



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

**PENGARUH *STRATEGIC PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEMS* TERHADAP
MANAGER PERFORMANCE DENGAN *JOB-RELEVANT INFORMATION*, *ROLE
AMBIGUITY*, *ROLE CONFLICT* DAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Swasta di Wilayah Jawa Tengah)**

Agus Purwanto
Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Siti Nur Hadiyati
Magister Akuntansi Universitas Diponegoro

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of strategic performance measurement system (SPMS) on manager performance (PERF) with job-relevant information (JRI), role ambiguity (RA), role conflict (RC), and burnout as intervening variable. This study adopted research by Burney and Widener (2007) with some modification. The object of the research was individuals who have a job title of manager or above (director) at 164 private hospital at the Central Java.

This study used judgment sampling technique in the data collection. The data was obtained by disseminate questionnaire with mail survey method as much as 137 of 750 questionnaire. While the data was obtained by disseminate questionnaire with direct delivery method as much as 80 of 112. All of mail survey respondent was returned questionnaire is manager Data analysis was conducted using Structural Equation Model (SEM) with AMOS program version 5.0.

This results of this study show that SPMS had significantly positive effect on JRI. SPMS do not associate with RA. JRI had significantly positive effect on RA. SPMS and JRI do not associate with RC. RA had significantly negative effect on burnout. RC do not associate with burnout. JRI had significantly positive effect on PERF. RA, RC and burnout do not associate with PERF. SPMS affect PERF indirectly through RA and RC. RA affects PERF indirectly through burnout.

Key words: strategic performance measurement system, job-relevant information, role ambiguity, role conflict, burnout, manager performance, Structural Equation Model (SEM).



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

PENDAHULUAN

Suatu sistem pengukuran kinerja strategik (*Strategic Performance Measurement Systems_SPMS*) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengatur tindakan manajer dan mengakibatkan sasaran keuangan dan nonkeuangan, ukuran kinerja, dan tujuan dihubungkan dengan strategi organisasi (Webb, 2004). Kaplan dan Norton (1996, 2001) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja telah meningkat dari sistem dengan fokus ukuran yang sedikit dalam *financial outcomes* ke sistem dengan berbagai ukuran keuangan dan nonkeuangan yang dihubungkan ke strategi. Hendricks *et al.* (2004) mengatakan bahwa salah satu jenis SPMS yang populer adalah *balanced scorecard*.

Informasi yang relevan dengan tugas akan mendorong aktivitas perencanaan dan cara pendekatan yang digunakan terhadap tugas, serta membuat individu akan lebih keras berusaha dan lebih bersemangat dalam mengerjakan tugas dibandingkan individu yang tidak memiliki *job relevant information*. Kren (1992) mendefinisikan *Job-Relevant Information (JRI)* sebagai informasi yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang relevan dengan tujuan organisasi/perusahaan. Ia melakukan penelitian mengenai pengaruh partisipasi, *job-relevant information (JRI)* dan kinerja. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa JRI berhubungan dengan kinerja.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk: menguji secara empiris pengaruh SPMS terhadap *Job-Relevant Information*, menguji secara empiris pengaruh SPMS dan *Job-Relevant Information* terhadap *Role Ambiguity*, menguji secara empiris pengaruh SPMS dan *Job-Relevant Information* terhadap *Role Conflict*, menguji secara empiris pengaruh *Role Ambiguity* dan *Role Conflict* terhadap *Burnout*, menguji secara empiris pengaruh *Job-Relevant Information*, *Role Ambiguity*, *Role Conflict* dan *Burnout* terhadap *Manager Performance*.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori yang dapat mendasari penelitian di bidang akuntansi manajemen adalah teori peran (Kahn et al. dalam Michaels et al., 1987). Teori peran (*role theory*) menyatakan bahwa individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran, ambiguitas peran dan *role overload* yang tinggi akan mengalami kecemasan, ketidakpuasan, dan ketidakefektifan melakukan pekerjaan dibandingkan individu lain. Tiga konsekuensi yang potensial dari konflik peran, ambiguitas peran dan *work overload* adalah tingginya tekanan kerja (*job related tension*), rendahnya kepuasan kerja (*job satisfaction*), dan tingginya keinginan berpindah (*intent to leave, turnover intensions*).



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Teori peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. Individu akan mengalami konflik dalam dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang (Katz dan Kahn, 1978 dalam Burney dan Widener, 2007). Teori dinamika peran didasarkan pada episode-episode peran yaitu: siklus proses-proses antara penyampai-penyampai peran dengan individu yang dimaksud (Kahn *et al.*, 1964 dalam Viator, 2001; House dan Rizzo *et al.* dalam Michaels, 1987). Menurut teori ini penyampai-penyampai peran memiliki pengharapan-pengharapan terhadap perilaku individu yang dituju dan berusaha mempengaruhi perilaku individu tersebut dengan menyampaikan informasi tentang pengharapan-pengharapan peran. Individu yang dimaksud merespon dengan menerima atau menolak berdasarkan persepsinya terhadap si penyampai peran.

