

# **TESIS**

**POTRET KINERJA AUDITOR INTERNAL PEMERINTAH  
DAERAH DARI LENSA *PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* DAN  
*EMOTIONAL LABOR***

**POTRAIT THE PERFORMANCE OF LOCAL GOVERNMENT  
INTERNAL AUDITORS FROM LENS *PSYCHOLOGICAL  
WELL-BEING AND EMOTIONAL LABOR***

**FIRAWATY  
A062191010**



kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# **TESIS**

**POTRET KINERJA AUDITOR INTERNAL PEMERINTAH  
DAERAH DARI LENSEA *PSYCHOLOGICAL WELL-BEING* DAN  
*EMOTIONAL LABOR***

**POTRAIT THE PERFORMANCE OF LOCAL GOVERNMENT  
INTERNAL AUDITORS FROM LENSEA *PSYCHOLOGICAL WELL-  
BEING AND EMOTIONAL LABOR***

**FIRAWATY  
A062191010**



kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

## POTRET KINERJA AUDITOR INTERNAL PEMERINTAH DAERAH DARI LENSА PSYCOLOGICAL WELL-BEING DAN EMOTIONAL LABOR

Disusun dan diajukan oleh

**FIRAWATY**

**A062191010**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi Program Magister Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin  
Pada tanggal 20 Januari 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., M.Soc, Sc, Ak., CA  
NIP 196312101990021001

Dr. Syarifuddin Rasyid, SE., Ak., M.Si.  
NIP 196503071994031003

Ketua Program Studi  
Magister Sains Akuntansi

Dr. Aini Indrijawati, SE., Ak., M.Si., CA  
NIP 196811251994122002



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si  
NIP 196402051988101001

## ABSTRAK

IRAWATY. *Potret Kinerja Auditor Internal Pemerintah Daerah dari Lensa Psychological Well-Being dan Emotional Labor* (dibimbing oleh Syarifuddin dan Syarifuddin Rasyid).

Kesehatan dan kesejahteraan psikologis pekerja dapat memengaruhi kinerja karyawan. Sementara itu, tenaga kerja emosional berperan dalam memperkuat hubungan timbal balik antara karyawan dan klien yang melihatnya. Pandangan literatur menggunakan teori harapan. Teori harapan Vroom memiliki dua asumsi dasar, yaitu (1) individu memiliki keyakinan tentang hasil yang berdampak pada perilaku hubungan kausal antarhasil tersebut, yang kemudian dikenal sebagai keyakinan harapan atau instrumental dan (2) individu memiliki (emosional) reaksi terhadap hasil, yaitu keterkaitan dan kepuasan yang dikenal sebagai kelambanan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif untuk mengkonstruksi pengetahuan yang menggunakan penelitian dan menekankan pada subjektivitas serta makna pengalaman bagi individu. Kesehatan jiwa tidak hanya dilihat atau diukur dengan adanya kesejahteraan psikologis, tetapi penyesuaian diri dan nilai-nilai kebaikan yang dijalani oleh yang bersangkutan. Potret kinerja auditor internal dari lensa emosional labor telah lama menyadari bahwa ada emosional atau impulsif (menurut impuls). Pada dasarnya setiap orang menghubungkan perasaan atau emosi yang mendalam seperti rasa senang, khawatir, kasih sayang, harapan, bahkan keajaiban, misalnya ketika seseorang melupakan suatu barang kesayangan, ada berbagai bentuk emosi, bisa ada perasaan sedih, marah, dan rasa bersalah.

Kata kunci: *psychological well-being, emotional labor, kinerja*



## ABSTRACT

FIRAWATY. *The Portrait of the Performance of Local Government Internal Auditors from Psychological Well-being Lens and Emotional Labour* (supervised by Syarifuddin and Syafruddin Rasyid)

The health and psychological well-being of workers can affect employees' performance. Meanwhile, emotional labour plays a role in strengthening reciprocal relationships between employees and clients who see them. The literature view used in this study was expectancy theory. Vroom's expectancy theory has two basic assumptions, namely (1) individuals having beliefs about outcomes that have an impact on the behaviour of a causal relationship between these outcomes, which are then known as expectancy beliefs or instrumentally, and (2) individuals having an emotional reaction to the outcome, namely relatedness and satisfaction known as valance. The research method used was qualitative research including an inductive approach to constructing knowledge and emphasized subjectivity as well as the meaning of experience for individuals. Mental health is not only seen or measured by the presence of psychological well-being, but self-adjustment and values goodness lived by the person concerned. The portrait of internal auditor's performance of Labour's Emotional Lens has long realized that there is an emotional or impulsive (based on impulse). Basically, everyone connects deep feelings or emotions such as joy, worry, affection, hope, and even miracles. For example, when someone forgets a favourite item, there are various emotional forms occurring such as feeling of sadness, anger, and guilt.

Keyword: psychological well-being, emotional labour, performance



## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul “Potret Kinerja Auditor Internal Pemerintah Daerah dari Lensa Psychological well-being dan Emotional Labor” adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing (Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., M.Soc, Sc, Ak., CA sebagai Pembimbing Utama dan Dr. Syarifuddin Rasyid, SE.,Ak.,M.Si. sebagai Pembimbing Pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka disertasi ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di Jurnal ( Internasional Research Journal of Advanced Engineering and Science, Volume 7, Halaman 6-11, dan 2455-9024) sebagai artikel dengan judul “Potrai the performance of local Government Internal Auditors from lens Psychological well- being and emotional labor”. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 12 April 2023

Firawaty

NIM A062191010

## **PRAKATA**

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-NYA pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: Potret Kinerja Auditor internal Pemerintah Daerah dari Lensa Psychological well-being dan Emotional Labor . Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi di program Pascasarjana Universitas Hasanuddin .

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada komisi pembimbing (Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., M.Soc, Sc, Ak., CA sebagai Pembimbing Utama dan Dr. Syarifuddin Rasyid, SE.,Ak.,M.Si. sebagai Pembimbing Pendamping). sebagai pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis selama ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.

Kiranya penulis berharap tesis ini mudah-mudahan dapat memberis umbangsih bagi pendididkan yang selalu menghadapi tantangan seiring dengan tututan jaman.

Penyusun

Firawaty

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Tinjauan teori dan konsep .....	14
2.1.1 Teori Harapan ( <i>Expectancy Theory</i> ) .....	14
2.1.2 Teori Atribusi ( <i>Attribution Theory</i> ).....	15
2.2 <i>Psychological Well – Being</i> .....	18
2.2.1 Definisi <i>Psychological Well – Being</i> .....	18
2.2.2 Aspek - aspek <i>Psychological Well – Being</i> .....	18
2.2.3 Faktor-faktor <i>Psychological Well – Being</i> .....	23
2.3 <i>Emotional Labor</i> .....	26
2.3.1 Definisi <i>Emotional Labor</i> .....	26
2.3.2 Dimensi <i>Emotional Labor</i> .....	29
2.3.3 Faktor-faktor <i>Emotional Labor</i> .....	31
2.3.4 Dampak <i>Emotional Labor</i> .....	33
2.4 Konsep Kinerja .....	35
2.5 Indikator Kinerja .....	48
2.6 Tinjauan Empiris .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>44</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	44
3.2 Kehadiran Peneliti.....	44
3.3 Lokasi Penelitian .....	45
3.4 Sumber Data .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Analisis Data .....	47



3.7 Pengecekan dan Validasi Data .....	48
3.7.1 Reduksi data .....	49
3.7.2 Triangulasi .....	49
3.8 Tahap – Tahap Penelitian .....	50
3.8.1 Matriks Jadwal Penelitian .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Potret Kinerja Auditor internal dari lensa Psychological well-being .....	44
5.2 Potret Kinerja Auditor internal dari lensa Emotional Labour .....	44
<b>BAB IV KESIMPULAN, SARAN, DAN KENDALA .....</b>	<b>44</b>
6.1 Kesimpulan .....	
6.1 Saran .....	
6.1 Hambatan .....	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Motivasi pekerja sekarang di samping pengabdian kepada bangsa dan negara, juga merupakan upaya untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. Namun kenyataannya pada akhir-akhir ini, masyarakat pekerja sering tidak tahu makna bekerja, karena penghasilan yang didapat tidak dapat mensejahterakan diri dan keluarganya. Terdapat salah satu komponen yang paling berpengaruh pada bidang perekonomian ialah tenaga kerja. Arti dari tenaga kerja tersebut merupakan tiap orang yang sedang melakukan pekerjaan atau orang yang mampu untuk bekerja guna menghasilkan barang atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Penyediaan lapangan pekerjaan merupakan salah satu cara untuk meraih kesejahteraan kehidupan masyarakat.

Setiap pekerja pun ingin memiliki kehidupan yang normal, dan mental yang sehat dengan perasaan bahagia serta berupaya menciptakan kehidupan yang sejahtera baik dari segi fisik, ekonomi, sosial atau psikologis. Pencapaian kebutuhan akan membuat individu menjadi bahagia, namun kegagalan dalam mencapai kebutuhan akan menimbulkan permasalahan. Tidak sedikit individu yang mampu melewati kegagalannya dengan baik, hal ini bergantung pada bagaimana individu menerima kenyataan hidupnya. Dalam memenuhi kebutuhan hidup dan permasalahan-permasalahan yang dialami individu terdapat pengalaman yang tidak menyenangkan atau sebaliknya yang kedua pengalaman tersebut menyebabkan kebahagiaan dan

ketidakhahagiaan yang keduanya berhubungan dengan kesejahteraan psikologis dan emosional labor pada diri individu tersebut sehingga dinilai sangat penting sebagai penunjang akan kinerja individu tersebut dalam suatu organisasi.

Pada praktik akan strategi organisasi, dimana setiap organisasi, maupun lembaga pemerintahan perlu memprioritaskan kesehatan dan kesejahteraan mental dalam melakukan konsep pengembangan organisasi. Isu akan kesejahteraan psikologi seorang karyawan pun semakin menguat diiringi dengan keinginan pemerintah akan percepatan pertumbuhan ekonomi. Seorang karyawan dapat menjadi terasa *overhelmed* dan reaktif terhadap hal-hal yang terjadi pada dirinya. Karyawan yang dituntut untuk dapat menyeimbangkan antara gaya kerja mereka dengan konsekuensi yang dapat timbul sehubungan dengan keadaan lingkungan eksternal dan internal mereka. Bentuk dari penilaian akan *central tendency* dimana akan banyak orang yang memiliki bias psikologis terhadap penilaiannya pada seseorang, akibat dari hal tersebut seorang karyawan akan dinilai secara berkelompok pada *middle of the range*.

