

KEPUASAN KERJA SEBAGAI PEMEDIASI HUBUNGAN KONFLIK PERAN DAN KOMITMEN PROFESI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Rr Tjahjaning Poerwati, Rachmawati Meita Oktaviani

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Stikubank Semarang
Jalan Kendeng V Bendan Ngisor Semarang
024-8414970
meita.rachma@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja karyawan. Kinerja karyawan terukur dengan variabel konflik peran, komitmen profesi, dan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan dengan populasi karyawan Kantor Akuntan Publik (KAP) yang berada di kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden, dengan teknik sampling menggunakan convenience sampling. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi berganda dengan menggunakan uji path. Hasil penelitian menunjukkan 1). Secara parsial konflik peran dan komitmen profesi berpengaruh terhadap kepuasan kerja; 2). Secara parsial komitmen profesi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, akan tetapi konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan; dan 3). Kepuasan kerja berhasil memediasi hubungan konflik peran terhadap kinerja karyawan tetapi tidak berhasil memediasi hubungan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: konflik peran, komitmen profesi, kepuasan kerja, kinerja

PENDAHULUAN

Kantor Akuntan Publik adalah suatu kantor akuntansi yang melaksanakan jasa pemeriksaan, perpajakan, manajemen, akuntansi, dan pembukuan. Kinerja Kantor Akuntan Publik yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kinerja akuntan publiknya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002). Kinerja yang menurun dapat terjadi karena beberapa sebab yang didapatkan dirasakan oleh karyawan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah konflik peran, komitmen profesi, dan kepuasan kerja.

Hasil penelitian atas faktor-faktor di atas masih banyak terdapat perbedaan. Penelitian terkait dengan konflik peran terhadap kepuasan kerja hasil menunjukkan hasil berbeda (Jackson et al., 1986; Senatra, 1980); menemukan bahwa konflik peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Sedangkan hasil berbeda ditunjukkan oleh (Sorensen, 1967).

Komitmen profesi harus dimiliki setiap karyawan yang sudah bertekad untuk bekerja secara profesional sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Komitmen profesi dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Norris & Niebuhr (1984), menemukan komitmen profesi dengan kepuasan kerja berhubungan positif dan ditemukan negatif pada penelitian yang dilakukan (Schroeder & Imdieke, 1977).

Berdasar pada banyak perbedaan hasil penelitian tersebut maka penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat menguji dan menganalisis: 1). hubungan konflik peran terhadap kepuasan kerja 2). hubungan komitmen profesi terhadap kepuasan kerja 3). hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, 4). hubungan konflik peran terhadap kinerja karyawan, dan 5). hubungan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Kepuasan. Kreitner & Kinicki (2005), menyebutkan kepuasan kerja adalah "suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan". Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja.

Kinerja karyawan. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil kerjanya yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

sesuai dengan standar prestasi, kualitas dan kuantitatif, yang telah ditetapkan individu sebagai pribadi maupun oleh perusahaan (Mangkunegara, 2002).

Kepuasan kerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan. seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins, 2008). Tampubolon (2008) menyebutkan, bahwa implikasi dari kepuasan kerja karyawan berhubungan langsung dengan produktivitas karyawan, tingkat kehadiran di tempat kerja, dan tingkat keluar masuk karyawan (*turnover*).

Konflik peran. Karyawan dalam lingkungan organisasi yang mempunyai struktur kerja yang baku, jika terjadi gangguan terhadap koordinasi arus kerja dan informasi tentang kemajuan tugas, kurang kewenangan dalam mengambil keputusan, akan menyebabkan timbulnya *role conflict*. (Gibson & Ivancevich, 1995; Luthan, 2006) menjelaskan bahwa konflik peran yang timbul akan meningkatkan kecemasan dalam menjalankan tugas dan kecemasan dalam memenuhi kewajiban dengan baik.