Isi dari suatu SPMS menyediakan JRI bagi para manajer. Suatu SPMS berisi sasaran yang jelas dan rinci serta informasi umpan balik. Informasi umpan balik menyarankan pencarian kualitas informasi yang lebih tinggi dan strategi yang ditargetkan (Early *et al.* 1990), sedang sasaran yang jelas dan rinci dihubungkan dengan komitmen tujuan (Webb, 2004). Komitmen tujuan dihubungkan dengan peningkatan kebutuhan keterlibatan dalam tindakan yang memudahkan akuisisi JRI



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

tambahan apakah melalui penggunaan pemetaan strategi, penggunaan ukuran kinerja di dalam suatu proses interaktif, atau melalui beberapa tindakan (Chong dan Chong, 2002). Oleh karena itu, diharapkan terdapat hubungan positif antara tingkat dimana suatu organisasi menggunakan sistem pengukuran kinerja yang dihubungkan ke sasaran strategiknya (SPMS) dengan JRI.

Role ambiguity (RA) terjadi ketika seorang manajer tidak mempunyai informasi yang cukup untuk memilih tindakan pekerjaan yang paling efektif atau ketika timbul isyarat yang belum jelas mengenai tugas-tugas, otoritas, dan tanggungjawab (Daniels dan Bailey 1999). Kaplan dan Norton (1996) berpendapat bahwa SPMS sering dikembangkan menggunakan input manajerial, seperti para manajer mungkin menggunakan semua ukuran tersebut. Hasilnya, SPMS dipromosikan sebagai alat untuk menyediakan para manajer dengan peningkatan komunikasi yang berisi informasi yang lebih konsisten dan rinci mengenai harapan pekerjaan. Hall (dikutip oleh Burney dan Widener, 2007) menemukan dukungan kuat bahwa suatu SPMS meningkatkan kejelasan yang pada akhirnya akan mengurangi *role ambiguity* dan *role conflict*.

Kren (1992) menyatakan, "ketika *Job-Relevant Information* (JRI) dan *Role Ambiguity* (RA) dibangun serupa, mereka pasti berbeda karena JRI mencerminkan tingkat dari informasi yang



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

tersedia untuk seorang manajer dan RA mencerminkan tingkat dimana para manajer memahami tanggungjawab dan tugas-tugasnya." Terkadang, para manajer masih dapat tidak memahami tugas-tugas mereka walaupun informasi yang dibutuhkan dapat tersedia.

Kaplan dan Norton (1996, 2001) mengemukakan bahwa untuk mendesain suatu SPMS yang efektif, manajemen puncak harus menjangkau konsensus dengan strategi perusahaan. Keduanya juga mengakui bahwa suatu sistem pengukuran kinerja yang dihubungkan ke strategi menciptakan suatu pemahaman bersama, dan para eksekutif kemudian mampu mengatur tindakan individu dengan pemahaman bersama tersebut. Maka, suatu SPMS harus mengurangi pertentangan permintaan dari atasan, dan akhirnya dapat mengurangi *role conflict*.

SPMS akan mempersatukan para manajer di lingkungan yang jelas dan fokus terhadap strategi, akan meningkatkan JRI, dan pada akhirnya akan mengurangi potensi untuk menerima permintaan yang bertentangan dan akan memperjelas harapan peran (Kaplan dan Norton, 1996). Manajer dapat mengalami *role conflict*, jika para manajer lain "mengirimkan" permintaan yang bertentangan. Dalam kondisi yang sama, manajer dapat mengalami ketidakpastian mengenai alur keputusan yang paling diinginkan oleh perusahaannya. Penyimpangan dan distorsi informasi secara signifikan berhubungan dengan *role conflict* dan *role ambiguity*



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

yang lebih tinggi (Rizzo *et al.* dalam Burney dan Widener, 2007).

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Maslach dan Jackson (1981) yang dikutip oleh Murtiasari (2006) ditemukan hubungan antara tingginya *role conflict* dengan aspek kelelahan emosional dalam *burnout* yang ditandai dengan gejala sakit kepala, sakit perut, dan rasa khawatir berlebihan. Penelitian Maslach (1981) dalam Murtiasari (2006) menghasilkan temuan adanya hubungan antara tingginya *role ambiguity* dan *role overload* dengan pengurasan energi dan kelelahan mental yang berakibat pada meningkatnya tingkat emosional seseorang. Jackson dan Schuler dalam Burney dan Widener (2007) menguatkan temuan tersebut dengan menyatakan adanya *emotionally draining* pada individu sehingga muncul perasaan sinis, tidak peduli dan tidak peka terhadap lingkungan.

Suatu SPMS dirancang untuk menggambarkan, menterjemahkan, dan mengatur perilaku karyawan dengan suatu strategi perusahaan dan tujuan manajerial untuk meningkatkan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, diharapkan JRI mempunyai hubungan secara langsung dengan *manager performance*. Kren (1992) berpendapat bahwa JRI mengurangi ketidakpastian di lingkungan Negara, membiarkan seorang manajer untuk memilih tindakan yang lebih sesuai, yang dihubungkan dengan peningkatan kinerja.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Ketika para manajer mengalami *role conflict*, mereka memisahkan antara harapan persaingan dan permintaan. Rizzo *et al.* berpendapat bahwa kinerja manajer lebih sedikit efektif ketika *role conflict* timbul. Seeman (dikutip oleh Burney dan Widener, 2007) menyediakan bukti empiris yang relevan dengan menunjukkan bahwa para manajer akan mengalami kesulitan dalam membuat keputusan yang efektif ketika mereka mengalami *role conflict*. Kemudian Seeman menyimpulkan bahwa para supervisor menentukan keputusan yang sulit berkaitan dengan persepsi mereka mengenai konflik di seputar peran mereka. Hasil ini didukung oleh Fogarty *et al.* (2000), dia menemukan bukti hubungan negatif antara ukuran kinerja pekerjaan yang *self-reported* dan *role ambiguity* serta *role conflict*. Beberapa literatur menyimpulkan bahwa suatu hubungan negatif ada antara kinerja pekerjaan dan *role ambiguity* serta *role conflict* (Tubre dan Collins, 2000; Jackson dan Schuler dalam Burney dan Widener, 2007).

