

PENGARUH TEKANAN PERAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA JASA PENILAI

Restiana Murnita, Pipin Fitriasaki

STIE Madani Balikpapan

e-mail: fitriasari_pipin@yahoo.co.id

Abstrak

Artikel Info

Sejarah Artikel:

Diterima: 10 Oktober 2023

Selesai Revisi: 12 Oktober 2023

Dipublikasi: Oktober 2023

Kata Kunci *Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Leadership Style, Performances.*

The purpose of this research is to determine and obtain empirical evidence on the factors related to the behavior of appraisers that could affect the performances of appraisers who work in Public Appraisers Firm (KJPP). This research discusses the factors regarding role conflict, role ambiguity, role excess, and leadership style. Researcher obtained data through questionnaires distributed directly to the appraisers who attended the workshop. The researcher

deployed 30 questionnaires which all the samples were used in study. To obtain the result of the study, researcher used PLS Smart Analysis 3.0. The result of this study indicate that role overload and leadership style, have a significant influence on the performance of appraisers. While, role conflict, and role ambiguity do not significantly affect the performance of appraisers.

PENDAHULUAN

Laporan penilaian yang objektif dapat dihasilkan dengan cara penilai harus memperhatikan kinerjanya. Laporan penilaian sangat dipengaruhi oleh kinerja para penilai yang berada pada kantor jasa penilai publik. Kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi, karena merupakan kunci dari kesuksesan sebuah organisasi. Oleh karena itu, manajer diharapkan mampu menghadapi berbagai macam tekanan di lingkungan kerja (Fitriasari dkk, 2015). Keberhasilan seorang penilai dalam membuat laporan penilaian dapat dilihat dari meningkatnya pengetahuan dan keterampilan profesional yang dimiliki seorang penilai. Peningkatan kemampuan dan ketrampilan untuk memastikan bahwa hasil penilaian telah dibuat berdasarkan pada perkembangan terakhir dari praktek dan teknik penilaian serta peraturan perundang-undangan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap profesional menjadi tantangan yang harus dipenuhi oleh seorang auditor, karena tanggungjawabnya yang besar (Sudirman, 2002 dalam Agustina,2009) Seorang penilai yang independen akan mengambil keputusan tidak berdasarkan kepentingan klien, pribadi, maupun

pihak lainnya, melainkan berdasarkan fakta dan bukti yang berhasil dikumpulkan selama penugasan. *Boundary Spanning Activities* (BSA) adalah sejauh mana seseorang melakukan aktivitas mencari informasi tambahan untuk pengambilan keputusan. Individu yang berada pada boundary spanning sangat berpotensi mengalami tekanan peran (*role stress*), sebab individu harus berinteraksi dengan banyak orang, baik didalam maupun diluar organisasi, dengan bermacam – macam keinginan dan harapan (Goolsby, 1992 dalam Fisher, 1995).

Hardy & Conway (1978) dalam Agustina (2009) mendefinisikan “*role stress as a social structure condition in which role obligation are vague, difficult, conflicting or impossible to meet.*” Tekanan peran adalah suatu kondisi struktur soaial dimana suatu peranan adalah samar-samar, sulit, bertentangan, atau tidak mungkin untuk bertemu. Dengan demikian tekanan peran pada hakekatnya merupakan suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar sulit bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu.

Penilai sering dihadapkan oleh potensial konflik peran dalam melaksanakan tugasnya. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan pada individual di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi. Konflik peran yang muncul di antara penilai adalah ketika penilai mengemban tugas di KJPP (Kantor Jasa Penilai Publik) dihadapkan dengan permintaan yang disampaikan klien atas hasil temuan yang tidak sesuai dengan harapan klien.

Penelitian terdahulu pada profesi akuntan publik menggunakan dua elemen tekanan peran (*role stress*) dimana elemen dari tekanan peran yang didasarkan pada pengalaman auditor dan persepsi yang relevan dengan karakteristik organisasi akuntan publik adalah konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) (Bamber *et al* 1994 dalam Agustina 2009). Penelitian Fogarty *et al* (2000) dan Almer & Kaplan (2002) dalam Agustina (2009) menggunakan tiga elemen tekanan peran yang terdiri dari konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*).

KERANGKA TEORI

Teori Peran

Teori peran (*role theory*) menekankan individu sebagai pelaku sosial yang harus mempelajari perilaku sosial sesuai dengan posisi yang ditempati di masyarakat. Definisi peran

dan berbagai istilah perilaku didalamnya tidak bisa terlepas dari teori peran. Peran yang dimiliki individu mencerminkan posisinya dalam sistem sosial dengan semua hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya (Kahn, 1964 dalam Agustina, 2009). Adanya tekanan peran yang dihadapi menyebabkan manajer merasa dapat mencapai semua tuntutan peran. Tekanan peran meliputi dua aspek yaitu ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (Burkert et al. 2011).