Komitmen profesi. Etika profesional yaitu standar perilaku seseorang profesional yang dirancang untuk tujuan praktis dan idealistik sehingga mendorong perilaku seseorang yang ideal, bersifat realistik, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Dalam suatu asosiasi profesi ditekankan akan adanya tingkat komitmen yang setinggi-tingginya yang diwujudkan dengan kerja berkualitas sekaligus sebagai jaminan keberhasilan atas tugas yang dihadapinya (Tranggono & Kartika, 2008).

Pengembangan Hipotesa

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja

Konflik peran timbul ketika seorang karyawan harus mengerjakan tugas sesuai dengan target yang ditetapkan. Karyawan yang tidak mampu mengatasi konflik peran tersebut, maka cenderung akan menurun kinerjanya sehingga kepuasan kerja yang dirasakan juga akan menurun. Sebaliknya, ketika karyawan mampu mengatasi konflik peran tersebut maka kepuasan kerja yang dirasakan akan meningkat. (Jackson et al., 1986; Senatra, 1980); menemukan bahwa konflik peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Berdasarkan paparan di atas hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : semakin besar konflik peran yang dialami seorang karyawan diduga akan menurunkan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan

Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Kepuasan Kerja

Karyawan yang sudah berkomitmen untuk bekerja secara profesional sesuai keahliannya akan menjadi kepuasan tersendiri. Karyawan tersebut merasa mampu mengatasi hambatan yang terjadi dengan profesi yang dimiliki. Hal ini dapat membuat karyawan menjadi loyal terhadap profesinya tanpa memiliki keinginan untuk berganti profesi. Lui et al., (2005) menyatakan bahwa karakteristik kerja saat ini memiliki pengaruh yang lebih kuat dalam profesionalisme dari pada tingkatan organisasi. Bahkan tingkat profesionalisme yang lebih tinggi terkait pada identifikasi profesional yang lebih tinggi, kepuasan kerja yang lebih tinggi dan niat untuk keluar lebih rendah. Penelitian Oktaviani & Nurhayati, (2014) Boyt et al. (2001); Shafer et al., (2002) yang menyatakan bahwa suatu struktur penghargaan terhadap sikap profesional secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasan kerja. Berdasarkan paparan di atas hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂ : komitmen profesi yang tinggi yang dimiliki seorang karyawan diduga akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Handoko (1995), kepuasan karyawan juga penting untuk aktualisasinya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya memiliki catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan dan kadang berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syaani (2008) dan Engko (2008) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja yang didapat maka semakin meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan paparan di atas hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃ : semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan seorang karyawan diduga akan meningkatkan kinerjanya

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan

Iroegbu (2014), kelebihan peran didefinisikan sebagai suatu situasi dimana peran yang bervariasi, tugas-tugas atau pekerjaan yang diperlukan dari pemilik peran melampaui jumlah waktu dan sumber daya serta energi yang

disediakan kepada individu tersebut. Agustina (2009), mengemukakan bahwa ketidajelasan peran mengarah terhadap penjelasan tentang ekspektasi penugasan, metode pemenuhan ekspektasi, serta dampak dari prestasi kerja atau suatu peranan yang kurang atau tidak lengkap.

Berdasarkan paparan di atas hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut:

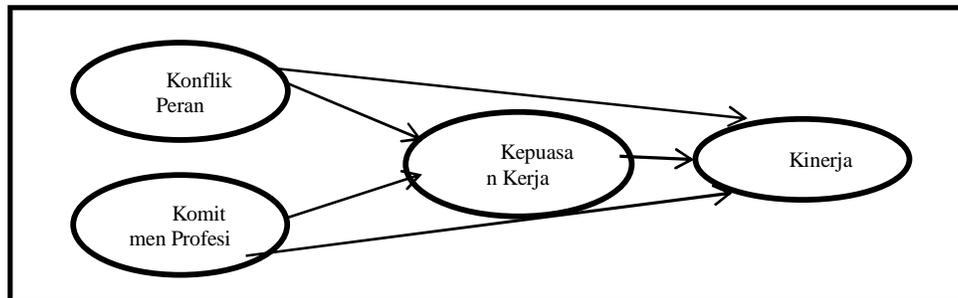
H₄ : konflik peran yang dirasakan karyawan diduga akan menurunkan kinerja karyawan

Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Kinerja Karyawan

Etika profesional yaitu standard perilaku seseorang profesional yang dirancang untuk tujuan praktis dan idealistik sehingga mendorong perilaku seseorang yang ideal, bersifat realistis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Sementara kinerja berkaitan erat dengan tujuan, sebagai suatu hasil perilaku kerja seseorang (Davis & Newstrom, 1985). Semakin baik komitmen profesi yang dimiliki seorang karyawan akan berdampak baik pula terhadap kinerja yang dilakukan demikian sebaliknya. Berdasarkan paparan di atas hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₅: komitmen profesi tinggi yang dimiliki karyawan diduga akan meningkatkan kinerja karyawan

Bersumber pada paparan di atas maka model penelitian yang dikembangkan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang. Penelitian menggunakan *convinance sampling* adalah teknik sampling yang dilakukan atas dasar kemudahan. Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi responden

Jenis kelamin. Jenis kelamin responden dalam penelitian ini yang dijadikan sampel dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini

Tabel 1. Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persen |
|---------------|--------|--------|
| Laki-laki | 55 | 68,75 |
| Perempuan | 25 | 31,25 |
| Total | 80 | 100.0 |

Dari tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 55 orang (68,75%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (31,25%).

Umur. Umur responden karyawan Kantor Akuntan Publik yang dijadikan sampel dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 2. Umur Responden

| Umur | Jumlah | Persen |
|---------------|--------|--------|
| 21 – 30 tahun | 10 | 12,5% |
| 31 – 40 tahun | 20 | 25% |
| 41 – 50 tahun | 38 | 47,5% |
| > 50 tahun | 12 | 15% |
| Total | 80 | 100.0 |

Bersumber pada tabel diatas responden yang berumur 41–50 tahun sebanyak 38 orang (47,5%). Kelompok umur lain yang berumur antara 21–30 tahun sebanyak 10 orang (12,5%), Kelompok umur lain yang berumur antara 31 – 40 tahun sebanyak 20 orang (25%) sedangkan responden yang berumur lebih dari 50 tahun ada 12 orang (15%).

Uji Kualitas. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas data terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliable.

Statistik Deskriptif. Berikut ini adalah hasil olahan terkait dengan Statistik Deskriptif responden sebagai berikut:

Tabel 3. Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| Konflikperan | 80 | 4 | 20 | 14.46 | 3.621 |
| Komitmenpro | 80 | 11 | 20 | 16.58 | 2.391 |
| Kepuasankerja | 80 | 8 | 20 | 15.75 | 3.013 |
| Kinerja | 80 | 11 | 20 | 16.39 | 2.270 |
| Valid N (listwise) | 80 | | | | |

Berdasarkan hasil tabel 3. diatas, diketahui bahwa jumlah responden 80 dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

Konflik peran, rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 14,46, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 4 dan responden yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 20.

Komitmen profesi, rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 16,58, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 11 dan responden yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 20.

Kepuasan kerja rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 15,75, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 8 dan responden yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 20.

Kinerja karyawan rata-rata memilih setuju dapat dilihat dari tabel mean sebesar 16,39, sedangkan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju dapat dilihat dari tabel nilai minimum variabel sebesar 11 dan responden yang menjawab sangat setuju, dapat dilihat pada tabel nilai maksimum sebesar 20.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan I
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .630 ^a | .397 | .381 | 2.370 |

a. Predictors: (Constant), konflikperan, komitmenpro

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan II

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .881 ^a | .776 | .768 | 1.094 |

Tabel 6. Hasil Uji t Persamaan 1 Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5.085 | 2.000 | | 2.542 | .013 |
| | komitmenpro | .801 | .114 | .636 | 7.043 | .000 |
| | konflikperan | -.180 | .075 | -.217 | -2.403 | .019 |

a. Dependent Variable: kepuasankerja

Tabel 7. Hasil Uji t Persamaan 2 Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 2 | (Constant) | 1.675 | .962 | | 1.742 | .086 |
| | Komitmenpro | .527 | .067 | .555 | 7.828 | .000 |
| | Konflikperan | .079 | .036 | .126 | 2.193 | .031 |
| | Kepuasankerja | .307 | .053 | .408 | 5.834 | .000 |

a. Dependent Variable: kinerja

Bersumber pada tabel 4. dapat dijelaskan bahwa konflik peran dan komitmen profesi dapat menjelaskan sebesar 39,7% sedangkan 60,3% dijelaskan oleh variabel di luar model. Sedangkan bersumber dari tabel 5. Variabel konflik peran, komitmen profesi, dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja sebesar 77,6% sedangkan 22,4% dapat dijelaskan oleh variabel di luar model