Burnout adalah kondisi yang dialami oleh seseorang karena adanya tekanan pekerjaan. Dalam individu, *job burnout* merupakan problem *physic* seperti sakit kepala, tekanan darah tinggi, gangguan pencernaan dan *chronic fatigue* (Maslach dan Leiter dalam Eka Murtiasari, 2006). *Burnout* juga berhubungan dengan perilaku negatif yang ditujukan kepada klien, keluarga, dan teman termasuk mengurangi kepuasan dan komitmen. Untuk



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

organisasi, akibat dari *burnout* termanifestasi dalam tingginya tingkat absensi dan perpindahan yang merupakan penurunan moral dan unjuk kerja. Dengan kata lain, *burnout* adalah efek kumulatif dari *role stressor*.

METODE RISET

Populasi dan Sampel

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh manajer Rumah Sakit Swasta di seluruh wilayah Jawa Tengah. Berdasarkan pada struktur organisasi Rumah Sakit pada umumnya, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para karyawan yang memiliki jabatan sebagai manajer dan di atas manajer (direktur) dan terbagi ke dalam bagian medik, dan non medik. Adapun pembagiannya berbeda sesuai dengan masing-masing Rumah Sakit. Sehingga kuesioner yang akan diberikan jumlahnya bervariasi yaitu tiap rumah sakit menerima lebih dari satu kuesioner. Berdasarkan data dari Biro Pusat Statistik yang didasarkan pada data Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2007 berjumlah 164 yaitu terdiri dari Rumah Sakit Umum sebanyak 65 buah dan Rumah Sakit Khusus (RS Bersalin, RS Paru-paru, RS Jiwa, RS Orthopedi, RS THT, RSIA, dan RS Khusus Bedah) sebanyak 99 buah.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan metode *mail survey* yaitu responden akan dikirimkan kuesioner melalui pos dan disertai dengan amplop kirim balik (kirbal) dan juga diantar langsung kepada responden yang wilayahnya dapat dijangkau oleh peneliti. Sedangkan untuk mengetahui apakah ada perbedaan karakteristik sampel dari jawaban responden (berpartisipasi dan tidak berpartisipasi) dan cara pengumpulan data (*mail survey* dan langsung), akan dilakukan pengujian *non-response bias*.

Variabel Penelitian

Strategic Performance Measurement System (SPMS)

SPMS merupakan sistem yang mengkombinasikan keuangan, strategik, dan ukuran bisnis operasi untuk mengukur seberapa baik suatu perusahaan menemukan targetnya (Gates dalam Burney dan Widener 2007). SPMS diukur menggunakan acuan instrumen dari Burney dan Widener (2007) dalam tujuh skala Likert mulai dari 1=sangat tidak setuju hingga 7=sangat setuju sekali.

Job-Relevant Information (JRI)

Job-Relevant Information (JRI) didefinisikan sebagai informasi yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang relevan dengan tujuan (Kren, 1992). JRI diukur menggunakan instrumen yang dibangun oleh Kren (1992) dan telah digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Magner *et al.* (1996), Chong dan



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Chong (2002), serta Burney dan Widener (2007) dalam tujuh skalan Likert mulai dari 1=sangat tidak setuju hingga 7=sangat setuju.

Role Ambiguity

Ambiguitas peran (*role ambiguity*) didefinisikan sebagai tidak adanya kejelasan informasi sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, metode untuk memenuhi ekspektasi yang diketahui dan atau konsekuensi kinerja peran tertentu (Kahn *et al.* dalam Burney dan Widener 2007). RA diukur menggunakan acuan instrumen dari Rizzo *et al.* (1970) dalam tujuh skala Likert mulai dari 1=sangat tidak setuju hingga 7=sangat setuju sekali. Skor yang tinggi menunjukkan bahwa responden mengalami ambiguitas peran yang rendah.

Role Conflict

Konflik peran (*role conflict*) didefinisikan oleh Woelf dan Snock (dikutip Murtiasari 2006) sebagai adanya dua (atau lebih) kelompok tekanan secara simultan sehingga ketaatan pada kelompok yang satu akan menimbulkan kesulitan atau ketidakmungkinan untuk mentaati yang lainnya. RC diukur menggunakan acuan instrumen dari Rizzo *et al.* (1970) dalam tujuh skala Likert mulai dari 1=sangat tidak setuju hingga 7=sangat setuju sekali. Skor yang tinggi menunjukkan bahwa responden mengalami konflik peran yang tinggi.

Burnout



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Burnout adalah kondisi yang dialami oleh seseorang karena adanya tekanan pekerjaan. *Burnout* diukur melalui dimensi *emotional exhaustion*, *reduced personal accomplishment* dan *depersonalization*. Dimensi *burnout* tersebut diukur dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan dari *Maslach Burnout Inventory* (MBI) tahun 1981. Terdapat sembilan pertanyaan tentang kondisi kelelahan emosional, penurunan prestasi kerja, dan depersonalisasi. Penjelasan jawaban responden tentang keseringan *burnout* yang dialami adalah 1=dua-tiga kali dalam setahun, 2=setiap bulan, 3=dua kali dalam sebulan, 4=setiap minggu, 5=beberapa kali dalam seminggu, 6=setiap hari, dan 7=hampir setiap saat. Semakin tinggi skor berarti bahwa responden semakin mengalami *burnout*.

Manager Performance

Kinerja dalam penelitian ini serupa dengan konsep kinerja dalam penelitian yang dilakukan oleh Burney dan Widener (2007). Variabel ini diukur dengan menggunakan dua pertanyaan untuk menangkap hasil kinerja responden. Adapun area kinerja yang dipilih adalah area perencanaan strategik dan area pengambilan keputusan karena diharapkan menjadikan hasilnya berhubungan dengan kepercayaan atas suatu SPMS (Kaplan dan Norton 1996, 2001; Ittner et al. 2003).

Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengolah data dan menguji hipotesis penelitian, dengan alasan bahwa SEM memiliki kemampuan untuk menggabungkan pengukuran model (*Measurement Model*) dengan model struktural (*Structural Model*) secara simultan dan efisien jika dibandingkan dengan teknik multivariate lainnya (Hair et al., 1998 dalam Ghozali, 2005).

ANALISIS DATA

Sebagian besar responden yang berpartisipasi adalah pria, berlatar belakang pendidikan S2, dengan masa kerja antara 16-20 tahun dan masa jabatan 4-5 tahun. Adapun profil 239 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Profil Responden

	Jumlah	Persentase
Gender:		
Pria	162	67,78%
Wanita	77	32,22%
Pendidikan:		
D3	6	2,51%
S1	94	39,33%
S2	139	58,16%
Masa Kerja:		
• ≤ 10 tahun	16	6,69%
• 11 – 15 tahun	41	17,15%
• 16 – 20 tahun	82	34,31%
• 21 – 25 tahun	48	20,08%
• > 25 tahun	52	21,76%

Masa Jabatan:

• ≤ 1 tahun	27	11,31%
• 2 – 3 tahun	55	23,01%
• 4 – 5 tahun	115	48,12%
• > 5 tahun	42	17,57%

Jabatan

• Manajer Medik	64	26,78%
• Manajer Non Medik	175	73,22%

Sumber: data primer diolah 2009

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yaitu *strategic performance measurement system, job-relevant information, role ambiguity, role conflict, burnout*, dan *manager performance* disajikan dalam tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata standar deviasi dapat dilihat dalam tabel 2 Pada tabel tersebut disajikan kisaran teoritis yang merupakan kisaran atas bobot jawaban yang secara teoritis didesain dalam kuesioner dan kisaran sesungguhnya yaitu nilai terendah sampai nilai tertinggi atas bobot jawaban responden yang sesungguhnya.

Tabel 2
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Teoritis		Sesungguhnya		
	Kisaran	Mean	Kisaran	Mean	SD
SPMS	4-28	16	4-28	24,28	3,844
JRI	3-21	12	3-21	18,37	2,857
RA	6-42	24	24-42	37,51	3,299
RC	5-35	20	5-35	18,05	9,789
EE	3-21	12	3-21	8,28	4,228
RPA	3-21	12	3-12	4,78	2,434

Variabel	Teoritis		Sesungguhnya		
	DP	3-21	12	3-13	4,79
PERF	2-14	8	4-14	12,57	2,164