Pada suatu perusahaan seorang karyawan dianggap sebagai asset terpenting dalam perusahaan. Selain itu keberadaan dinilai dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap keberhasilan perusahaan. Karyawan dalam suatu perusahaan mempunyai keinginan dan tujuan yang berbeda-beda untuk itu mereka perlu dibina agar tujuan masing-masing dapat diintegrasikan dengan tujuan organisasi. Agar aktifitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Peningkatan kinerja

karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil.

Robbin, judge & Timothy (2009) mengatakan bahwa seseorang yang bekerja disuatu perusahaan atau organisasi harus mengikuti peraturan yang dibuat oleh perusahaan tersebut serta memperlihatkan kinerja yang baik meskipun kadang berhadapan dengan situasi yang kurang baik, hal inilah yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan. Kesejahteraan menurut *centers for diseases control and prevention* terbagi atas fisiologis, ekonomi, sosial, pengembangan aktivitas, emosional, psikologis, dan kepuasan hidup, kepuasan khusus domain, dan keterlibatan aktivitas dalam bekerja. Ketika kesejahteraan fisiologis telah terpenuhi belum tentu dapat diimbangi dengan kesejahteraan psikologis. Penelitian yang dilakukan Gardner (2019), mengungkapkan bahwa otonomi kerja yang dihadapi karyawan serta harga diri berbasis organisasi dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis dan ketahanan kerja karyawan.

Selain itu, kesehatan dan kesejahteraan psikologis pekerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan, *emotional labor* memainkan peran untuk memperkuat hubungan timbal balik antara karyawan dan klien yang melihatnya. Artinya, begitu karyawan terbiasa dengan *emotional labor*, mereka menempatkan sesuatu dari situasi yang tidak menyenangkan dan pada waktunya mengurangi stres mereka dan meningkatkan kepuasan. Telah diakui bahwa terdapat dampak positif atau negatif yang dihasilkan, maka dari itu tergantung setiap individu dalam mengatasi *emotional labor* (Ashforth & Humphrey, 1993).

Sebagian besar penelitian telah berfokus pada adanya efek negatif dari *emotional labor* terhadap kesejahteraan psikologis karyawan, dimana *emotional labor* dikaitkan dengan masalah penyalahgunaan narkoba, alkohol dan banyaknya jumlah absensi karyawan, serta kelelahan emosional. Hal ini dikarenakan dengan menekan perasaan asli seseorang dapat menyebabkan konsekuensi merugikan untuk berbagai aspek kesejahteraan psikologis (Hochschild, 1983). Namun, telah ditemukan bahwa efek *emotional labor* tergantung pada otonomi kerja. Orang-orang yang memiliki otonomi kerja yang tinggi menerima lebih sedikit dampak negatif dari *emotional labor* dari pada mereka yang memiliki otonomi kerja yang rendah (Ashforth & Humphrey, 1993).

Pengertian Auditor menurut Standar audit internal pemerintah Indonesia Tahun 2013 dijelaskan bahwa Auditor adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan pengawasan intern pada instansi pemerintah, lembaga dan/atau pihak lain yang di dalamnya terdapat kepentingan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diduduki oleh pegawai negeri sipil (PNS) dengan hak dan kewajiban yang diberikan secara penuh oleh pejabat yang berwenang. Dalam menjalankan tugasnya auditor dituntut untuk menjalannya sesuai dengan standar audit internal. Standar audit internal yang dimaksudkan agar pelaksanaan audit internal dapat berkualitas sehingga siapapun Auditor yang melaksanakan audit intern diharapkan menghasilkan suatu mutu hasil audit intern yang sama ketika Auditor tersebut melaksanakan penugasan sesuai dengan Standar Audit yang bersangkutan.

Menjadi seorang auditor internal dilingkungan pemerintahan sangatlah banyak diminati para pelamar pekerjaan di berbagai jurusan terutama pada jurusan akuntansi dan manajemen keuangan. Hal ini terlihat pada jumlah pelamar Calon pegawai negeri sipil Tahun 2019 Kota Makassar tercatat bahwa jumlah pelamar pada formasi auditor internal inspektorat pemerintah kota Makassar sebanyak 1.629 dengan jumlah kouta yang butuhkan hanya berjumlah 6 orang atau sekitar 270 kali lipat dari jumlah peminat berdasarkan Data penerimaan calon pegawai negeri sipil tahun 2019.

Sebagai salah satu unsur manajemen pemerintah yang penting dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mengarah pada pemerintahan/birokrasi yang bersih (*clean government*). Peran aparat pengawas intern pemerintah kini semakin lama semakin strategis dan bergerak sesuai kebutuhan zaman. Aparat pengawas intern pemerintah diharapkan menjadi agen perubahan akan terciptanya nilai tambah terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh instansi pemerintah. Dengan adanya reformasi birokrasi dimana pemerintahan yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Aparatur pengawasan intern pemerintah yang berperan efektif jika didukung dengan auditor yang profesional dan kompeten dengan hasil audit intern yang semakin berkualitas. Sehingga dalam rangka mewujudkan hasil audit intern yang berkualitas maka diperlukan suatu ukuran mutu dalam

menjalankan mandat masing- masing sebagai aparat pengawasan intern pemerintah. Sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan fungsi yang dapat di representasikan praktik-praktik audit intern yang seharusnya, menyediakan kerangka kerja pelaksanaan dan peningkatan kegiatan audit intern yang memiliki nilai tambah, serta menetapkan dasar-dasar pengukuran kinerja audit intern. Kinerja auditor pemerintah sebagai aparat pengawasan intern pemerintah sangat dibutuhkan oleh para pengambil keputusan agar tidak salah dalam mengambil tindakan. Kinerja auditor merupakan hasil yang dicapai oleh auditor dalam pelaksanaan tugasnya, dan menjadi tolak ukur dalam menentukan efisien dan efektif hasil kerja seorang auditor. Hasil kerja seorang auditor yang dinilai kurang efisien dan efektif yang dipandang bukan karena alasan pedoman standar audit namun karena faktor situasi individu dinilai sangat berdampak besar. Hasil kerja seorang auditor dipandang dari sudut internal individu dimana kondisi mental individu yang memiliki sikap positif terhadap diri sendiri dan orang lain. Kondisi mental individu terlihat ketika individu tersebut dapat membuat keputusannya sendiri dan mengatur tingkah lakunya sendiri serta dapat menciptakan lingkungan yang kompatibel, sehingga dapat mengembangkan diri disebut *psychological well-being*.

Ryff dan Keyes (1995) mengatakan bahwa manusia memiliki dua fungsi positif untuk meningkatkan kesejahteraan psikologisnya. Yang pertama adalah tentang bagaimana individu membedakan hal positif dan negatif akan memberikan pengaruh untuk pengertian kebahagiaan. Yang kedua adalah menekankan pada kepuasan hidup sebagai kunci utama kesejahteraan. Kemudian auditor intern dalam hal ini perlu terlebih dahulu melihat aspek sikap individu dalam diri sendiri dalam pengambilan keputusan kerja. segala sesuatu kemudian dianggap perlu demi menciptakan lingkungan



kerja yang kompatibel. Ryff (1989) berpandangan bahwa manusia dapat dikatakan memiliki kesejahteraan psikologis yang baik adalah bukan sekedar bebas dari indikator kesehatan mental negatif, seperti terbebas dari kecemasan, tercapainya kebahagiaan dan lain- lainnya. Tetapi hal terpenting untuk diperhatikan adalah kepemilikan akan penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, kemampuan untuk memiliki rasa akan pertumbuhan dan pengembangan pribadi secara berkelanjutan.

Berkaitan dengan hal tersebut individu yang dinilai memiliki kesejahteraan psikologis yang baik akan membuatnya nyaman dalam bekerja serta tidak berdampak pada tingkat stress atas lingkungan kerja pada suatu organisasi. Kemudian pandangan oleh Kohman menyatakan *well – being* sebagai pengalaman yang membuat hidup bahagia. Kemudian timbul lah pertanyaan, Apakah kesejahteraan psikologis hanya adalah dimensi tentang kebahagiaan di lingkungan kerja? pada kenyataannya belum cukup. Meskipun kebahagiaan menurut Hurlock 2004 menyatakan bahwa kebahagiaan merupakan gabungan antara adanya sikap menerima, kasih sayang, dan prestasi. Namun, *psychological well-being* memerlukan aspek interaksi yang lebih jauh dari hanya rasa kebahagiaan. *Psychological well-being* membahas lebih dalam tentang perilaku atau sikap individu terhadap dirinya sendiri, hubungan dengan orang lain, otonomi, dan kemampuannya untuk mengembangkan diri secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni faktor internal seperti motivasi dan kompetensi dan faktor eksternal seperti lingkungan kerja dan kompensasi. Semua faktor tersebut berdampak pada kepuasan kerja seorang

karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh dhermawan (2014) yang menjelaskan bahwa motivasi, kondisi lingkungan kerja, kompetensi dan kompensasi pegawai perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan kerja dan apabila kepuasan kerja pegawai meningkat maka kinerja akan meningkat. Kemudian ada penelitian oleh vanli (2019) yang menjelaskan bahwa motivasi kerja dan kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan serta berdampak pada kinerja perusahaan namun budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Kedua penelitian tersebut menjelaskan bagaimana faktor- faktor internal dan eksternal dapat mempengaruhi kinerja seseorang. kemudian timbul lah pertanyaan jika faktor tersebut telah dijelaskan maka dimana keberadaan *psychological well- being*. Penelitian sebelumnya oleh Tsalasah, Noermijati, and Ratnawati (2019) menjelaskan juga bahwa terdapat efek stres kerja pada kinerja karyawan, stres kerja memengaruhi kesejahteraan psikologis, kesejahteraan psikologis mempengaruhi kinerja karyawan.