Hasil Analisa dan Pembahasan

Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja

Bersumber pada tabel 6 diperoleh hasil tingkat signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,019 < 0,05$ dengan arah negatif. Berarti hipotesa 1 yang menyebutkan konflikperan berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja diterima. Berdasarkan hasil di atas maka penelitian ini mendukung teori kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Jackson et al., (1986); dan Senatra, (1980) yang menyebutkan bahwa konflikperan memiliki hubungan yang negative terhadap kepuasaan kerja

Pengaruh komitmen profesi terhadap kepuasan kerja

Bersumber pada tabel 6 diperoleh hasil tingkat signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan arah positif. Berarti hipotesa 2 yang menyebutkan komitmen profesi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja diterima. Hasil penelitian ini mendukung teori kepuasaan. Sementara hasil penelitian ini juga sejalan dengan Oktaviani & Nurhayati, (2014) Boyt et al. (2001); Shafer et al., (2002) yang menyatakan bahwa suatu struktur penghargaan terhadap sikap profesional secara langsung menyebabkan semakin tingginya kepuasaan kerja.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Bersumber pada tabel 7 diperoleh hasil tingkat signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan arah positif. Berarti hipotesa 3 yang menyebutkan kepuasaan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diterima. Hasil penelitian ini mendukung teori kepuasaan. Sementara hasil penelitian ini juga sejalan dengan Syaiin (2008) dan Engko

(2008) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja yang didapat maka semakin meningkatkan kinerja karyawan.

Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan pada tabel 7 diperoleh hasil tingkat signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,031 < 0,05$ dengan arah positif. Berarti hipotesa 4 yang menyebutkan konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan ditolak. Berkaca dari perspektif usia responden 47,5% usia responden berada dalam kisaran usia 41-50 tahun. Jika melihat pada gambaran ini maka responden sudah tidak memikirkan lagi terhadap benturan tugas yang dihadapi, semua tugas yang dibebankan akan dilakukan karena mereka merasa tidak ada kaitannya dengan kinerja yang diukur dari gaji yang diterima.

Pengaruh komitmen profesi terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan pada tabel 7 diperoleh hasil tingkat signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan arah positif. Berarti hipotesa 5 yang menyebutkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diterima. Hasil penelitian ini mendukung teori kepuasan. Sementara hasil penelitian ini juga sejalan dengan (Davis & Newstrom, 1985). Semakin baik komitmen profesi yang dimiliki seorang karyawan akan berdampak baik pula terhadap kinerja yang dilakukan demikian sebaliknya.

Hasil Uji Path

Hasil uji *path* dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh mediasi variabel kepuasan kerja dengan konflik peran dan komitmen profesi sebagai variabel bebas terhadap kinerja karyawan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Path

| Keterangan | Pengaruh Langsung | Pengaruh Tidak Langsung | Hasil |
|--|----------------------------------|--|----------------------------------|
| Model 1 Pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan | Hasil pengujian hipotesa ditolak | $(kp \rightarrow kk) * (kk \rightarrow kin)$ -0,180 * 0,307 | 0,055 Memediasi |
| Model 2 Pengaruh komitmen profesi terhadap kinerja karyawan | $kom \rightarrow kin$ 0,527 | $(kom \rightarrow kk) * (kk \rightarrow kin)$ 0,801 * 0,307 | 0,527 > 0,246 Tidak memediasi |

Berdasarkan pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa: a). kepuasan kerja berhasil memediasi hubungan konflik peran terhadap kinerja karyawan; tetapi b). kepuasan kerja tidak berhasil memediasi hubungan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan. Dalam uji *path* ke-2 variabel kepuasan kerja lebih baik untuk menjadi variabel bebas.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisa di atas diperoleh simpulan sebagai berikut:

- 1) Konflik peran memiliki hubungan negative terhadap kepuasan kerja; 2) komitmen profesi memiliki hubungan positif terhadap kepuasan kerja; 3) kepuasan kerja memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan; 4) konflik peran memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan; dan 5) komitmen profesi memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan
- 2) Kepuasan kerja berhasil memediasi hubungan konflik peran terhadap kinerja karyawan tetapi tidak berhasil memediasi hubungan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna sehingga belum dapat digeneralisasi. Sampel penelitian hanya terbatas pada variabel konflik peran, komitmen profesi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Diharapkan penelitian mendatang dapat ditambahkan variabel lain sehingga hasil penelitian menjadi semakin baik.

PUSTAKA

Agustina, L., 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidajelasan 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). *J. Akunt.* Vol. 1 No.1, 40–69.

Boyt, Thomas, E., Robert, F., Luschh, Naylor, (Gillian, 2001. *he Role of Professionalism in Determining Job Satisfaction in Profesional services.* *J. Serv. Res.* Vol.3 No.4, pp.321-330.

- Davis, K., Newstrom, J., 1985. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, Seven Edition. ed. Mc. Grow-Hill.
- Engko, C., 2008. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Dengan Self Esteem dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening. *J. Bisnis Dan Akunt.* Vol. 10, No. 1.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., 1995. *Organizations: Behaviour, Structure, Processes*, 11th Edition. ed. The Mc.Graw-Hill Companies.Inc.
- Handoko, T.H., 1995. *Management Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. ed. BPFE, Yogyakarta, Yogyakarta.
- Iroegbu, M.N., 2014. Impact of Role Overload on Job Performance among Construction Workers. *Asian J. Soc. Sci. Manag. Stud.* Vol. 1 No.3, 83–86.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S., Schwab, R.L., 1986. Toward understanding of burnout phenomenon. *J. Appl. Psychol.* 71(4), 630–640.
- Kreitner, Kinicki, 2005. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Lui, Steven, S., Ngo, H.Y., Tsang, A., 2005. Socialize to be a Profesional: a Study of The Professionalism of Accountants in Hongkong. *Int. J. Hum. Resour. Manag.* 14–7, pp.1192-1205.
- Luthan, F., 2006. *Organizational Behaviour*. Thomson Learning, Ohio.
- Mangkunegara, A.P., 2002. *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi. ed. Refika Aditama, Bandung.
- Norris, D., Niebuhr, 1984. Professionalism, Organizational Commitment, and Job Satisfaction an Accounting Organization. *Accounting Organization and Society.* Account. Organ. Soc. Vol 9. No 1.
- Oktaviani, R.M., Nurhayati, I., 2014. Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Turnover Iintentions Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi (Studi pada Karyawan Kantor Konsultan Pajak Di Semarang). *J. Bisnis Ekon.* Vol.21 No.1.
- Schroeder, R., Imdieke, L., 1977. Local Cosmopolitan And Bureauretic Perception In Public Accounting Firm. *Account. Organ. Soc.*
- Senatra, P.T., 1980. Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a PublicAccounting Firm. *Account. Rev.* Vol. LV, No. 4.
- Shafer, William, E.L., Park, J., Woody M, W.M., 2002. Professionalism, Organizational-Profesional Conflict and Work Outcomes. *Account. Audit. Dan Account. J.* Vol.15 No.1, pp.46-68.
- Sorensen, J.E., 1967. Professional &Bureaucratic Organization In The Public Accountig Firm. *Account. Rev.* 553–565.
- Syaiin, S., 2008. Pengaruh Kpuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan Tahun 2007. Universitas Sumatera Utara.
- Tampubolon, M.P., 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tranggono, R.P., Kartika, A., 2008. Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Auditor Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *J. Bisnis Dan Ekon.* JBE Vol. 15, No.1, 80 – 90.