Sumber: data primer diolah 2009

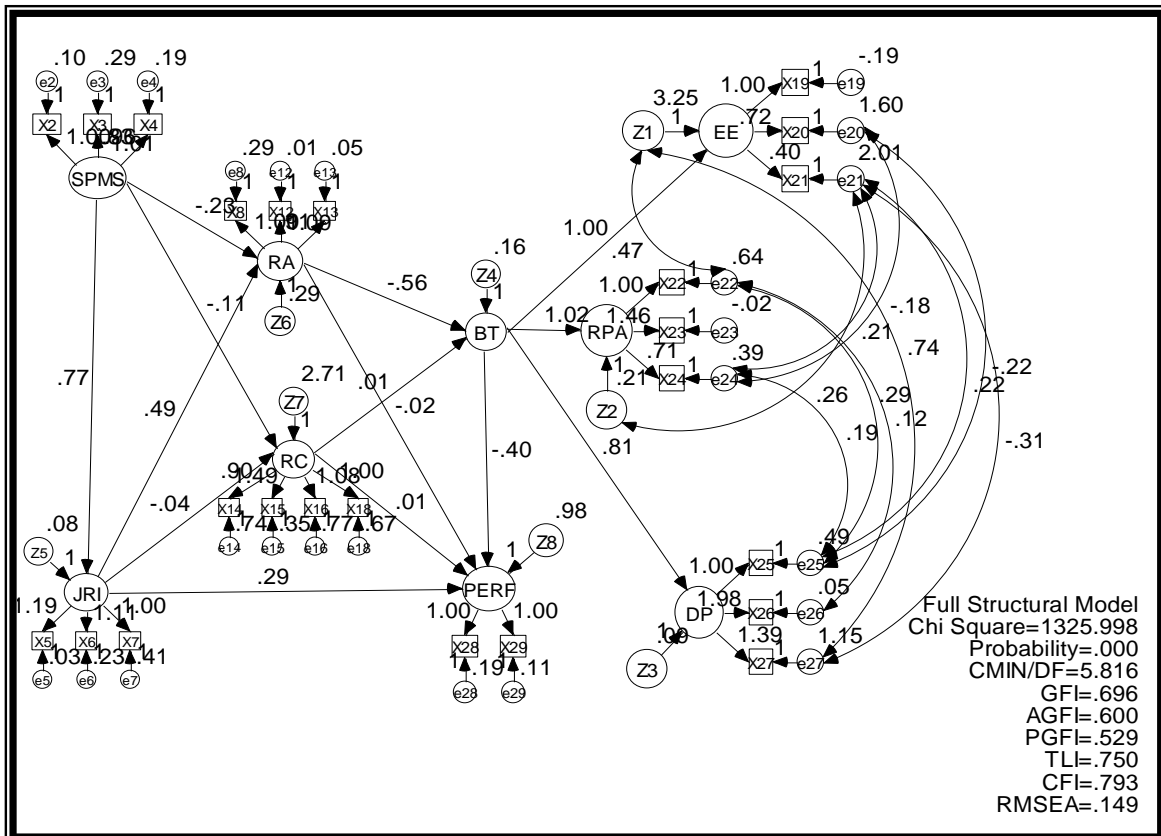
Full Structural Equation Model Analysis

Setelah melakukan analisis faktor konfirmatori masing-masing konstruk yang dikombinasikan menjadi analisis konfirmatori, jenjang kedua adalah melakukan analisis *full structural equation model*. Analisis ini dilakukan dengan tetap memperhatikan proses analisis faktor konfirmatori per konstruk, dengan demikian proses tersebut menguji model secara keseluruhan dengan menggunakan model per konstruk yang telah dimodifikasi dan kombinasi konstruk ke dalam *second order confirmatory factor analysis* yang telah dimodifikasi juga sehingga terbentuk model yang baik. *Full Structural Model* untuk model penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 1.

Penilaian Kriteria *Goodness Of Fit Indices Full Structural Model*

Setelah melakukan pengujian asumsi SEM, maka langkah selanjutnya adalah menilai kriteria *goodness of fit indices full structural model*. Berikut ini Ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan *cut-of goodness-of-fit indices* yang ditetapkan, nampak dalam tabel 3.

Gambar 1
Full Struktural Model



Sumber: data primer diolah, 2009

Tabel 3
Goodness-of-fit Indices Full Structural Equation Model

Goodness of fit index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	1325,998	Marginal
Probability	≥ 0,05	0,000	Marginal
CMIN/DF	≤ 2,00	5,816	Marginal
GFI	≥ 0,90	0,696	Marginal
AGFI	≥ 0,90	0,600	Marginal
PGFI	≥ 0,50	0,529	Fit
TLI	≥ 0,95	0,750	Marginal
CFI	≥ 0,95	0,793	Marginal
RMSEA	≤ 0,08	0,149	Marginal

Sumber: data primer diolah 2009

Berdasarkan tabel 3, nilai Chi-Square 1325,998 dengan probabilitas $p=0,000$, $CMIN/DF=5,816$, $GFI=0,696$, $AGFI=0,600$, $TLI=0,750$ dan $CFI=0,793$, dan $RMSEA=0,149$ menunjukkan bahwa model diterima pada tingkat marginal. $PGFI=0,531$ diterima pada tingkat fit. GFI dan $AGFI$ merupakan ukuran R^2 dan $adjust R^2$ pada analisis regresi berganda. Dengan demikian secara keseluruhan model yang dibangun diterima secara marginal.

Selain itu dari hasil *Output AMOS 5* ukuran parsimony fit lainnya seperti $PNFI=0,630$ dan $PCFI=0,655$ berada diatas $0,50$ yang menunjukkan bahwa model ini diterima pada tingkat *fit*. Indeks AIC dan BCC yaitu untuk membandingkan dua model dari sudut parsimony.

Tabel 4
Kriteria Parsimony

Kriteria	Default Model	Independence Model	Keterangan
AIC	1469,998	5639,214	<i>Fit</i>
BCC	1488,846	5645,496	<i>Fit</i>

Sumber: output AMOS 5, 2009

PEMBAHASAN DAN KESIMPULAN

Berikut ini adalah *output table* pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan alat uji AMOS Versi 5.0 dalam bentuk output *Regression Weights* seperti pada tabel 5 dan tabel 6

Adapun kriteria pengujian hipotesis (Ghozali, 2007) adalah sebagai berikut:

a. Nilai CR (*critical ratio*) > 1,96 dengan tingkat signifikansi < 0,05 maka berarti variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen.

b. Nilai CR (*critical ratio*) < 1,96 dengan tingkat signifikansi > 0,05 maka berarti variabel eksogen tidak berpengaruh terhadap variabel endogen.