Konflik Peran

Konflik peran didefinisikan dalam hal dimensi kongruensi-inkongruensi atau kompatibilitas-ketidakcocokan dalam *requirements* peran, kongruensi atau kompatibilitas dinilai relatif terhadap seperangkat standar atau kondisi yang merusak atas kinerja peran (Kahn et al, 1964 dalam Rizzo et.al, 1970). Gross et al. (1958) dalam Rizzo et al. (1970) menggunakan intrarol dan konflik antarperan dengan em-phasis pada paparan terhadap ekspektasi yang tidak sesuai dan pada orang yang merasakan incom-patibilitas, yaitu orang fokal atau pengamat. Konflik peran (*role conflict*) ini menyebabkan dampak buruk terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, menurunnya komitmen pada organisasi, dan penurunan kinerja secara keseluruhan (Jackson dan Schuler 1985 dalam Fitriasaki dkk, 2015). Konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja auditor dan kepuasan kerja (Fisher, 2001).

Ketidakjelasan Peran

Ketidakjelasan peran adalah tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan (Rizzo et al,1970). Sedangkan ketidakjelasan peran adalah tidak adanya prediktabilitas hasil atau respon terhadap perilaku seseorang dan eksistensi atau kejelasan perilaku yang dibutuhkan (Bamber et al,1989). Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, upaya-upaya yang digunakan untuk memenuhi harapan, dan/atau konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu (Rebele dan Michaels, 1990 dalam Fitriasaki dkk, 2015).

Kelebihan Peran

Kelebihan peran (*role overload*) adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk

dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Abraham, 1997 dalam Agustina,2009). Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dapat membuat auditor mengalami kelebihan peran, terutama pada masa *peak season* dimana KAP akan kebanjiran pekerjaan, dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama.

Kelebihan peran yaitu pertentangan atas ekspektasi individu yang mampu mengerjakan penugasan tertentu yang banyak namun tidak mungkin diselesaikan dalam keterbatasan waktu (Agustina, 2009). Kelebihan peran diukur dengan mengutip indikator Beehr *et al.* (1976) yang dimodifikasi oleh Agustina (2009) antara lain keterbatasan waktu, beban pekerjaan, dan standar kinerja.

Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan (*leadership style*) merupakan cara pimpinan untuk mempengaruhi orang lain atau bawahannya sedemikian rupa sehingga orang tersebut mau melakukan kehendak pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi (Luthans, 2002 dalam Trisnaningsih,2007). Siagian (2002) dalam Trisnaningsih (2007) menyatakan bahwa terdapat tiga jenis perilaku kepemimpinan yang saling berbeda diantara para manajer, yaitu: perilaku berorientasi pada tugas (*task oriented behavior*), perilaku yang berorientasi pada hubungan (*relationship oriented behavior*), dan kepemimpinan partisipatif.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap kinerja para bawahannya, di samping itu untuk mendapatkan kinerja yang baik diperlukan juga adanya pelatihan terhadap para bawahan. Oleh karena itu gaya kepemimpinan dalam Kantor Jasa Penilai Publik sangat diperlukan karena dapat memberikan nuansa pada kinerja para penilai. Gaya kepemimpinan yang informal lebih menekankan pada keteladanan pimpinan, namun memberikan kebebasan yang lebih luas bagi penilai untuk mengkreasi pekerjaannya serta tanggung jawab yang lebih besar, akibat dari instrumen organisasi secara formal belum memadai.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Responden dalam penelitian ini adalah penilai yang mengikuti workshop adalah para penilai meliputi tenaga penilai, penilai bersertifikat atau penilai public, dan tergabung dalam Masyarakat Asosiasi Penilai Indonesia Kalimantan Timur (MAPPI

KALTIM) menghadiri workshop tersebut sejumlah 30 (tiga puluh) orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square (PLS)* berbasis *Structural Equation Model (SEM)*. Analisis *Partial Least Squares (PLS)* adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. (Jogiyanto dan Abdillah, 2015:161). Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritikal di antara kedua variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai *t-statistic*. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi mengenai hubungan antara variabel- variabel penelitian kemudian membandingkan nilai *t-statistic* dengan nilai signifikansi sebesar 1,64. Jika nilai *t-statistic* lebih besar dari signifikansi, maka hipotesis diterima, namun apabila *t-statistic* lebih kecil dari signifikansi maka hipotesis ditolak. Berikut ini merupakan output estimasi untuk pengujian model struktural.