Sebuah hasil wawancara yang dilansir oleh serambinews.com situs berita online menjelaskan tentang aparatur sipil negara bernama Risqan Syahira yang bertugas di inspektorat kabupaten pidie. Saat diterima menjadi auditor kepegawaian perasaan gembira dapat mengabdikan. Ia menyebutkan, sebagai auditor dana gampong yang kini ditangani Inspektorat Pidie, tentunya banyak kendala di lapangan. Tapi, jelasnya sebagai auditor harus mampu meminimalisir kendala dengan mencari solusi jitu dalam menghadapi masyarakat. Kesejahteraan menurut *centers for diseases control and prevention* terbagi atas fisiologis, ekonomi, sosial, pengembangan aktivitas, emosional, psikologis, dan kepuasan hidup, kepuasan khusus domain, dan

keterlibatan aktivitas dalam bekerja. Ketika kesejahteraan fisiologis telah terpenuhi belum tentu dapat diimbangi dengan kesejahteraan psikologis.

Davis dan Newstrom (1989) menyebutkan bahwa beban kerja yang berlebihan menjadi salah satu faktor timbulnya stres kerja. Stres kerja yang dirasakan oleh seorang auditor dapat berdampak pada kesejahteraan psikologis atau *psychological well-being*. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Mearns dan Flin (2010), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dengan *psychological well-being*. Artinya semakin tinggi stres kerja semakin rendah *psychological well-being* begitupun sebaliknya semakin rendah stres kerja semakin tinggi *psychological well-being*. Synder dan Lopes (2007), menjelaskan bahwa *psychological well-being* sebagai keadaan individu yang ditandai dengan penerimaan diri, pertumbuhan pribadi, tujuan hidup, penguasaan lingkungan, otonomi, hubungan baik dan emosi yang positif.

Gambaran pada beberapa penelitian di atas menunjukkan betapa pentingnya seorang auditor internal untuk memenuhi aspek *psychological well-being* sehingga dapat membuat auditor internal pemerintah sebagai aparat pengawasan intern pemerintah diharapkan menghasilkan suatu mutu akan hasil audit intern sehingga aspek sikap individu dalam diri sendiri pada pengambilan keputusan kerja dan kemudian, segala sesuatu dianggap perlu demi menciptakan lingkungan kerja yang kompatibel. Meskipun konflik kerap kali dirasakan oleh auditor intern, mereka harus tetap bekerja sesuai dengan kode etik, dan standar audit intern pemerintah Indonesia.

Etika regulasi emosi dilakukan sebagai respon terhadap persyaratan emosional dalam lingkungan pekerjaan dan untuk membangkitkan emosi dari

orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. *Emotional labor* bukan hanya sekedar kecerdasan emosional, meskipun kecerdasan emosional memiliki kontribusi besar terhadap *emotional labor* namun, *emotional labor* mengacu pada syarat seorang pekerja untuk mengenali, memahami, dan mengatur pertukaran emosi dengan klien, masyarakat, dan sesama pekerja (Mastracci, Mary & Meridith, 2011).

*Emotional labor* dinilai merupakan upaya dalam diri seseorang untuk memunculkan perasaan yang tepat atau mengganti perasaan yang tidak pantas dan berupaya untuk menimbulkan perasaan tertentu pada orang lain. *Emotional labor* bertindak sebagai emosi yang berada pada garis depan namun, bukan hanya itu *emotional labor* digunakan untuk mengenali kerja emosi yang dapat mempengaruhi hasil pelayanan. Seorang auditor dituntut harus mampu menekan, mengendalikan, atau memunculkan emosi mereka sendiri dan orang lain sesuai tuntutan pekerjaannya. Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara *psychological well-being* terhadap kinerja seorang auditor dengan adanya *emotional labor* sebagai variabel moderasi.

Tsalasa., Noermijati, and Ratnawati (2019) menjelaskan juga bahwa terdapat efek stres kerja pada kinerja karyawan, stres kerja memengaruhi kesejahteraan psikologis, kesejahteraan psikologis mempengaruhi kinerja karyawan.

*Emotional labor* dan *psychological well-being* sangat diperlukan dalam pekerjaan, individu yang memiliki kemampuan mengelola emosinya dengan baik sesuai tuntutan pekerjaan maka akan memiliki *psychological well-being* yang baik sehingga menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi (Puspita &

Siswati, 2018). Danna dan Griffin (1999) menyatakan bahwa kesejahteraan menjadi suatu hal yang penting dikarenakan pengalaman di tempat kerja dan lingkungan sosial dapat berpengaruh pada kehidupan sehari-hari. Selain itu, kesehatan dan kesejahteraan psikologis pekerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan, *emotional labor* memainkan peran untuk memperkuat hubungan timbal balik antara karyawan dan klien yang melihatnya. Artinya, begitu karyawan terbiasa dengan *emotional labor*, mereka menempatkan sesuatu dari situasi yang tidak menyenangkan dan pada waktunya mengurangi stres mereka dan meningkatkan kepuasan. Telah diakui bahwa terdapat dampak positif atau negatif yang dihasilkan, maka dari itu tergantung setiap individu dalam mengatasi *emotional labor* (Ashforth & Humphrey, 1993).

Sebagian besar penelitian sebelumnya telah berfokus pada adanya efek negatif dari *emotional labor* terhadap kesejahteraan psikologis karyawan, dimana *emotional labor* dikaitkan dengan masalah penyalahgunaan narkoba, alkohol dan banyaknya jumlah absensi karyawan, serta kelelahan emosional. Hal ini dikarenakan dengan menekan perasaan asli seseorang dapat menyebabkan konsekuensi merugikan untuk berbagai aspek kesejahteraan psikologis (Hochschild, 1983). Namun, telah ditemukan bahwa efek *emotional labor* tergantung pada otonomi kerja. Orang-orang yang memiliki otonomi kerja yang tinggi menerima lebih sedikit dampak negatif dari *emotional labor* dari pada mereka yang memiliki otonomi kerja yang rendah (Ashforth & Humphrey, 1993). Oleh karena itu peneliti hendak mengungkap lebih jauh terkait “*psychological well-being* dan *emotional labor* terhadap kinerja auditor internal pemerintah daerah”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimanakah Lensa *psychological well-being* terhadap potret kinerja auditor internal pemerintah daerah ?
- 1.2.2 Bagaimanakah Lensa *emotional labor* terhadap potret kinerja auditor internal pemerintah daerah ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui *psychological well-being* terhadap kinerja auditor internal pemerintah daerah.
- 1.3.2 Untuk mengetahui *emotional labor* terhadap kinerja auditor internal pemerintah daerah.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Secara teoritis mencoba menerapkan ilmu akuntansi khususnya *psychological well-being* dan *emotional labor* terhadap kinerja auditor internal pemerintah daerah
2. Bagi civitas akademika, dapat menambah informasi dan bahan kajian dalam penelitian.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna sebagai bahan kajian yang dapat memberikan manfaat terutama bagi penulis mengenai *psychological well-being* dan *emotional labor* terhadap kinerja auditor internal pemerintah daerah
2. Bagi pemerintah, penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran kepada pemerintah daerah sebagai bahan pertimbangan kinerja auditor internal pemerintah daerah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan sebagai bahan kajian dan bahan referensi, serta mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan usulan penelitian tesis ini menggunakan buku Pedoman Penulisan Tesis yang berdasarkan Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi Program Magister dan Doktor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2013). Adapun beberapa bab dalam pelaksanaan penulisan tesis adalah sebagai berikut.

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama dari tesis, yang pada dasarnya memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan organisasi/sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian sistematis tentang teori, konsep, pemikiran, dan hasil penelitian terdahulu, yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini paling tidak mencakup rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan definisi operasional, instrumen penelitian dan analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang diorganisasikan sesuai dengan topik-topik tertentu dalam cakupan fokus penelitian. Jumlah bab disesuaikan dengan jumlah topik yang dianggap penting/signifikan dalam cakupan fokus penelitian.

### BAB V PENUTUP

Bab ini memuat temuan pokok atau kesimpulan, refleksi peneliti berkaitan dengan temuan atau kesimpulan, implikasi teoritis dan kebijakan dari kesimpulan tersebut, dan saran atau rekomendasi yang diajukan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teori dan konsep

##### 2.1.1 Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

Model *expectancy theory* yang sistematis dan komprehensif pertama kali dikemukakan oleh Victor Vroom pada bukunya *Work and Motivation* (1964). Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Dengan kata lain, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, maka yang bersangkutan akan berupaya untuk mendapatkannya. Vroom (1964) menyatakan *expectancy theory* terkait dengan *choice* dan *force*. Teori *expectancy* Vroom memiliki dua asumsi dasar yaitu : 1) Individu memiliki keyakinan tentang *outcome* yang membawa dampak pada perilaku hubungan kausal antara *outcome-outcome* tersebut, yang kemudian keyakinan ini dikenal sebagai *expectancy* atau *instrumentally*, 2) Individu memiliki reaksi (emosional) terhadap *outcome* yaitu keterkaitan dan kepuasan, yang dikenal sebagai *valance*. *Expectancy/instrumentally* dan *valance* mempengaruhi individu dalam dua cara yaitu meningkatkan *force* untuk bertindak dan mempengaruhi pilihan pada tingkat *performance*.

Seseorang dengan motivasi yang kuat untuk mencapai tujuannya akan berdampak positif terhadap keberhasilannya, begitu juga sebaliknya apabila seseorang tidak memiliki motivasi yang kuat maka akan

berdampak negatif terhadap keberhasilannya. Auditor yang memiliki motivasi yang kuat untuk memeriksa laporan keuangan dengan optimal akan berdampak positif dalam keberhasilannya untuk menghasilkan opini yang tepat terhadap laporan keuangan yang diauditnya.

*Expectancy theory* menyatakan bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah. Dalam sektor pemerintahan salah satu bentuk penerapan *expentancy theory* yaitu aparat pemerintah yakni auditor internal yang terlibat dalam pemeriksaan laporan keuangan, karena dalam pemeriksaan laporan keuangan diharapkan dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam menginternalisasi tujuan yang ditetapkan. Selain itu, pegawai yang dilibatkan dalam pemeriksaan laporan keuangan memiliki rasa tanggung jawab untuk mencapai target yang ditetapkan karena mereka ikut terlibat dalam pemeriksaan laporan keuangan, sehingga peningkatan motivasi dan rasa tanggungjawab tersebut akan meningkatkan kinerja.

## **2.1.1 *Psychological well-being***

### **2.1.1.1 Definisi *Psychological well-being***

Ryff (1989) mengartikan *Psychological Well-being* (PWB) sebagai istilah yang digunakan untuk menggambarkan kesehatan psikologis individu berdasarkan pemenuhan kriteria fungsi psikologi positif (*positive psychological functioning*). *Psychological well-being* menjadi sebuah tolak ukur dari perkembangan psikologis dan kesehatan mental. Ryff

membangun model *psychological well-being* atau yang sering dikenal sebagai kesejahteraan psikologis dengan memadukan teori perkembangan manusia, teori klinis mengenai pertumbuhan diri serta literature kesehatan mental.

Ryff dan Singer (1996) mendeskripsikan bahwa tingkat kesejahteraan psikologis yang tinggi menunjukkan bahwa individu memiliki hubungan yang baik dengan lingkungan sekitarnya, memiliki kepercayaan diri yang baik, dapat membangun hubungan yang baik dengan orang lain, serta adanya tujuan pribadi dan tujuan akan pekerjaannya. Sejalan dengan itu Festy (2018) Kesejahteraan psikologis merupakan hasil dari evaluasi yang dilakukan seseorang terhadap hidupnya baik evaluasi secara kognitif maupun evaluasi secara emosional. Secara kognitif kesejahteraan merupakan sebuah bentuk kepuasan dalam hidup sedangkan secara emosional kesejahteraan berupa perasaan senang.

Ryan dan Deci (2001), memandang kesejahteraan berdasarkan atas dua perspektif yaitu perspektif *hedonic* dan *eudaimonic* kesejahteraan psikologis berdasarkan perpektif *eudaimonic* berfokus pada kebermaknaan dan realisasi diri dan memandang kesejahteraan psikologis sebagai tingkat keberfungsian individu sepenuhnya. Sedangkan perspektif *hedonic* memandang kesejahteraan psikologis sebagai kebahagiaan subjektif dan berfokus pada pengalaman yang mendatangkan kenikmatan. Serupa dengan Petranto (2005), yang mengartikan kesejahteraan psikologis sebagai penilaian subjektif individu. Kesejahteraan psikologi merupakan penilaian individu terhadap kepuasan hidup yang dirasakan. Apabila individu mampu menilai tinggi kepuasan

hidupnya maka individu dapat mampu mengendalikan hidupnya. Kesejahteraan psikologis merupakan kesejahteraan mental yang meliputi kehidupan yang menyenangkan, kehidupan yang menyibukkan, dan kehidupan yang bermakna.

Berdasarkan atas definisi yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *psychological well-being* sebagai istilah yang digunakan dalam menggambarkan kesehatan psikologis seseorang yang dapat dilihat dari sejauh mana individu mampu menerima dirinya serta masa lalunya, mampu menyadari potensi-potensi yang dimiliki, mampu menjalin hubungan positif dengan orang lain, mampu bertanggung jawab atas tindakannya sendiri, memiliki tujuan dalam hidupnya, dan mampu beradaptasi terhadap lingkungan sekitarnya.

#### **2.1.1.2 Aspek-aspek *Psychological well-being***

Ryff dan Singer (dalam Wells, 2010) menyebutkan bahwa terdapat enam dimensi dari *psychological well-being* didasarkan atas perspektif psikologi perkembangan, klinis, dan sosial yang terdiri dari:

##### 1) Penerimaan diri (*Self-acceptance*)

Penerimaan diri merupakan bagian penting dari kesejahteraan psikologis dimana individu memiliki pendapat positif tentang dirinya sendiri. Penerimaan diri menekankan bahwa individu mampu untuk berdamai dengan kemenangan maupun kegagalan dalam kehidupannya. Penerimaan diri seseorang dibangun berdasarkan atas penilaian diri yang jujur, menyadari kegagalan dan keterbatasan akan dirinya namun tetap rendah hati untuk tetap merangkul dirinya apa adanya.

Tingkat penerimaan diri yang tinggi dapat dilihat dari indikator berupa, sikap positif akan dirinya, mengenali dan menerima kualitas baik dan buruk yang dimilikinya serta mampu melihat masa lalu dengan perasaan positif. Sedangkan tingkat penerimaan diri yang rendah dapat dilihat dari indikator berupa ketidakpuasan dalam diri, tidak nyaman dengan kehidupan masa lalu serta merasa prihatin dengan beberapa kualitas pribadi yang ingin dirubahnya (Ryff & Keyes,1995).

Penerimaan diri juga didefinisikan sebagai karakteristik aktualisasi diri, fungsi optimal dan kematangan perjalanan hidup. Adanya penerimaan diri dalam dilihat dari segi positif dan negatif, adanya penerimaan diri positif maka sikap toleransi terhadap adanya frustrasi dan pengalaman tidak menyenangkan akan meningkat Gracia, Nima, dan Kjell (2014).

## 2) Hubungan positif dengan orang lain (*positive relationship with other*)

Hubungan positif dengan orang lain berarti ketabahan dan kesenangan karena adanya hubungan dekat dengan orang lain. Pentingnya memiliki hubungan baik dengan orang lain sangat ditekankan dalam definisi kesejahteraan psikologis. Tingkat hubungan yang baik dengan orang lain muncul apabila individu memiliki hubungan yang hangat, memuaskan, kepercayaan, peduli dengan kesejahteraan orang lain, memiliki kapasitas untuk merasakan empati, keintiman, pemahaman akan sikap, serta memberi dan menerima dalam hubungan manusia.

Gracia, Nima, dan Kjell (2014) mengemukakan bahwa hubungan positif dengan orang lain merupakan tingkat kemampuan dalam berhubungan hangat dengan orang lain, hubungan interpersonal yang didasari kepercayaan, perasaan empati, mencintai dan kasih sayang yang

kuat. Hubungan tersebut bukan hanya sekedar menjalin hubungan dengan orang lain, tetapi hubungan tersebut telah melibatkan pengalaman diri yang dihubungkan dengan kemampuan menghubungkan identitas diri dengan orang lain serta menghindari diri dari rasa terisolasi dan sendiri.

Ryff dan Keyes (1995) menggambarkan tingkat hubungan yang kurang baik muncul apabila hanya memiliki beberapa hubungan dekat dengan orang lain, sulit menjadi hangat, merasa terisolasi dan frustrasi dengan hubungan sosial yang dimiliki, serta tidak ingin memiliki komitmen penting dengan orang lain.

### 3) Otonomi (*Autonomy*)

Otonomi mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengejar keyakinannya sendiri, bahkan jika bertentangan dengan kebijakan yang berlaku. Otonomi merujuk pada kemampuan untuk hidup mandiri. Otonomi digambarkan sebagai kemampuan pengaktualisasian diri dimana individu hanya berfokus pada keyakinan internalnya dan tidak tertarik dengan apa yang dipikirkan orang lain tentang dirinya tetapi akan mengevaluasi dirinya sesuai dengan standar pribadi.

Ryff dan Singer (1996), menggambarkan tingkat otonomi yang rendah dapat dilihat dari kemampuan individu untuk bersikap mandiri, mampu melawan tekanan sosial, serta mengatur perilaku mereka dengan kerangka penilaian internal yang mereka buat sendiri. Sedangkan tingkat otonomi yang rendah dapat dilihat dari sikap individu yang menaruh harap pada orang lain, serta bergantung pada penilaian orang lain sebelum membuat keputusan penting.

Menurut aspek otonomi, perilaku individu didasarkan pada kualitas *self determination*, independensi dan regulasi perilaku dari dalam dirinya. Individu yang memiliki otonomi yang tinggi mendasarkan perilakunya pada *internal locus of control* dimana pola pikir dan tindakannya akan sangat jarang mengacu pada orang lain dan lebih menggunakan pertimbangan sesuai dengan dirinya sendiri.

#### 4) Penguasaan lingkungan (*Environmental mastery*)

Penguasaan lingkungan merupakan bagian penting lainnya dalam kesejahteraan psikologis. Penguasaan lingkungan merangkum bagaimana individu menguasai lingkungan sekitarnya. Kemampuan penguasaan lingkungan membutuhkan keterampilan dalam menciptakan dan mempertahankan lingkungan yang bermanfaat bagi seseorang, hal ini tidak lain berkaitan dengan karakteristik kesehatan mental individu. Penguasaan lingkungan merupakan kemampuan individu untuk memilih dan mengkreasikan lingkungan yang tepat bagi kondisi psikologisnya. Keaktifan berpartisipasi dalam aktivitas di lingkungan organisasi menunjukkan kemampuan individu dalam mengelola berbagai situasi lingkungan untuk diambil keuntungan dan mencoba memanipulasi sedemikian rupa sehingga mampu memberikan status sehat mental bagi individu tersebut.

Ryff dan Keyes (1995) menggambarkan tingkat penguasaan lingkungan yang tinggi diperoleh bagi individu yang memiliki rasa penguasaan atas kompetensi mereka serta dapat secara efektif memilih dan menciptakan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai pribadi mereka. Sedangkan tingkat penguasaan lingkungan yang rendah merujuk pada kesulitan dalam mengelola urusan sehari-hari, mengubah



atau memperbaiki lingkungan mereka, tidak memanfaatkan peluang yang muncul, serta kurangnya kontrol tentang lingkungan mereka.

#### 5) Tujuan hidup (*Life in Purpose*)

Tujuan hidup merupakan kemampuan seseorang untuk menemukan makna dan arah dalam pengalaman sendiri serta menetapkan tujuan dalam hidupnya. Penelitian telah menemukan bahwa kesuksesan saat mencapai tujuan akan menimbulkan kebahagiaan hanya ketika individu dapat mengembangkan kemandiriannya sendiri.

Ryff dan Keyes (1995), mendeskripsikan bahwa tingkat tujuan hidup yang tinggi dapat dilihat pada orang-orang yang memiliki tujuan dan arah dalam hidupnya. Individu merasa bahwa baik masa lalu dan masa kini memiliki makna kehidupan, memiliki keyakinan yang dapat memberi tujuan serta alasan bagi mereka untuk hidup. Tingkat tujuan hidup yang rendah dapat dilihat pada individu yang merasa hidupnya tidak memiliki makna, tujuan dan arah hidup, serta tidak dapat melihat apapun dan mengambil makna dari pengalaman masa lalunya.

#### 6) Pertumbuhan pribadi (*Personal growth*)

Pertumbuhan pribadi diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menyadari potensi dan bakatnya sendiri agar dapat mengembangkan sumber daya baru. Pencapaian pertumbuhan pribadi mengharuskan individu untuk menggali secara mendalam agar dapat menemukan kekuatan batin yang ada dalam dirinya. Ryff dan Singer (1996), mengungkapkan bahwa pertumbuhan pribadi terkait dengan keterbukaan pada pengalaman baru yang merupakan karakteristik utama dari seorang individu agar dapat berfungsi penuh. Dalam sebuah teori rentang hidup secara eksplisit telah ditekankan pentingnya individu untuk

terus tumbuh, mengatasi tugas dan tantangan baru di berbagai tahap kehidupan.

### **2.1.1.3 Faktor- faktor *Psychological well-being***

#### 1) Usia

Ryff (1989) dalam penelitiannya telah menemukan bahwa beberapa dimensi dari *psychological well-being* dapat berubah seiring dengan bertambahnya usia. Dimensi *enviromental mastery* (penguasaan lingkungan) serta dimensi *autonomy* (kemandirian) lebih menonjol pada usia dewasa madya. Ryff dan Keyes (1995), menganggap bahwa usia dewasa madya mengalami pertumbuhan pribadi yang kurang, namun penguasaan lingkungan dan otonomi yang meningkat. Penelitian mengenai faktor usia yang dilakukan Ryff (1989) menemukan bahwa terdapat perbedaan *psychological well-being* pada individu dalam rentang usia tertentu.

#### 2) Jenis kelamin

Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi *psychological well-being* pada seseorang. Wanita dinilai cenderung memiliki tingkat *psychological well-being* yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini dikaitkan dengan pola pikir yang berpengaruh terhadap cara individu dalam mengatasi stres, serta aktivitas sosial yang dilakukan, dimana wanita memiliki kemampuan interpersonal yang lebih baik dari pada laki-laki (Ryff & Singer, 2008). Selain itu, wanita dinilai lebih terintegrasi secara sosial oleh karenanya skor tertinggi dalam hubungan positif dengan orang lain ditemukan pada jenis kelamin perempuan dibanding laki-laki (Ryff & Keyes, 1995).

#### 7) Kebudayaan

Menurut Ryff dan Singer (1996), perbedaan budaya barat dan budaya timur menjadi salah satu faktor penentu dalam *psychological well-being* yang dimiliki suatu masyarakat. Budaya barat yang cenderung mengedepankan nilai individualisme dan kebebasan sehingga, dalam memandang *psychological well-being* dapat dilihat dari aspek penerimaan diri dan autonomi individu. Hal ini berbeda dengan budaya timur yang cenderung lebih mengedepankan kolektivisme dan interdependensi, untuk itu tingkat *psychological well-being* seseorang dapat lebih signifikan terlihat pada dimensi hubungan positif dengan orang lain (*positive relation with others*).

#### 8) Status pernikahan

Individu yang memiliki *psychological well-being* dapat juga dipengaruhi oleh status pernikahan. Individu yang berstatus menikah diketahui memiliki dimensi penerimaan diri (*self-acceptance*) dan *purpose in life* yang lebih tinggi dibandingkan individu yang hidup melajang. Menjadi bagian dari sebuah keluarga dan terikat dalam status pernikahan dapat mempengaruhi bagaimana individu dalam mengambil keputusan dan dapat mempengaruhi secara keseluruhan kesehatan dan kesejahteraan psikologis. *Psychological well-being* telah ditemukan lebih tinggi pada usia dewasa yang sudah menikah dibandingkan dengan mereka yang masih lajang.

#### 9) Tingkat status sosial dan ekonomi

Tingkat sosial ekonomi memiliki dampak penting pada kesejahteraan psikologis. Situasi ekonomi dapat mencakup berbagai hak terkait dengan akses perumahan, perawatan kesehatan, pendidikan,

pekerjaan dan kegiatan rekreasi. Penelitian telah menunjukkan bahwa masyarakat di negara-negara ekonomi maju lebih merasa bahagia dibandingkan dengan negara dengan ekonomi rendah (Wells, 2010).

Ryff (dalam Ryan dan Deci, 2001) menemukan bahwa status sosial ekonomi berhubungan dengan dimensi *self-acceptance*, *purpose in life*, *environmental mastery* dan *personal growth*. Banyak efek negatif yang diperoleh akibat status sosial ekonomi yang lebih rendah pada dimensi tersebut. Individu yang miskin merasa tidak mampu untuk mendapatkan sumber daya yang bisa menyesuaikan kesenjangan yang dirasakan.

#### 10) Tingkat pendidikan

Faktor sosio-demografi lainnya yang dapat mempengaruhi *psychological well-being* adalah tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan berkaitan erat dengan dimensi tujuan hidup (*purpose in life*) dan pertumbuhan pribadi (*personal growth*). Hal ini didukung dengan penelitian, yang menemukan bahwa individu dewasa yang telah menempuh pendidikan tinggi memiliki *psychological well-being* yang tinggi pula (Ryff, 1996).

#### 11) Kesehatan

Ryff dan Singer (1996) menunjukkan bahwa *psychological well-being* berkorelasi dengan faktor kesehatan fisik seperti kardiovaskular, *neuroendocrine* dan faktor kekebalan tubuh. Hasil penelitian mendukung bahwa menjadi sehat membuat individu bahagia sehingga dapat kembali memperkuat kesehatan dan kesejahteraan psikologisnya.

#### 12) Dukungan sosial

Sarafino (2012) mendefinisikan dukungan sosial sebagai bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok disekitarnya, yang

membuat orang tersebut merasa nyaman, dicintai dan merasa dihargai. Dukungan sosial sangatlah bermakna dalam kehidupan seseorang karena dapat memberikan peramalan akan *psychological well-being* seseorang.

### 13) Evaluasi terhadap pengalaman hidup

Ryff (1989), menjelaskan bahwa *psychological well-being* dapat dipengaruhi oleh pengalaman hidup individu. Hal ini mencakup berbagai pengalaman yang dapat dijadikan suatu pembelajaran dalam setiap fase kehidupan. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryff dan Essex (1982) yang mengungkapkan bahwa pengalaman hidup seseorang dapat membantu menjaga kesehatan mental individu sehingga berpengaruh terhadap interpretasi dan evaluasi hidup individu. Evaluasi individu terkait erat dengan dimensi penguasaan lingkungan (*environmental mastery*), tujuan hidup (*purpose in life*) dan hubungan positif dengan orang lain (*relations positif with others*).

## **2.1.2 Emotional Labor**

### **2.1.2.1 Definisi Emotional labor**

Hochschild (2012) mendefinisikan *emotional labor* sebagai proses dari pengendalian emosi yang dilakukan oleh pekerja yang sering melakukan kontak langsung dengan pelanggan. Kontrol yang dilakukan dapat berupa ekspresi wajah dan gerak tubuh. Organisasi dan sistem penghargaan berupa pemberian gaji dapat menentukan apakah pekerja harus mengontrol emosi mereka di tempat kerja serta mampu menciptakan suasana yang kondusif bagi organisasi. Beberapa karakteristik dalam emosional pekerja yaitu memerlukan kontak tatap

muka atau suara-ke-suara dengan publik, Mengharuskan pekerja untuk memberikan emosi kepada orang lain, serta adanya pelatihan dan pengawasan yang dilakukan oleh para pemimpin perusahaan untuk melakukan kontrol atas kegiatan emosional karyawan di tempat kerja

Sejalan dengan definsi diatas Morris dan Feldman (1996) mengartikan emosional pekerja sebagai upaya, perencanaan, dan kontrol yang diperlukan untuk mengekspresikan emosi yang diinginkan organisasi selama transaksi antarpribadi. Hal serupa dikemukakan oleh Robbin dan Judge (2015) mengatakan bahwa emosi pekerja (*emotional labor*) sebagai sebuah situasi dimana seorang pekerja menampilkan emosi yang diinginkan organisasi selama transaksi-transaksi interpersonal di tempat kerja.

Definisi serupa juga diungkapkan oleh Brotheridge dan lee (2003) bahwa *emotional labor* merupakan proses meregulasi perasaan dan ekspresi untuk tujuan organisasi. *Emotional labor* atau emosional kerja dapat membantu karyawan jika individu mampu memisahkan antara emosi yang dirasakan (*felt emotion*) dan emosi yang ditampilkan (*displayed emotion*). emosi yang dirasakan (*felt emotion*) merupakan emosi sebenarnya dari individu sebaliknya, emosi yang ditampilkan (*displayed emotion*) adalah emosi yang diharuskan oleh organisasi untuk ditampilkan dalam pekerjaan dan dipandang sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu (Robbin & Judge, 2014).

Hochschild mendeskripsikan *Emotional Labor* sebagai manajemen perasaan untuk menciptakan sebuah tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati oleh publik, hal ini dimaksudkan agar dapat memunculkan pikiran tertentu pada orang lain. Hal ini serupa dengan apa yang

dikemukakan oleh Grandey, Diefendorff dan Rupp (2012) yang mengatakan bahwa *emotional labor* adalah sikap yang dilakukan individu untuk melakukan regulasi emosi yang merupakan respon dari tuntutan pekerjaan agar menghasilkan atau menghilangkan emosi yang diperoleh dari orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak jauh dari itu, States & Turner (2006), menyatakan bahwa emosi pekerja sebagai usaha secara sadar untuk mengontrol emosi dan diekspresikan sesuai dengan keinginan organisasi.

Grandey, Diefendorff dan Rupp (2012) menjelaskan bahwa *emotional labor* berbeda dari penggunaan emosi yang dilakukan pada keluarga atau teman, *emotional labor* adalah ketika regulasi emosi dilakukan sebagai respon terhadap persyaratan emosional dalam lingkungan pekerjaan dan untuk membangkitkan emosi dari orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. *Emotional labor* bukan hanya sekedar kecerdasan emosional, meskipun kecerdasan emosional memiliki kontribusi besar terhadap *emotional labor* namun, *emotional labor* mengacu pada syarat seorang pekerja untuk mengenali, memahami, dan mengatur pertukaran emosi dengan klien, masyarakat, dan sesama pekerja (Mastracci, Mary & Meridith, 2011).

*Emotional labor* merupakan upaya dalam diri seseorang untuk memunculkan perasaan yang tepat atau mengganti perasaan yang tidak pantas dan berupaya untuk menimbulkan perasaan tertentu pada orang lain. *Emotional labor* bertindak sebagai emosi yang berada pada garis depan namun, bukan hanya itu *emotional labor* digunakan untuk mengenali kerja emosi yang dapat mempengaruhi hasil pelayanan. Pekerja harus mampu menekan, mengendalikan, atau memunculkan

emosi mereka sendiri dan orang lain sesuai tuntutan pekerjaannya (Mastracci, Mary & Meridith, 2011).

Berdasarkan definisi yang dipaparkan di atas maka peneliti mengartikan *Emotional labor* atau emosional pekerja merupakan suatu proses pengolahan emosi yang dilakukan oleh pekerja dengan menampilkan wajah atau gerakan tubuh sesuai dengan tuntutan organisasi atau perusahaan dengan tujuan agar dapat mengubah emosi orang lain dan menumbuhkan emosi bagi pekerja agar dapat mencapai tujuan organisasi.

#### **2.1.2.2 Dimensi *Emotional Labor***

Hochschild (2012) mengemukakan bahwa terdapat dua dimensi *Emotional Labor* yaitu :

##### *1) Surface acting*

*Surface acting* atau disebut dengan akting permukaan merupakan usaha pekerja untuk menyembunyikan perasaan terdalam mereka, menunjukkan emosi sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan menghilangkan ekspresi emosional sebagai respons terhadap aturan penampilan. *Surface acting* seringkali disebut sebagai “berpura-pura” menampilkan sebuah emosi yang berbeda dengan mengubah tampilan luar mereka seperti ekspresi wajah, gerakan atau nada suara agar dapat menunjukkan emosi yang diperlukan contohnya individu dapat menundukkan kepala, merosotkan bahu dan mulut terkulai.

Hochschild (1993) mengemukakan bahwa *surface acting* memberikan pengalaman yang penuh dengan tekanan bagi karyawan. Hal ini mungkin dikarenakan individu umumnya tidak suka merasa ‘palsu’



atau karena menekan emosi asli dan mengepresikan emosi palsu dalam jangka waktu yang lama membutuhkan banyak usaha. *Surface acting* berarti berpura-pura merasakan apa yang tidak kita rasakan, menipu orang lain tentang apa yang sebenarnya terjadi namun, tidak menipu diri sendiri hanya mencakup penampilan luar saja (White, 2012). *Surface acting* berusaha untuk membuat hanya ekspresi eksternal yang sesuai dengan aturan normatif yang diperlukan dalam suatu organisasi terlepas dari emosi internal yang dirasakan oleh karyawan. Dalam hal ini akting permukaan dapat disebut dengan “palsu dengan itikad buruk”

*Surface acting* membuat individu menyamarkan perasaan yang mereka rasakan dan menghadirkan perasaan yang salah. Selain itu, individu harus dapat dilakukan secara mandiri dan dapat dikendalikan setiap waktu agar tetap konstan, karena semakin lama *surface acting* dilakukan maka semakin besar kemungkinan efek merugikan yang dapat diperoleh karyawan. Seorang karyawan dapat berpura-pura bahagia dalam beberapa jam namun jika berkepanjangan dapat meningkatkan stres dan mengurangi kesejahteraan (Brotheridge & Grandey, 2002).

## 2) *Deep acting*

*Deep acting* merupakan keadaan individu yang secara sadar mengatur emosinya agar dapat mengekspresikan emosi tertentu yang pada akhirnya individu juga dapat merasakan emosi tersebut. *Deep acting* berarti berusaha untuk mengubah perasaan seseorang berdasarkan aturan-aturan penampilan. *Deep acting* melibatkan modifikasi emosi perasaan untuk menghasilkan tampilan ekspresi emosi yang diinginkan. Konsep *deep acting* berhubungan dengan pemikiran kognitif

yaitu mengevaluasi kembali situasi yang dihadapi (*re-appraisal*), membayangkan situasi lain, serta berbicara kepada diri sendiri (*self talk*) (Robbin & Judge, 2008).

*Deep acting* diartikan pula sebagai usaha untuk mengelola emosi negatif menjadi benar-benar positif sehingga konsisten antara emosi yang dirasakan dengan emosi yang ditampilkan. Sebagai contoh, seorang penyedia layanan kesehatan yang berusaha untuk secara tulus merasakan empati terhadap pasiennya merupakan bentuk dari berpura-pura secara mendalam (Robbin & Judge, 2014).

Seorang karyawan mencoba untuk mencari cara agar dapat menipu dirinya agar percaya pada emosi yang diungkapkan. Dengan demikian, karyawan dalam hatinya menghasilkan emosi yang lebih alami pada tampilan eksternalnya. Dalam hal ini akting mendalam dapat disebut dengan “palsu dengan itikad baik”. Pada dimensi *surface acting* melibatkan perasaan batin seseorang yang diubah dari luar kedalam (*outside in*) sedangkan *deep acting* membawa perasaan dari dalam keluar (*inside out*). *Deep acting* diklasifikasikan menjadi dua hal utama yaitu menasehati perasaan dengan membangkitkan atau menekan emosi, serta melatih imajinasi dengan membangkitkan memori masa lalu (Hochschild, 1993).

### **2.1.2.3 Faktor-faktor *Emotional Labor***

Choi & Kyoung (2015), Menyebutkan tiga faktor-faktor dari *Emotional labor* yaitu :

- 1) Karakter individu

Karakter individu dalam *emotional labor* terdiri atas penularan emosi, perhatian empatik dan emosi pekerja. Penularan emosi mengacu pada sensitivitas seseorang terhadap emosi yang dirasakan oleh orang lain. Individu yang mudah melakukan penularan emosi dapat dengan mudah berempati dengan orang lain karena mereka dengan mudah mengekspresikan emosi mereka. Akan tetapi, individu dapat dengan mudah merasa stres ketika menekan emosi mereka. Jadi, secara positif penularan emosi dapat mempengaruhi terjadinya *emotional labor* khususnya pada aspek akting mendalam atau *deep acting*.

Selanjutnya, perhatian empatik mengacu pada penerimaan dan tanggapan individu terhadap emosi orang lain. Meskipun individu menerima emosi yang ditunjukkan oleh pelanggan atau klien akan tetapi, individu tidak merasakan hal yang sama. Individu hanya mencoba untuk memahami dejabat, kesejahteraan, dan kebahagiaan dari orang lain melalui proses kognitif. Karakter individu selanjutnya yaitu emosi kerja, dimana emosi kerja terjadi saat individu melakukan emosi diluar emosi yang dia rasakan atau sesuai dengan emosi yang diinginkan organisasi.

## 2) Karakteristik pekerjaan

Hackman dan Lawyer (dalam Choi & Kyoung, 2015) mendefinisikan karakteristik pekerjaan sebagai sebuah identitas tugas, variasi keterampilan, timbal balik serta kontak dan hubungan yang bersahabat. Hal ini, mengacu pada apakah suatu pekerjaan tersebut dapat membantu karyawan dalam menggunakan keterampilan atau bakat yang dimilikinya guna menemukan suatu pekerjaan yang bermakna. Variasi keterampilan dapat membantu individu untuk mengembangkan keterampilan yang pekerja miliki karena dengan hal itu dapat meningkatkan emosional

mereka saat bekerja. Jika dalam sebuah pekerjaan pelanggan yang dihadapi berbagai macam maka tampilan emosional yang akan dilakukan oleh karyawan juga akan bervariasi. Sedangkan, Identitas tugas dalam hal ini berarti bahwa seorang karyawan merasa memiliki tanggung jawab akan pekerjaan mereka. Identitas tugas dapat berdampak bagi kondisi emosional individu ketika pekerjaan yang individu lakukan dapat berdampak pada kehidupannya serta pekerjaan atau kondisi psikis orang lain.

### 3) Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi terdiri atas sistem pendukung organisasi, tekanan kerja, dukungan sosial dan kepuasan kerja. Sistem pendukung organisasi berupa sistem organisasi yang menciptakan lingkungan kerja yang baik dan dapat mengurangi stres pekerja. Sedangkan dukungan sosial ditempat kerja terdiri atas dukungan pengawas, rekan kerja, serta dukungan keluarga yang mengacu pada semua dukungan positif. Sebuah penelitian telah melaporkan bahwa dukungan sosial yang baik ditempat kerja dapat mengurangi *surface acting* atau akting permukaan sehingga lingkungan kerja terasa positif. Selain itu, persepsi karyawan bahwa mereka bekerja dalam lingkungan yang mendukung dikaitkan dengan stres kerja yang rendah, minimnya keinginan untuk keluar, serta kepuasan kerja yang tinggi.

#### **2.1.2.4 Dampak *Emotional Labor***

Ryde dan Sofianos (2014) mengemukakan konsekuensi dari adanya *emotional labor* yaitu:

- 1) Dapat menjadi suatu proses yang melelahkan dan menguras tenaga bagi pekerja, karena diharuskan untuk dapat menambah domain emosional

pribadi mereka yang dapat menyebabkan kondisi emosional yang berbahaya.

2) Disonansi emosional yaitu, terputusnya perasaan emosi seseorang yang dapat timbul karena terlalu lama melakukan kerja emosional. Hal ini dikarenakan terjadinya ketidakkonsistenan antara emosi yang ditampilkan dan yang dirasakan.

3) Dipersonalisasi yaitu, ketika individu akan mengurangi investasi mereka dalam emosi yang dimiliki dan orang lain hingga pada akhirnya dapat bertindak sebagai penghambat *deep acting* untuk bekerja.

4) Dalam kasus yang lebih ekstrem individu dapat mengalami kelelahan emosi dan kemampuan mereka dalam mengatur emosi menjadi sangat terganggu.

Stres dan *burn out* terjadi dikarenakan individu diharuskan untuk dapat menambah domain emosional pribadi mereka yang dapat menyebabkan kondisi emosional yang berbahaya, selain individu juga harus menekan emosi mereka serta mengalami kesulitan untuk meregulasi emosi positif yang harus selalu individu tampilkan (Hochschild, 1983). *Burn out* terjadi ketika seseorang karyawan terlalu terlibat secara emosional dalam interaksi dengan pelanggan dan memiliki sedikit cara untuk mengembalikan sumber daya emosional yang telah dihabiskan.

Blake, Ashforth dan Ronald Humphrey (dalam Ryde & Sofianos, 2014) menggambarkan perbedaan antara dampak dari *deep acting* dan *surface acting*. *Deep acting* dapat memungkinkan individu untuk merasakan perasaan yang lebih nyata dan otentik sedangkan *surface acting* dapat mengasingkan individu dari respon emosional asli mereka. Selain itu,

Hochschild (1983) mengemukakan bahwa kasus ekstrem lainnya *emotional labor* dapat menyebabkan stres dan *burn out*.