Sedangkan uji tanda hubungan variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan melihat nilai *estimate standardized regression weights*.

Tabel 5
Output Regression Weights

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
JRI <--- SPMS	.772	.050	15.480	***	par_8
RA <--- JRI	.487	.181	2.692	.007	par_9
RC <--- JRI	-.039	.504	-.078	.938	par_10
RA <--- SPMS	-.227	.146	-1.557	.119	par_16
RC <--- SPMS	-.110	.419	-.262	.794	par_17
BT <--- RC	.011	.020	.527	.598	par_13
BT <--- RA	-.556	.164	-3.392	***	par_14
PERF<--- RC	.009	.044	.206	.837	par_11
PERF<--- JRI	.285	.097	2.944	.003	par_12
PERF<--- BT	-.402	.258	-1.557	.120	par_15
PERF<--- RA	-.019	.192	-.101	.919	par_39

Sumber: data primer diolah 2009 (*output AMOS 5*)

Tabel 6
Output Standardized Regression Weights

	Estimate
JRI <--- SPMS	.936
RA <--- JRI	.703
RC <--- JRI	-.020
RA <--- SPMS	-.398
RC <--- SPMS	-.067
BT <--- RC	.034

	Estimate
BT <--- RA	-.623
PERF<--- RC	.014
PERF<--- JRI	.226
PERF<--- BT	-.197
PERF<--- RA	-.011

Sumber: data primer diolah 2009 (output AMOS 5)

Pengaruh Langsung *Strategic Performance Measurement System* (SPMS) terhadap *Job-Relevant Information* (JRI).

Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa *strategic performance measurement system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job-relevant information*. Hasil ini sesuai dengan teori yang ada dan dapat memperkuat hasil penelitian Burney dan Widener (2007). Penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan *strategic performance measurement system* pada level yang kuat akan meningkatkan ketersediaan *job-relevant information*. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa isi dari suatu SPMS menyediakan JRI bagi para manajer.

Pengaruh Langsung *Strategic Performance Measurement System* (SPMS) dan JRI terhadap *Role Ambiguity* (RA).

Hasil pengujian hipotesis kedua (H2a) menunjukkan bahwa *strategic performance measurement system* tidak memiliki hubungan dengan *role ambiguity*. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *strategic performance measurement*



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

system berpengaruh negatif terhadap *role ambiguity* dan tidak konsisten dengan hasil penelitian Burney dan Widener (2007). Penelitian ini mengindikasikan bahwa walaupun penerapan *strategic performance measurement system* pada level yang kuat tidak akan mempengaruhi *role ambiguity* yang dialami para manajer bila masih pada level yang rendah. Berarti pada level ini para manajer masih dapat mengatur diri mereka sendiri maupun lingkungan kerjanya.

Hasil pengujian hipotesis kedua (H2b) ditolak karena menunjukkan bahwa *job-relevant information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role ambiguity*. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *job-relevant information* berpengaruh negatif terhadap *role ambiguity* dan tidak konsisten dengan hasil penelitian Burney dan Widener (2007). Penelitian ini mengindikasikan bahwa tingginya ketersediaan informasi yang relevan dengan pekerjaan justru akan meningkatkan keambiguitasan terhadap peran seorang manajer. Hal ini mungkin disebabkan karena terkadang para manajer masih tidak dapat memahami tugas-tugasnya walaupun informasi yang dibutuhkan tersedia dengan baik. Atau ketika para manajer mempunyai informasi yang sangat banyak berkaitan dengan pekerjaannya tetapi dia tidak menggunakan semaksimal mungkin sehingga justru memicu ketidakjelasan yang semakin tinggi.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Pengaruh Langsung *Strategic Performance Measurement System* (SPMS) dan JRI terhadap *Role Conflict* (RC).

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3a) menunjukkan bahwa *strategic performance measurement system* tidak memiliki hubungan dengan *role conflict*. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *strategic performance measurement system* berpengaruh negatif dengan *role conflict* dan tidak konsisten dengan hasil penelitian Burney dan Widener (2007). Penelitian ini mengindikasikan bahwa walaupun penerapan *strategic performance measurement system* pada level yang kuat tidak akan mempengaruhi *role conflict* yang dialami para manajer bila masih pada level yang rendah. Berarti pada level ini para manajer masih dapat mengatur diri mereka sendiri maupun lingkungan kerjanya.

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3b) menunjukkan bahwa *job-relevant information* tidak memiliki hubungan dengan *role conflict*. Hasil tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *job-relevant information* berpengaruh negatif terhadap *role conflict* dan tidak konsisten dengan hasil penelitian Burney dan Widener (2007). Hal ini mengindikasikan bahwa tingginya ketersediaan informasi yang relevan tidak akan berpengaruh terhadap *role conflict* bila yang dialami manajer masih pada taraf rendah.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Pengaruh Langsung *Role Ambiguity* (RA) dan *Role Conflict* (RC) terhadap *Burnout* (BT) .

Hasil pengujian hipotesis keempat (H4a) ditolak karena menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *burnout* dan signifikan. Hasil ini tidak sesuai dengan teori dan tidak konsisten dengan hasil penelitian Fogarty *et al.* (2000). Hal ini mengindikasikan ketika seorang manajer mengalami *role conflict* pada level yang rendah, dia justru akan menunjukkan respon negatif yang mengindikasikan *burnout* dari tekanan pekerjaannya, bila tidak dapat mengatur diri dan lingkungan kerjanya.

Hasil pengujian hipotesis keempat (H4b) menunjukkan bahwa *role conflict* tidak memiliki hubungan dengan *burnout*. Hasil ini tidak sesuai dengan teori dan tidak konsisten dengan hasil penelitian Fogarty *et al.* (2000). Hal ini mengindikasikan bahwa ketika seorang manajer mengalami *role conflict* pada level yang rendah, maka dia tidak akan menunjukkan respon negatif yang mengindikasikan *burnout* dari tekanan pekerjaannya, bila dapat mengatur diri dan lingkungan kerjanya.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Pengaruh Langsung *Job-Relevant Information* (JRI), *Role Ambiguity* (RA) dan *Role Conflict* (RC), dan *Burnout* (BT) terhadap *Manager Performance* (PERF).

Hasil pengujian hipotesis kelima (H5a) menunjukkan bahwa *job-relevant information* berpengaruh positif terhadap *manager performance* dan signifikan. Hasil ini sesuai dengan teori yang ada dan konsisten dengan hasil penelitian Burney dan Widener (2007). Penelitian ini mengindikasikan bahwa ketersediaan yang tinggi akan informasi yang berkualitas dapat mempengaruhi kinerja manajer baik dalam perencanaan maupun pengambilan keputusan stratejik.

Hasil pengujian hipotesis kelima (H5b) menunjukkan bahwa *role ambiguity* tidak memiliki hubungan dengan *manager performance*. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *manager performance* dan tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Burney dan Widener (2007). Hal ini mungkin dapat terjadi bila *role ambiguity* yang dialami masih dalam taraf yang tidak begitu berbahaya dan masih dapat ditoleransi. Sehingga dengan kondisi seperti itu seorang manajer justru dapat mengatur lingkungan kerja mereka sendiri dan hal tersebut tidak akan mempengaruhi *manager performance*.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Hasil pengujian hipotesis kelima (H5c) ditolak karena menunjukkan bahwa *role conflict* tidak memiliki hubungan dengan *manager performance*. Hasil ini tidak sesuai dengan teori, namun konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Burney dan Widener (2007). Gordon (1996) menyatakan "orang tua yang baik" akan cenderung menjaga anaknya yang sakit, sedangkan "karyawan yang baik" akan menjadikan rapat perusahaan sebagai prioritas utama. Penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja seorang manajer tidak akan berubah naik atau turun walaupun mengalami *role conflict*.

Hasil pengujian hipotesis kelima (H5d) menunjukkan bahwa *burnout* tidak memiliki hubungan dengan *manager performance*. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap *manager performance*. Penelitian ini mengindikasikan bahwa jika manajer mengalami *role conflict* pada taraf yang masih rendah, hal tersebut tidak akan mempengaruhi kinerjanya.

IMPLIKASI PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. *Strategic performance measurement system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job-relevant information*. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan *strategic performance measurement system* pada level yang kuat akan meningkatkan



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

ketersediaan *job-relevant information*. *Strategic performance measurement system* tidak memiliki hubungan dengan *role ambiguity*. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun penerapan *strategic performance measurement system* pada level yang kuat tidak akan mempengaruhi *role ambiguity* yang dialami para manajer bila masih pada level yang rendah. *Strategic performance measurement system* tidak memiliki hubungan dengan *role conflict*. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun penerapan *strategic performance measurement system* pada level yang kuat tidak akan mempengaruhi *role conflict* yang dialami para manajer bila masih pada level yang rendah. *Strategic performance measurement system* tidak memiliki hubungan dengan *role conflict*. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun penerapan *strategic performance measurement system* pada level yang kuat tidak akan mempengaruhi *role conflict* yang dialami para manajer bila masih pada level yang rendah. *Role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Hasil ini mengindikasikan ketika seorang manajer mengalami *role conflict* pada level yang rendah, dia justru akan menunjukkan respon negatif yang mengindikasikan *burnout* dari tekanan pekerjaannya, bila tidak dapat mengatur diri dan lingkungan kerjanya. *Job-relevant information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *manager performance*. Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan yang tinggi akan informasi



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

yang berkualitas dapat mempengaruhi kinerja manajer baik dalam perencanaan maupun pengambilan keputusan stratejik.