Tabel 1. Uji Hipotesis Berdasarkan *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T -Statistic (O/STDEV)	P VALUES
Konflik Peran	-0,045	-0,088	0,242	0,186	0,855
Ketidajelasan Peran	0,264	0,190	0,243	1,086	0,269
Kelebihan Peran	0,512	0,359	0,266	1,925	0,072
Gaya Kepemimpinan	0,353	0,316	0,206	1,711	0,111

Konflik Peran Terhadap Kinerja Jasa Penilai

Hasil pengujian variabel konflik peran mempunyai t-statistik sebesar 0,186 atau lebih kecil dari signifikansi sebesar 1,64 dengan nilai koefisien parameter sebesar -0,045. Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa H_1 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa konflik peran tidak memengaruhi kinerja jasa penilai. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kinerja jasa penilai (*appraiser*) tidak memengaruhi konflik peran (*role conflict*). Hal ini, karena penilai mampu mengendalikan konflik peran yang mereka alami sebagai bagian yang sangat melekat dengan pekerjaan penilai sehingga tidak akan berpengaruh terhadap kinerja penilai. Kondisi tersebut

dianggap sebagai suatu tuntutan dalam profesi penilai serta tanggung jawab yang lumrah terjadi dalam praktik dunia kerja sehingga harus mampu menghadapi oleh penilai tanpa menimbulkan pengaruh terhadap kinerjanya.

Ketidajelasan Peran Terhadap Kinerja Jasa Penilai

Hasil pengujian variabel ketidakjelasan peran mempunyai t-statistik sebesar 1,086 atau lebih kecil dari signifikansi sebesar 1,64 dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,264. Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa H_2 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa ketidakjelasan peran tidak memengaruhi kinerja jasa penilai. Jasa penilai (*appraiser*) telah memiliki cukup informasi yang dibutuhkan mengenai arah dan tanggung jawabnya terhadap deskripsi pekerjaannya sehingga ketidakjelasan tidak memengaruhi kinerja jasa penilai (*appraiser*). Penelitian ini sejalan dengan Maulana et al (2012); Fanani *et al* (2008); Fitriasaki, dkk (2015); Cahyono (2008) yang menyatakan bahwa ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) tidak berpengaruh pada kinerja. Penelitian Fanani *et al* menjelaskan kemungkinan ketidakjelasan (*role ambiguity*) tidak berpengaruh karena responden hanya memiliki pengalaman 1-2 tahun sehingga belum merasakan adanya ketidakjelasan peran (*role ambiguity*).

Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Jasa Penilai

Hasil pengujian variabel kelebihan peran (*role overload*) mempunyai t-statistik sebesar 1,925 atau lebih besar dari signifikansi sebesar 1,64 dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,512. Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa H_3 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kelebihan peran (*role overload*) memengaruhi kinerja jasa penilai. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa terdapat kelebihan peran yaitu konflik dari prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan tugas yang mustahil dalam waktu yang terbatas (Abraham, 1997 dalam Agustina,2009) Kelebihan peran (*role overload*) berpengaruh pada kinerja jasa penilai dapat dikarenakan adanya waktu yang terbatas pada saat pembuatan laporan terutama pada *peak season* yang menyebabkan penilai mengalami kesulitan dalam mengerjakan laporan penilaian yang baik dan berkualitas. Hal ini, menjelaskan bahwa kelebihan peran yang dihadapi jasa penilai semakin tinggi maka jasa penilai akan memiliki kinerja yang semakin rendah.

Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Jasa Penilai

Hasil pengujian variabel gaya kepemimpinan mempunyai t-statistik sebesar 1,711 atau lebih besar dari signifikansi sebesar 1,64 dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,353. Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa H₄ diterima. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa gaya pemimpin di dalam Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) dapat mempengaruhi kinerja jasa penilai. Gaya kepemimpinan merupakan cara pemimpin untuk mempengaruhi orang atau bawahannya sedemikian rupa sehingga mampu melakukan kehendak pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi Luthans (2002) dalam Trisnaningsih (2007). Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja sejalan dengan penelitian Trisnaningsih (2007), Hanna & Firnanti (2013), Suryadi (2015), Suariana *et al* (2014) dan Wati *et al* (2010).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dihasilkan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Konflik peran tidak memengaruhi kinerja jasa penilai. Hal ini, karena penilai mampu mengatasi konflik peran yang dimiliki atau terbiasa dengan konflik peran dan tetap bersikap profesional.
2. Ketidakjelasan peran tidak memengaruhi kinerja jasa penilai. Hal ini menjelaskan bahwa jasa penilai memahami seluruh tanggung jawab dan hak nya sebagai jasa penilai.
3. Kelebihan peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja jasa penilai. Hal, ini disebabkan oleh *peak season* dimana jasa penilai akan memiliki banyak laporan maka jasa penilai akan sulit membagi waktu dan tetap fokus terhadap pekerjaannya, sehingga dapat memengaruhi kinerja jasa penilai.
4. Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja jasa penilai. Adanya gaya kepemimpinan yang dapat menciptakan organisasi yang positif dan baik maka akan memengaruhi kinerja jasa penilai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. 2009. *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor*. Jurnal Akuntansi. Vol. 1 (1): 40-69. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Amilin & Dewi, Rosita. 2008. *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik Dengan Role Stress Sebagai Variabel Moderating*. Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia. Vol.12 (1) Hal 13-21
- Arifin, S dan Rohman, A., 2012. *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah: Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Akuntansi Diponegoro. Vol. 1 (2): 1-

11. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.

Bamber, E.M, Snowball. D and Tubbs R. M, 1989. *Audit structure and its relation to role conflict and role ambiguitas An empirical investigation*. The Accounting Review 64: 285-299

Burkert, M., Michael, F., and Schaffer, Utz. 2011. *Application of the controllability principle and managerial performance : The role of role perceptions*. Management Accounting Research 22: 143-159

Cahyono, D. 2008. *Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas peran dan Konflik peran sebagai mediasi antara Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah: Studi Empiris di Lingkungan Kantor Akuntan Publik (KAP) besar*. Disertasi, Program Doktor Ilmu Ekonomi, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Dyah Sih Rahayu. 2002. *Anteseden dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stress) Pada Auditor Independen*. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia. Vol.5, No.2: 178-192.

Fanani, Z., Hanif, R.A., & Subroto, B. 2008. *Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia. Vol. 5 (2).

Fitriasaki, P. Subroto, B. Saraswati, E. 2014. *Sistem Pengukuran Kinerja Strategis, JRI, dan Role Stress Sebagai Determinan Kinerja Manajer*. Jurnal Akuntansi Multiparadigma (JAMAL).

Fisher, C.D., & Gitelson, R. 1983. *A Meta-analysis of Correlates of Role Conflict and Ambiguity*. Journal of Applied Psychology.

Fisher, R.T. 1995. *Role Stress, The Type A Behavior Pattern and External Auditor Job Satisfaction and Performance*. Journal of Behavior Research in Accounting.

Gunawan, H., Ramdan, Z. 2012. *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik Wilayah DKI Jakarta*. Accounting Department, Faculty of Economic and Communication, BINUS University.

Hanna, E., Firnanti, F., 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Auditor*. Jurnal Bisnis Dan Akuntansi. Vol. 15 (1).

Jogiyanto, 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta:BPFE.

Kode Etik Penilai Indonesia dan Standar Penilaian Indonesia. Masyarakat Asosiasi Penilai Indonesia. Edisi VI.2015.

- Margison, D and Bui, B. 2009. *Examining the human cost of multiple role expectations*. Behavioral Research in Accounting 21: 59-81
- Maulana, Ichwan., Zirman., Alfiati, S.,2012. *Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Auditor*. Universitas Riau.
- Nia (2010, 08 April). *RI Butuh 10.000 Penilai* Dikutip 4 Januari 2020 dari Cara Menulis Buku: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-1334875/ri-butuh-10000-tenaga-penilai>
- Onyike, J.A. 2013. *A Review Of The Role Of The Estate Surveyor And Valuer In The Development Of The Mortgage Banking Industry In Nigeria*. Journal of The Nigerian Institution Of Estate Surveyors And Valuers Vol. 38, No. 1,
- Rebele, J.E., & R.E. Michaels. 1990. *Independent Auditors' Role Stress: Antecedent, Outcome, and Moderating Variables*. Behavioral Research in Accounting, Vol.2: 124-152.
- Rizzo, J., R. House, and S. Lirtzman.1970. "Role Conflict and Ambiguity In Complex Organizations." Administrative Science Quarterly : 150-163.
- Sari, N.P.E.R., dan Suryanawa, I.K. 2016. *Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Dan Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor Dengan Tekanan Waktu Sebagai Pemoderasi*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.15 (2).
- Suariana, K.D, Herawati, N.T, dan Darmawan, N.A.S. 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Independensi Terhadap Kinerja Auditor Eksternal : Studi Kasus pada Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali*. Jurnal Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. Vol.2 (1).
- Sugiyono,2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, 2015. *Pengaruh Independensi, Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Pemahaman Good Governance Terhadap Kinerja Auditor Pemerintah : Studi Empiris di Kantor BPKP Perwakilan Yogyakarta*. Skripsi, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Trisnaningsih, Sri. 2007. *Independensi Auditor dan Komitmen Organisasi sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja*