach (1981) dengan hasil *role ambiguity* berpengaruh positif dengan kelelahan emosional yang dirasakan ketika mengalami *burnout*. Serta penelitian Jones et al. (2010), Forgy et al. (2000) serta Murtiasri dan Ghazali (2006) yang memberikan hasil senada dengan penelitian ini. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi *role ambiguity* yang dialami konsultan pajak, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*.

Hipotesis ketiga (H_3) menyatakan bahwa *role overload* berpengaruh positif pada *burnout* konsultan pajak. Hasil uji statistik pada Tabel 2 menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 1,057 dan *P-Value* 0,000. Hal tersebut memiliki arti bahwa *role overload* berpengaruh positif pada *burnout*, atau semakin tinggi *role overload* yang dialami konsultan pajak maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*, maka hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Role overloads terjadi ketika pekerja bekerja melebihi waktu yang sudah ditetapkan akibat tingginya beban dalam pekerjaan (Robbins dan Judge, 2009). Hal tersebut menyebabkan tuntutan dalam pekerjaan menjadi tinggi dan mengakibatkan pekerja akan melakukan lembur untuk memenuhi tuntutan tersebut. Pada profesi akuntansi, peningkatan beban kerja terjadi pada beberapa periode kritis (saat audit terjadi, pelaporan pajak yang jatuh tempo, dan layanan profesional dalam tuntutan tinggi) adalah penyebab utama stres.

Akuntan pada masa sibuk ini bekerja lebih dari sepuluh jam sehari selama sebulan (Jones et al., 2010). Sweeney dan Summer (2002) menemukan bahwa pada akhir musim sibuk bagi profesi akuntansi mengalami peningkatan *emotional exhaustion* secara signifikan. *Role overloads* akan terjadi ketika konsultan pajak berada pada keadaan di mana tuntutan dan beban dalam pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan waktu yang dimiliki.

Penelitian ini memberikan hasil senada dengan penelitian yang menemukan adanya pengaruh positif *role overloads* pada *burnout* seperti dalam penelitian Forgy et al. (2000), Utami dan Nahartyo (2013) serta Murtiasri dan Ghazali (2006). Secara umum, hasil

penelitian ini menunjukkan semakin tinggi *role overloads* yang dialami konsultan pajak, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian ini berupa *role conflict* berpengaruh positif pada *burnout*, dapat diartikan jika konsultan pajak dalam menjalani profesinya semakin tinggi mengalami *role conflict* maka kecenderungan terjadinya *burnout* juga semakin tinggi. *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout*, hasil penelitian ini memiliki arti jika semakin tinggi *role ambiguity* yang dialami konsultan pajak dalam menjalankan profesinya maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*. *Role overloads* berpengaruh positif pada *burnout*, artinya dalam menjalankan profesinya apabila *role overloads* yang dialami konsultan pajak semakin tinggi maka semakin tinggi pula kecenderungan akan terjadinya *burnout*.

Saran yang dapat diberikan untuk manajemen KKP yang didasarkan dari jawaban responden sebaiknya dalam setiap penugasan alangkah baiknya diberlakukan *standart operating procedure* (SOP) yang sama untuk prosedur kerja setiap penugasan. Hal ini dapat meminimalisir terjadinya konflik peran, ambiguitas peran, antara satu penugasan dengan penugasan yang lain. Hal tersebut juga akan membuat efisiensi waktu dalam setiap penugasan untuk menghindari *overload* kerja. Hal ini dikarenakan jawaban dari responden penelitian cenderung tinggi pada item yang menyatakan cara melakukan pekerjaan yang tidak sama antar suatu tim dan merasa dalam setiap penugasan kekurangan sumber daya.

Pada setiap penugasan yang membentuk sebuah tim kerja alangkah baiknya dilengkapi dengan *time schedule* yang jelas. Hal ini bertujuan untuk mengetahui batas waktu dari masing-masing penugasan. Sehingga nantinya tidak akan kesulitan dalam mengatur waktu dalam menyelesaikan penugasan.

