

## PENGARUH *ROLE STRESSORS* PADA *BURNOUT* AUDITOR DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

Ni Made Wiryathi<sup>1</sup>  
Ni Ketut Rasmini<sup>2</sup>  
Made Gede Wirakusuma<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana  
Email: [wiwitbaskara@gmail.com](mailto:wiwitbaskara@gmail.com)

### ABSTRAK

*Burnout* merupakan representasi dari sindrom stres psikologis spesifik yang merupakan respon negatif yang timbul sebagai hasil dari tekanan pekerjaan atau *stressor*. *Role stressors* (penyebab stress akibat peran) yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* merupakan anteseden dari *burnout*. Penelitian sebelumnya mengenai hubungan *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* dengan *burnout* menghasilkan temuan yang tidak konsisten. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai kemampuan kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP) se-Provinsi Bali. Penelitian dilakukan di tahun 2013. Sampel diambil dengan metode sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dengan 105 auditor di KAP se-Provinsi Bali sebagai responden. Teknik analisis yang digunakan adalah uji interaksi atau *Moderated Regression Analysis* (MRA). Instrumen penelitian telah lulus uji validitas dan reliabilitas. Model regresi juga telah lulus uji asumsi klasik. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memperlemah pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali.

**Kata Kunci** : *Burnout*, *Role Stressors*, *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*, Kecerdasan Emosional, Auditor, KAP se-Provinsi Bali

### ABSTRACT

Burnout is a representation of specific psychological stress syndrome which is a negative response that arises as a result of work pressure. The antecedents of burnout are role stressors which consist of role conflict, role ambiguity, and role overload. Previous researchs of the relationship between role conflict, role ambiguity, and role overload with burnout have found inconsistent results. This research was conducted in 2013 and directed to determine the ability of emotional intelligence in moderates the effect of role conflict, role ambiguity, and role overload on auditor's burnout in all public accounting firm in Bali. Samples were taken with a saturated sample method. Data collection was done using questionnaires and dedicated to 105 auditors. The analysis technique used in this study is Moderated Regression Analysis. The instruments have been examined for its validity and reliability. The model also has passed the classical assumptions of regression analysis. Statistical analysis showed that emotional intelligence moderates the influence of role conflict, role ambiguity, and role overload on burnout experienced by auditor at public accounting firm in Bali Province. Statistical tests showed that emotional intelligence is weaken the influence of role conflict, role ambiguity, and role overload on burnout experienced by auditor at public accounting firm in Bali Province.

**Keywords** : Burnout, Role Stressors, Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Emotional Intelligence, Auditor, Public Accounting Firm in Bali

## PENDAHULUAN

Auditor merupakan profesi yang bertindak secara independen dan memiliki tanggung jawab pada pihak-pihak yang berkepentingan atas laporan keuangan auditan. Auditor akan membuat keputusan berdasarkan bukti-bukti dan fakta-fakta yang didapatkan di lapangan. Auditor dalam usahanya menemukan bukti-bukti audit, akan berinteraksi dengan banyak orang yang memiliki berbagai macam kepentingan, baik dari dalam maupun luar organisasi. Interaksi auditor dengan orang-orang yang memiliki keinginan dan harapan yang berbeda-beda, serta lingkungan kerja auditor yang sangat dinamis, mengakibatkan profesi auditor memiliki tingkat stres yang tinggi.

Profesi di bidang akuntansi khususnya auditor, merupakan profesi yang memiliki tingkat stres yang tinggi. Selain itu, dalam menjalankan tugasnya, auditor melakukan *boundary-spanning activities*, yaitu auditor harus berkomunikasi dengan banyak orang yang memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda, untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Individu yang berada pada situasi *boundary spanning* sangat berpotensi mengalami tekanan peran. Auditor adalah profesi yang berpotensi mengalami stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaannya.

Stres dapat berdampak positif maupun negatif. Terdapat dua jenis stres yaitu *eustress* yang berdampak positif bagi kehidupan manusia dan *distress* yang memiliki dampak negatif. Stres pada tingkat tertentu justru dapat memotivasi seseorang untuk meningkatkan kinerja dan menyelesaikan pekerjaannya. Namun tingkat stres yang berlebihan dapat berdampak negatif yang dapat menimbulkan

penurunan kinerja, ketidakpuasan kerja, serta dapat menimbulkan depresi dan kegelisahan.

Tipe stres yang berdampak negatif atau disfungsional (*distress*) pada kinerja disebut dengan istilah *burnout* (Utami dan Nahartyo, 2013). *Burnout* merupakan istilah yang pertama kali diutarakan oleh Freudenberger (1974) yang merupakan representasi dari sindrom stres secara psikologis, yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan-tekanan pekerjaan (Murtiastri dan Ghozali, 2006). *Burnout* merupakan sindrom psikologis dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi kerja, yang muncul di antara individu-individu yang bekerja dengan orang lain. Fogarty *et al.* (2000) mencatat bahwa gejala-gejala *burnout* terjadi pada profesi akuntan publik atau auditor, auditor internal, dan akuntan manajemen.