DAFTAR REFERENSI

- Almer, E. D and S. E Kaplan. 2002. "The Effect of Flexible Work Arrangement And Stressors, Burnout, And Behavioral Job Outcomes in Public Accounting". *Behavioral Research in Accounting* Vol 14 pp. 1-37.
- Banker, R. D., Chong, and M. J. Pizzini. 2004. "The Balanced Scorecard: Judgmental Effects of Performance Measure Linked to Strategy". *The Accounting Review* 79: 1-23.
- Burney, L., and S. K. Widener. 2007. "Strategic Performance Measurement Systems, Job-Relevant Information, and Managerial Behavioral Responses—Role Stress and Performance". *Behavioral Research in Accounting* 19: 43-69.
- Chong, V. K., and K. M. Chong. 2002. "Budget Goal Commitment And Informational Effects of Budget Participation On Performance: A Structure Equation Modeling Approach". *Behavioral Research in Accounting* 14: 65-86.
- Cordes, C and T. Dougherty. 1993. A Review and Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review* Vol. 18 pp. 621-656.
- Damajanti, A. 2003. "Hubungan Antara Mentoring dengan Ambiguitas Peran, Konflik Peran, Kesan Ketidakpastian Lingkungan, Kinerja dan Niat Pindah di Lingkungan Auditor Yuniior (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik di Indonesia)". Tesis Tidak Dipublikasikan, Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Daniels, K., and A. Bailey. 1999. "Strategy Development Processes and Participation In Decision Making: Predictors of Role Stressors and Job Satisfaction". *Journal of Applied Studies* Vol. 8 Issue 1: 27-42.
- Dilla, W. N., and P. J. Steinbart. 2005. "Relative Weighting of Common and Unique balanced scorecard measure by knowledgeable decision makers". *Behavioral Research in Accounting* 17: 43-53.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

- Early, P., G. B. Northeraft, C. Lee, and T. R. Lituchy. 1990. "Impact of process and outcome feedback on the relation of goal setting to task performance". *Academy of Management Journal* 33: 87-105.
- Feltham. G., and J. Xie. 1994. "Performance measure congruity and diversity in multi-task principal/agent relations". *The Accounting Review* Vol. 69 Issue 3: 429-453.
- Ferdinand, Augusty. 2006. "*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-model rumit dalam penelitian untuk tesis Magister dan Disertasi Doktor*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Figler, H. R. 1980. Managing Stress. *Management Accounting* 62: 22-28.
- Fisher, R. T. 2001. Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. *Behavioral Research in Accounting* Vol. 13:143-170.
- Fogarty, T. J., J. Singh, G. K. Rhoads, and R. K. Moore. 2000. "Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model". *Behavioral Research in Accounting* 12: 31-67.
- Ghozali, I. 2008. "*Model Persamaan structural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hair, J. F., Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black. 1995. "*Multivariate Data Analysis With Reading*". Indianapolis, IN: Mac. Millan Publishing Company.
- Hendricks, K, L. Menor, and C. Wiedman. 2004. "The balanced scorecard: To adopt or not adopt?". *Ivey Business Journal* (November/December): 1-7. Diakses tanggal 7 Agustus 2008, dari ABI/INFORM Global Distance.
- Ittner, C. D., D. F. Larcker. and T. Randall. 2003. "Performance implications of strategic performance measurement in financial services firms". *Accounting, Organizations, and Society* 28: 715-741.
- Kaplan, R. S., and D. P. Norton. 1996. "The Balanced Scorecard". Boston, MA: Harvard Business School Press.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

- Kren, L. 1992. "Budgetary participation and managerial performance: The impact of information and environmental volatility". *The Accounting Review* Vol. 67 Issue 3: 511-526.
- Latham, G. P., and E. A. Locke. 1979. Goal setting - A motivational technique that works. *Organizational Dynamics*: 68-80.
- Lipe, M. G., and S. E. Salterio. 2000. "The balanced scorecard: Judgemental effects of common and unique performance measures". *The Accounting Review* 75: 283-398.
- Luft, J. L. 2004. Disussion of "Managers' commitment to the goals contained in a strategic performance measurement system." *Contemporary Accounting Research* Vol. 21 Issue 4: 959-964.
- Manurung, A. 2005. *Hubungan partisipasi penyusunan anggaran terhadap kepuasan kerja dan kinerja manajerial: informasi job relevant dan kecukupan anggaran sebagai variabel intervening*. Tesis Tidak Dipublikasikan, Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Michaels, R. E, Day, R. L, and Joachimsthaler, E. A. 1987. "Role Stress Among Industrial Buyers: An Integrative Model". *Journal of Marketing* April: 28-45.
- Murtiasari, E. 2006. *Anteseden dan konsekuensi burnout pada auditor: pengembangan terhadap role stress model*. Tesis Tidak Dipublikasikan, Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Rebele and R. Michaels. 1990. Independent auditor's role stress: antecedent, outcome and moderating variables. *Behavioral Research in Accounting* 2: 124-153.
- Roberts, M. L., T. L. Albright, and A. R. Hibbets. 2004. "Debiasing balanced scorecard evaluations". *Behavioral Research in Accounting* 16: 75-88.
- Rogers, D. L., and J. Molnar. 1976. Organizational antecedents of role conflict and ambiguity in top level administrators. *Administrative Science Quarterly* 21: 598-610.



SIMPOSIUM NASIONAL AKUNTANSI XIV ACEH 2011
Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
www.sn14aceh.com

Schick, A., L. Gordon, and S. Haka. 1990. "Information overload: A temporal approach". *Accounting, Organizations, and Society*. Vol. 15 pp. 199-220.

Senatra, P. 1980. Role conflict, role ambiguity and organizational climate in a public accounting firm. *The Accounting Review* Vol. 55 pp. 594-603.

Subagyo, L. 2004. *Pengaruh Partisipasi dalam Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial: Komitmen Tujuan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Rumah Sakit Tipe A, B, dan C di Jawa Tengah dan DIY)*. Tesis Tidak Dipublikasikan, Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.