Fokus penelitian ini adalah konsultan pajak yang bekerja di KKP Provinsi Bali, sehingga penelitian lain dapat menggunakan responden profesi akuntan yang berbeda. Penelitian ini menggunakan kuisioner yang bersifat *self assesment* (responden menilai dirinya sendiri), jadi dikhawatirkan responden hanya akan mengarahkan responnya ke arah yang positif. Penelitian selanjutnya da-

pat dikembangkan melalui studi laboratorium (eksperimen). Hal itu merupakan saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya berdasarkan kendala-kendala serta keterbatasan dalam penelitian ini.

Peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kecenderungan konsultan pajak mengalami *burnout* dengan mengeksplorasi penyebab *burnout* di luar faktor organisasional dan pekerjaan yang dilakukan seperti kehidupan berumah tangga (*non work pressure*). Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan penelitian terkait dengan menambahkan faktor-faktor yang mereduksi dan mencegah terjadinya *burnout*, misalnya kecerdasan emosional atau religiusitas.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, Lidya. 2009. 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). *Jurnal Akuntansi Vol. 1 No. 1* p. 40-69.
- Ernawati, Emi. 2008. Pengaruh Bantuan Konsultan Pajak Terhadap Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Studi Empiris Terhadap Perusahaan Yang Pembayaran Pajaknya Menggunakan Jasa Kantor Konsultan Pajak Fiska Pratama Malang). *E-Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Ferdiansyah. 2011. Pengaruh Role Ambiguity, Role Conflict Dan Role Overload Terhadap Burnout. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, Vol. 3, No. 2.
- Fogarty, T.J, J. Singh, G.K. Roads and R.K. Moore. 2000. Antecedent and Consequences of Burnout In Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research In Accounting*. Vol. 12. p. 31-67.
- Freudenberger, H. 1974. Staf Burnout. *Journal of Social Issues*. Vol. 30. p. 159-165.
- Ghorpade, Jai. 2011. Personality As A Mediator Of The Relationship Between Role Conflict, Role Ambiguity And Burnout. *Journal of applied social Physiology*. Vol. 41, Issue 6. p. 1275-1298.
- Greenhalgh L, Rosenblatt Z. 1984. Job insecurity: toward conceptual clarity. *Academy of Management Review* 9. p. 438-448.
- Greenhaus, Jeffrey H., Callanan Gerard A.,