Stres dan *burn out* terjadi dikarenakan individu diharuskan untuk dapat menambah domain emosional pribadi mereka yang dapat menyebabkan kondisi emosional yang berbahaya, selain individu juga harus menekan emosi mereka serta mengalami kesulitan untuk meregulasi emosi positif yang harus selalu individu tampilkan. Jika *emotional labor* konsisten, menonjol dan dihargai pada identitas sosial dan identitas pribadi maka akan mengarah pada peningkatan kesejahteraan psikologi. Namun, jika *emotional labor* tidak konsisten akan menyebabkan disonansi emosional atau hilangnya perasaan seseorang akan jati dirinya.

Ashforth dan Humphrey (1993) mengatakan bahwa *emotional labor* sebagai “pedang bermata dua”. Pada satu sisi *emotional labor* ini dapat meningkatkan kinerja tugas dan mengatur interaksi serta mampu menghalangi masalah interpersonal. Pada sisi lain, *emotional labor* dapat mengganggu kinerja karyawan dengan harapan dari karyawan yang tidak dapat dipenuhi. Hal ini akan berdampak pada kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja (Ashforth & Humphrey, 1993).

### **2.1.3 Konsep Kinerja**

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah menyatakan bahwa Kinerja adalah “Keluaran atau hasil dari kegiatan atau program yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur”. Sedangkan Menurut Bastian (2001:329) Kinerja adalah sebagai berikut.

“Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi”.

Mardiasmo, (2009:121) menjelaskan bahwa sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial. Sistem pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward and punishment system*. Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud. Pertama, pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah.

Secara umum, dapat diartikan bahwa kinerja adalah prestasi atau hasil yang di capai oleh organisasi dalam periode tertentu. Kinerja dapat digunakan manajemen untuk melakukan penilaian secara periodik mengenai efektivitas mengenai operasional suatu organisasi berdasarkan sasaran, standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada tahapan setelah operasionalisasi anggaran adalah pengukuran kinerja untuk menilai prestasi manajer dan unit organisasi yang dipimpinnya. Pengukuran kinerja sangatlah penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan secara ekonomis, efisien, dan efektif. Pusat pertanggungjawaban berperan untuk ukuran kinerja yang handal (*reliable*) merupakan salah satu faktor kunci

suksesnya organisasi. membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja.

Dikemukakan oleh Mardiasmo (2009:122) secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja sebagai berikut.

1. Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down* dan *bottom up*)
2. Untuk mengukur kinerja finansial dan non-finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusur perkembangan pencapaian strategi.
3. Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai *goalcongruence* ; dan
4. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

Sedangkan Manfaat pengukuran kinerja oleh Mardiasmo (2009:122) sebagai berikut.

1. Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen;
2. Memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan;
3. Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan kolektif untuk memperbaiki kinerja;



4. Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman (*reward & punishment*) secara obyektif atas pencapaian prestasi yang diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati;
5. Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi;
6. Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi;
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah; dan
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.

#### **2.1.4 Indikator Kinerja**

Bastian (2001:337) berpendapat bahwa indikator kinerja merupakan “Pengukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan elemen indikator kinerja”. Indikator dinilai memiliki peran penting dalam menilai sebuah organisasi dalam menjalankan program-program kerjanya.

Indikator kinerja dapat didefinisikan sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*). Indikator masukan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, material, waktu, teknologi, kebijakan, dan lain-lain yang

digunakan untuk melaksanakan program atau kegiatan. Sedangkan indikator keluaran adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan/atau non-fisik, kemudian indikator hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung), indikator manfaat adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan, dan indikator dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Indikator untuk tiap-tiap unit organisasi berbeda-beda tergantung pada tipe pelayanan publik yang dihasilkan. Penentuan indikator kinerja menurut Mardiasmo (2009:125) perlu mempertimbangkan komponen sebagai berikut.

1. Biaya pelayanan (*Cost of Service*)

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit, misalnya biaya per unit pelayanan (panjang jalan yang diperbaiki, jumlah ton sampah yang terangkut, biaya per siswa). Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena *output* yang dihasilkan tidak dapat dikualifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayanan yang diberikan.

2. Penggunaan (*utilization*)

Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*). Indikator ini harus dipertimbangkan preferensi

publik, sedangkan pengukurannya biasanya berupa volume absolut atau persentasi penggunaan kapasitas. Contoh lain adalah rata-rata jumlah penumpang per bus yang dioperasikan. Indikator kinerja ini digunakan untuk mengetahui frekuensi operasi atau kapasitas kendaraan yang digunakan pada tiap-tiap jalur.

3. Kualitas dan standar pelayanan (*quality and standards*)

Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subyektif. Penggunaan indikator kualitas dan standar pelayanan harus dilakukan secara hati-hati karena kalau terlalu menekankan indikator ini justru dapat menyebabkan kontra produktif.

4. Cakupan pelayanan (*coverage*);

Indikator cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

5. Kepuasan (*satisfaction*)

Indikator kepuasan biasanya diukur melalui jajak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjangkauan aspirasi masyarakat (*need assessment*) dapat juga digunakan untuk menetapkan indikator kepuasan.

Bagi pemerintah peranan indikator kinerja sebagai penyedia informasi untuk pertimbangan dalam pembuatan keputusan. Indikator kinerja harus dapat dimanfaatkan oleh pihak internal maupun pihak eksternal. Pihak internal dapat menggunakan indikator kinerja dalam rangka meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan serta efisiensi

biaya. Dengan kata lain, indikator kinerja berperan untuk menunjukkan, memberikan indikasi atau memfokuskan perhatian pada bidang yang relevan dilakukan tindakan perbaikan. Sedangkan pihak eksternal dapat menggunakan indikator kinerja dan sekaligus sebagai informasi dalam rangka mengukur tingkat akuntabilitas publik. Pembuatan dan penggunaan indikator kinerja tersebut membantu para manajer publik untuk memonitor pencapaian program dan mengidentifikasi masalah yang penting.

Mardiasmo (2009:70) menambahkan bahwa lemahnya perencanaan anggaran memungkinkan *underfinancing* atau *overfinancing* yang akan mempengaruhi tingkat efisiensi dan efektivitas anggaran. Dalam situasi seperti ini dapat menyebabkan banyak pelayanan publik dijalankan secara tidak efisien dan kurang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan publik, sementara dana pada anggaran yang pada dasarnya merupakan dana publik habis dibelanjakan seluruhnya. Dalam jangka panjang kondisi seperti ini cenderung melemahkan peran pemerintah sebagai stimulator, fasilitator, koordinator, dan *entrepreneur* dalam proses pembangunan.

## **2..2 PSYCHOLOGICAL WELL-BEING DAN EMOTIONAL LABOUR DALAM ILMU AKUNTANSI**

Dalam menafsirkan suatu ilmu tentu akan timbul sebuah sudut pandang baru akan hubungan suatu sebab dan akibat. Lalu bagaimana ilmu tersebut dipandang sejalan dengan sudut pandang pembaca ?.Banyak ahli yang mengartikan akuntansi berbeda-beda, namun itu dikarenakan sudut pandang yang berbeda pula. Definisi akuntansi

menurut Financial Accounting Standards Board (FASB) (2017) merupakan kegiatan jasa yang berfungsi menyediakan suatu informasi kuantitatif yang kemudian digunakan untuk pengambilan keputusan ekonomi. Sedangkan menurut Paul Gradi (2017) akuntansi yaitu sebagai fungsi organisasi secara sistematis, dapat dipercaya dan original dalam mencatat, mengklasifikasi, memproses, membuat ikhtisar, menganalisa, menginterpretasi seluruh transaksi dan kejadian serta karakter keuangan yang terjadi dalam operasional perusahaan sebagai pertanggungjawaban atas kinerjanya. Dalam karya tulis ini penulis mengartikan akuntansi ialah suatu proses yang akan menghasilkan output atau keluaran. Cakupan akuntansi dalam bentuk psychological well-being dan emotional labour dimulai dengan tinjauan bentuk psychological well-being dan emotional labour tersebut yang merupakan bentuk dari berperilaku pada diri manusia.

Ilmu perilaku adalah bidang ilmu yang berkaitan dengan perilaku manusia ( Bernald berelson dan G. A steiner ) ilmu perilaku berkaitan dengan menjelaskan dan memprediksi perilaku manusia. terdapat tiga kontributor dalam ilmu perilaku yaitu psikologi, sosiologi, dan psikologi sosial. Semua cabang keilmuan tersebut memprediksi perilaku manusia, tetapi perspektif yang digunakan berbeda seperti psikologi sosial yang fokus pada kelompok atau perilaku sosial. Penekanannya pada interaksi antarmanusia. Maka dari itu psychological well-being dan emotional labour termasuk dalam bagian ilmu tersebut, dimana perilaku pada psychological well-being dan emotional labor dapat dijelaskan dari hubungan sosial, pengaruh sosial dan dinamika kelompok. Penekanannya pada manusia sebagian bagian sistem sosial, dengan

melihat bagaimana orang tersebut dalam memahami pikiran, perasaan, dan tindakan diri yang dipengaruhi orang lain atau lingkungannya.

Jika dipandang pada segi tradisional knowledge, ilmu akuntansi hanya berfokus pada perannya sebagai media untuk mengumpulkan, mengukur, mencatat, dan melaporkan informasi keuangan. Dalam konteks ini akuntansi jika di bandingkan dengan akuntansi keprilakuan akan sangat jauh berbeda, dengan menggunakan bahasa bisnis akuntansi keprilakuan mengukur dan mengomunikasikan informasi keuangan dan informasi lain mengenai manusia, organisasi, program sosial, aktivitas tata kelola, dan lainnya. Akuntansi keprilakuan jika dinilai dengan kaitannya dengan perilaku manusia dan hubungannya dengan konstruksi dan penggunaan sistem informasi akuntansi akan lebih efisien secara umum dibandingkan dengan akuntansi tradiosional. Ada 3 penjabaran akan hubungan antara akuntansi keprilakuan dan perilaku manusia. Pertama, akuntansi keprilakuan dalam area kontruksi dan penggunaan sistem akuntansi berhubungan dengan bagaimana sikap dan filosofi manajemen memengaruhi sifat kontrol akuntansi dengan fungsi organisasi. Kedua, pengaruh sistem akuntansi pada perilaku manusia dimana pada area ini berhubungan dengan bagaimana sistem akuntansi memengaruhi motivasi, produktivitas, pembuatan keputusan, kepuasan kerja, dan kerja sama. Dan ketiga adalah metode untuk memprediksi dan strategi untuk mengubah perilaku manusia pada area ini berkaitan dengan bagaimana sistem akuntansi dapat digunakan untuk memengaruhi perilaku.

Sehingga ketika kita melihat secara nyata keterkaitan kedua ilmu ini sangatlah erat terutama pada suatu organisasi. Banyak manfaat ekonomi yang bisa diambil ketika kita mengenali aspek perilaku dalam akuntansi. Salah satu contohnya dalam pengambilan keputusan. Kesalahan yang sering terjadi adalah ketika dalam pengambilan keputusan terlalu berfokus pada *sunk cost* yaitu biaya yang telah dikeluarkan untuk membiayai proyek yang diambil. Individu tersebut merasa sudah terlalu banyak menginvestasikan waktu, tenaga, dan sumber daya pada keputusan yang diambil. Padahal biaya-biaya yang dikeluarkan adalah biaya dimasa lalu yang sudah tidak dapat dipulihkan. Dengan demikian, seharusnya perlu diperhatikan aspek yang berfungsi untuk masa datang. Tidak hanya pada evaluasi biaya tapi evaluasi pada diri sendiri atas motivasi dan lingkungan juga terpenting.

“understanding human behavior is a fundamental to understanding how organizations function, whether they are profit –making firms, non profit enterprises, or government agencies, much disagreement among managers, scientists, policy makers, and citizen arises from substantial differences in the way we think about human nature...” Jensen & meckling :1994. The nature of man.

Jensen & meckling sangat menekankan bahwa memahami perilaku manusia adalah dasar dari bagaimana organisasi itu dapat berfungsi. Dengan penggunaan kata manusia tanpa memandang gender perempuan atau pun laki-laki sehingga dinilai semua hasil keluaran tersebut akan berdampak sama sesuai apa yang diinginkan. Mereka menjelaskan bahwa fenomenasi sosial akan konsisten dengan perilaku

manusia. Sehingga aspek psikologis manusia semakin jelas memainkan peran yang sama penting dengan desain formal organisasi. Dengan adanya pertanyaan – pertanyaan mengenai motivasi kerja. penjelasan awal tentang kebutuhan psikologis manusia diuraikan pertama kali oleh Abraham Maslow dalam makalahnya yang berjudul *a theory of human motivation* yang dimuat di *psychological review* pada tahun 1943. Dimana pada buku tersebut menjelaskan bahwa terdapat hierarki kebutuhan manusia dalam lima tingkatan yang akan dicapai manusia tersebut menurut tingkat kepentingannya sebagai berikut :

a. Kebutuhan Fisiologis (Physiological Needs)

Pertama, kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan tingkat pertama yang paling rendah yang harus dipenuhi dan dipenuhi oleh karyawan sebelum dirinya mencapai kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi. Kebutuhan ini terdiri atas makan, minum, pernapasan, dan lain-lain kebutuhan yang bersifat biologis seperti tidur dan seks. Setelah kebutuhan ini terpenuhi barulah muncul keinginan berikutnya, yaitu keamanan. Contohnya, secara umum karyawan terlebih dahulu menginginkan pekerjaan yang memberikan gaji yang memadai untuk memuaskan kebutuhannya sebelum dirinya menginginkan kebutuhan akan keamanan untuk mencapai prestasi kerja.

b. Kebutuhan Keamanan (Safety Needs)



Kebutuhan keamanan merupakan kebutuhan tingkat kedua yang harus dipenuhi setelah kebutuhan tingkat pertama dipenuhi dan dipuaskan. Kebutuhan-kebutuhan yang termasuk dalam kebutuhan keamanan adalah kestabilan, ketergantungan, perlindungan, bebas dari rasa takut dan ancaman. Termasuk juga kebutuhan dalam mengikuti peraturan secara struktural, peraturan dan tata tertib, undang-undang dan batasan-batasan tertentu, dan sebagainya. Contohnya, setiap karyawan selain dirinya ingin memperoleh gaji yang memuaskan dalam bekerja, maka ia juga membutuhkan pekerjaan yang dapat memberi keamanan dan keselamatan diri serta bebas dari ancaman agar dirinya dapat bekerja lebih berprestasi

#### c. Kebutuhan Sosial (Social and Belongingness Needs)

Setelah kedua kebutuhan tadi dicapai dengan memberi kepuasan yang agak memuaskan, maka timbul kebutuhan akan sosial dan kasih sayang (social and belongingness). Yaitu kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain, pada saat ini individu akan merasa sangat kesepian dan terisolasi dari pergaulan. Individu akan membutuhkan teman dan perhatian dari seseorang. Contohnya, setiap karyawan selain menginginkan pekerjaan yang aman dan selamat, dirinya juga ingin dapat berinteraksi dengan orang lain dan mau dirinya untuk dikasihi dan diterima oleh orang lain agar tidak merasa kesepian sehingga dia dapat berprestasi dalam bekerja. Ketiga kebutuhan di atas merupakan kebutuhan tingkat rendah (lower level needs). Dua kebutuhan berikutnya ialah kebutuhan peringkat tinggi (higher level needs).

#### d. Kebutuhan Harga Diri (Self Esteem Needs)

Dua kebutuhan tingkat tinggi tersebut adalah kebutuhan harga diri dan aktualisasi diri. Kebutuhan harga diri dapat dibagi menjadi dua kategori. Pertama, kebutuhan terhadap kekuasaan, berprestasi, pemenuhan diri, kekuatan, dan kemampuan untuk memberi keyakinan, dan kehidupan serta kebebasan. Kedua, kebutuhan terhadap nama baik (reputation) atau prestise, status, keberhasilan, pengakuan, perhatian, dan penghargaan. Pemuasan kebutuhan terhadap harga diri akan membawa kepada keyakinan diri, kekuatan, kemampuan, dan pemenuhan diri. Contohnya, setiap karyawan umumnya mempunyai harapan untuk dapat mencapai kebebasan diri dan memperoleh penghargaan dan kemampuan setelah kebutuhan sosial dan harga dirinya telah dipuaskan untuk mencapai prestasi kerja.

#### e. Kebutuhan Aktualisasi Diri (Self Actualization Needs)

Kebutuhan aktualisasi diri atau perwujudan diri yang merupakan kebutuhan tingkat kelima yang paling tinggi bagi Karyawan yang juga ingin dipenuhi dan dipuaskannya. Pada peringkat ini setiap individu dalam memenuhi kebutuhan ini sangat berbeda satu sama lain, Masing-masing ingin mewujudkan diri sebagai seorang yang mempunyai kemampuan yang unik. Kebutuhan ini ada hanya setelah empat kebutuhan sebelumnya dicapai secara memuaskan. Pada dasarnya kebutuhan ini

bertujuan untuk membuat seluruh potensi yang ada dalam diri seseorang sebagai sesuatu wujud nyata, yaitu dalam bentuk usaha aktualisasi diri.

Ketika pada akhirnya, telah terlihat jelas bahwa psychological well-being dan emotional labour menyatakan secara jelas bahwa kedua subyek ini merupakan proses pula dalam akuntansi maka kita dapat semahami pada titik manakah awal penelitian ini, kemudian, terlihat sebuah elemen penting yang perlu di jadikan point terpenting bahwasanya ilmu akuntansi pada sudut pandang keprilaku akan sangat erat pada lingkungan sekitar, pendekatan baru yang menekankan pada aspek psikologis manusia ini disebut pendekatan organis atau sering disebut adokrasi ( *adhocracies* ) istilah adokrasi mula- mula diperkenalkan oleh warren bennis untuk menyebutkan ciri desain organisasi yang dirancang agar fleksibel untuk menghadapi lingkungan yang selalu berubah. Ciri- ciri penting adokrasi yaitu ( Bowditch dan Buono, 1990 ) :

1. Mengurangi peranan ( *deemphasize* ) deskripsi tugas yang formal serta mengurangi spesialisasi.
2. Tidak ada asumsi bahwa orang yang ada pada posisi lebih tinggi memiliki informasi yang lebih baik daripada orang yang ada di posisi bawah.
3. Hubungan horizontal lebih penting daripada hubungan vertikal.
4. Suasana keorganisasian lebih bersifat kolegial.
5. Struktur organisasi bersifat 'cair' ( mudah berubah ).

## 2.6 Tinjauan Empiris

1) Wahyuningsih, D. and Wulansari, N. A. (2016) menjelaskan pengaruh modal psikologis, kesejahteraan psikologis, dan konflik pekerjaan- keluarga pada kinerja perawat, baik secara langsung ataupun menggunakan mediasi, yakni kesejahteraan psikologis dan konflik pekerjaan-keluarga. Data yang dikumpulkan dari 99 perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara modal psikologis pada kinerja, modal psikologis pada kesejahteraan psikologis, dan kesejahteraan psikologis pada kinerja. Hasil juga menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis dan konflik pekerjaan-keluarga memediasi pengaruh modal psikologis pada kinerja perawat. Namun, pengaruh modal psikologis pada konflik pekerjaan-keluarga, konflik pekerjaan-keluarga pada kinerja, dan konflik pekerjaan-keluarga pada kesejahteraan psikologis bernilai negatif dan tidak signifikan.

2) Annamalai, N., Foroughi, B., Iranmanesh M., and Buathong, S. (2020) mengeksplorasi efek dari kebutuhan siswa pada kecanduan Facebook dengan mempertimbangkan efek moderasi dari kesejahteraan psikologis. Selain itu, efek moderat dari tujuan pendekatan kinerja pada hubungan antara Facebook kecanduan dan kinerja akademik dieksplorasi. Sebanyak 343 mahasiswa menjadi responden. Hasilnya menunjukkan bahwa efek dari kebutuhan sosial dan hiburan pada kecanduan Facebook adalah signifikan, sementara kebutuhan pengenalan dan informasi tidak berpengaruh pada kecanduan Facebook. Hasil lain, memberikan bukti efek moderat kesejahteraan psikologis pada hubungan antara kebutuhan hiburan dan kecanduan Facebook. Temuan

ini juga mengungkapkan bahwa kecanduan Facebook memiliki hubungan negatif dengan kinerja akademik dan bahwa tujuan pendekatan kinerja memoderasi hubungan ini secara positif.

3) Tsalasah, E. F., Noermijati, and Ratnawati K. (2019) menjelaskan bahwa terdapat efek stres kerja pada kinerja karyawan, stres kerja memengaruhi kesejahteraan psikologis, kesejahteraan psikologis mempengaruhi kinerja karyawan.