- and Godshalk, Veronica M, 2000. *Career Management*. Third Edition. The Dryden Press. Harcourt College Publishers.
- Hair, J.F, RE. Anderson, R.L Tatham and W.C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis With Reading*. Indianapolis, IN: Mac.Millan Publisng Company.
- Hair, J. F. 2007. *Multivariate Data Analysis. 6th Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hobfoll SE. 1989. Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, Vol. 44. p. 513-524.
- Imam Ghozali. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Irene, Jesica.2008. Hubungan antara Occupational Self Efficacy & Job Insecurity pada Tenaga Kerja Outsorcing. Depok: E-Jurnal *Fakultas Psikologi UI*.
- Izzo, J. 1987. *Organizational Behavior*. New York: Mc. Graw Hill
- Jackson, Jeane. 1998. Contemporary Criticisms of Role Theory. *Journal of Occupational Science*, Los Angeles
- Jackson, S.E and Schuler. 1986. Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology* 71 (4). p. 630-640.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Cetakan pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Jones, Ambrose. 2010. Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research In Accounting*, Vol. 22, No. 1. p. 21-41.
- Kahn, R.L, D.M. Wolve, R.P Quin, J.D. Snoeck and R.A. Rosenthal. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. Wiley
- Kantz, D and R.L. Kahn. 1978. *The Social Psychology of Organization*, 2nd Edition. John Willey And Son. New York.
- Leiter, Maslach. 1999. *Six Area of Worklife: Model of The Organization Context of Burnout*. JHHS Spring
- Macslah, C and S. Jackson. 1981. Burnout in Organizational Settings. *Applied Social psychology Annual*. Vol. 5. 133-153. Contributors of Behavioral Research In Accunting 1989-1998. *Behavioral Research In Accounting*, Vol.13. p. 253-278.
- Masclah, C. 1982. *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*. In Job stress and Burnout: Research, Theory and Interventions Perspectives, edited W Paine. : 29-40. Beverly Hills. CA: Sage Publishers.
- Miller, G Springen. A Mur dan D. Cohen. 1988. *Stress on the Job*. Newsweek Vol. 116. p. 40-45.
- Mondy, R. Wayne & Noe M. Robert. 1990. *Human Resource Management*, Allyn and Bacon.
- Murtiasari, Eka. 2007. Anteseden dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan terhadap Role Stress model. *Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang*.
- Murtiasri, Eka dan Ghozali, Imam. 2006. Anteseden dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan terhadap Role Stress Model. *Simposium Nasional Akuntansi IX. Padang*.
- Mustafa Hasan. 2009. *Metodologi Penelitian*. Cetakan kesepuluh. Jakarta; Bumi Aksara.
- Novita, Dian Iva Prestiana dan Trias, Xandria Andari Putri. 2013. Internal Locus Of Control Dan Job Insecurity Terhadap Burnout Pada Guru Honorer Sekolah Dasar Negeri Di Bekasi Selatan. *Jurnal Soul*. Vol .6. No. 1
- Noviarini, Ni Made. 2013. 'Peran Locus Of Control Dalam Hubungan Job Insecurity Dengan Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Studi Kasus: Karyawan PLN Denpasar'. *Tesis*. Universitas Udayana
- Nurjayadi, Rostiana. 2005. Kejenuhan Kerja (Burnout) pada Karyawan. *Jurnal Phronesis*.
- Oberlechner, T., dan Nimgade, A. 2005. Work Stress and Performance Among Financial Traders. *Stress and Health*, Vol. 21. Pp. 285-293.
- Pines, A., & Maslach, C. 1979. *Experiencing social psychology: Readings and projects*. New York: A. A. Knopf.
- Rahayu, Dyah Sih. 2002. Anteseden dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stres) pada Auditor Independen. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 5. No. 2.
- Ratnawati, Vince dan Indra Wijaya kusuma. 2002. Pengaruh Job Insecurity, Faktor Anteseden, dan Konsekuensinya Terhadap Keinginan Berpindahnya Karyawan: Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Indonesia, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 5. No. 3. Pp. 277-290.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rizzo, J, J House and S Lirtzman. 1970. *Role Conflict and Ambiguity in Complex Orga-*

- nization. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 15. Pp. 150-163.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2009. *Organizational Behavior*. 13th Edition. New Jersey: Prentice Hall.Inc
- Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek T. 1993. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Schick, A, L. Gordon, and S. Haka. 1990. Information Overload: A Temporal Approach. *Accounting, Organizations and Society*. Vol. 15. Pp. 199-220
- Setiawan, Imam. 2009. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pemicu Stres (Stressors) Terhadap Stres Kerja Internal Auditorpt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Stuebs, Martin and Wilkonson, Brett. 2010. *Ethics and the Tax Profession: Restoring the Public Interest Focus*. American Accounting Association
- Sweeney, J. T. and S. L. Summers. 2002. The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout, *Behavioral Research in Accounting*. Vol.14. Pp. 223-245.
- Utami, Intiyas dan Nahartyo, Ertambang. 2013. The Effect Of Type A Personality On Auditor Burnout: Evidence From Indonesia. *Individual Issues & Organizational Behaviour eJournal*. Vol. 14, No. 25.
- Wikaningtyas, Theresa Sila. 2007. Hubungan Antara Perilaku Tipe A dan Tipe B dengan Stres Kerja, *E-Jurnal Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia*.
- Westman, Mina, Etzion, Dalia and Danon, Esti. 2001. *Job insecurity and crossover of burnout in married couples*. Wiley Periodicals Inc.
- Wiryathi, Ni Made. 2014. Pengaruh Role Stressors Pada Burnout Auditor Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3 (5). p. 227-244.
- Wolfe, DM and Snoek. 1962. A Study of Tension and Adjustment Under Role Conflict *Journal of Social Issue*. July. p. 102-121.
- Yousef, Darwis A. 2002. Job Satisfaction as a Mediator of The Relationship between Role Stressors and Organizational Commitment: A Study from An Arabic Cultural Perspective. *Journal of Management Psychology*, Vol.17, No.4. p. 250-266.