Penelitian mengenai stres dan *burnout* pada profesi akuntan publik atau auditor semakin banyak dilakukan, karena stres yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kinerja dan kesehatan. Stres yang berlebihan yang dialami auditor juga dapat berdampak negatif pada KAP seperti meningkatnya absensi, produktivitas yang rendah, tingkat *turnover* karyawan tinggi, dan ketidakpuasan kerja. Kalbers *et al.* (2005) menyatakan bahwa penelitian akademis berfokus pada *role stressors* yang terdiri dari *role conflict* (konflik peran), *role ambiguity* (ambiguitas peran), dan *role overload* (kelebihan peran) sebagai penyebab dari *burnout*. Cordes dan Daugherty (1993) juga menyebutkan bahwa antecedent dari *burnout* adalah *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload*.

*Role conflict* terjadi ketika terdapat ketidakcocokan harapan dan tuntutan yang berkaitan dengan peran yang dijalani seseorang, dimana pemenuhan harapan atas satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit. *Role ambiguity* akan muncul jika tidak ada informasi atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan peran atau tugas. *Role overload* terjadi ketika seseorang dibebani terlalu banyak pekerjaan dengan waktu dan kemampuan yang terbatas.

Penelitian mengenai hubungan antara *role stressors* dengan *burnout* menghasilkan temuan yang tidak konsisten. Forgaty *et al.* (2000) serta Murtiasri dan Ghazali (2006) menemukan adanya pengaruh positif *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor. Utami dan Nahartyo (2013) menemukan adanya pengaruh positif *role conflict* dan *role overload* pada *burnout*, namun tidak menemukan bukti adanya pengaruh *role ambiguity* pada *burnout*. Jones *et al.* (2010) menemukan tidak ada pengaruh *role conflict* pada *burnout*, namun menemukan adanya pengaruh positif *role ambiguity* dan *role overload* pada *burnout*. Jawahar, *et al.* (2007) dan Ghorpade, *et al.* (2011) menemukan *role conflict* berpengaruh positif pada *burnout*. Riantiningtyas (2009) menemukan bahwa *burnout* auditor dipengaruhi oleh *role conflict*, sedangkan *role ambiguity* dan *role overload* tidak memengaruhi *burnout* auditor.

Adanya inkonsistensi hasil penelitian tersebut, dapat disebabkan oleh adanya variabel lain yang memengaruhi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout*. Variabel yang dimaksud adalah variabel pemediasi dan variabel pemoderasi. Penelitian ini mereplikasi penelitian

sebelumnya yang telah dilakukan oleh Utami dan Nahartyo (2013) yang menggunakan kepribadian tipe A sebagai variabel yang memoderasi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor. Dalam penelitian ini, peneliti menduga kecerdasan emosional (*emotional intelligent*) dapat memoderasi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout*.

Kecerdasan yang berkembang pada manusia terdiri dari kecerdasan intelektual (*intelligence quotient-IQ*), kecerdasan emosional (*emotional intelligence-EI*), dan kecerdasan spiritual (*spiritual quotient-SQ*). Kecerdasan intelektual (IQ) merupakan kemampuan seseorang untuk mengamati, menganalisis, dan menginterpretasikan keadaan. Kecerdasan emosional (EI) merupakan kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi, serta menggunakan emosi tersebut untuk mengarahkan pikiran dan tindakan. Kecerdasan spiritual (SQ) adalah kemampuan seseorang untuk dapat memaknai perilaku dan kehidupannya dengan konteks yang lebih luas, serta menilai bahwa perilaku dan kehidupan orang lain lebih bermakna. Penelitian ini berfokus pada kecerdasan emosional karena, tingginya tingkat stres di lingkungan kerja auditor mengarahkan auditor untuk dapat mengendalikan emosinya. Kemampuan untuk memotivasi diri, bertahan menghadapi frustrasi, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, merupakan ciri-ciri dari seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik (Goleman, 2003:45). Jika kecerdasan emosional dapat dikelola dengan baik oleh seseorang, maka hal ini dapat memotivasi seseorang untuk menangani tuntutan dan tekanan

dari luar. Slaski dan Cartwright (2002) mengusulkan bahwa kecerdasan emosional dapat berfungsi sebagai moderator dalam proses terjadinya *burnout*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan pengaruh moderasi kecerdasan emosional pada hubungan *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dihadapi auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP) se-Provinsi Bali. Alasan dipilihnya auditor-auditor pada KAP se-Provinsi Bali sebagai responden karena peneliti belum menemukan penelitian sebelumnya mengenai pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang memfokuskan penelitiannya pada auditor-auditor di KAP se-Provinsi Bali.

Berdasarkan latar belakang, landasan teori serta penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub> : Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role conflict* pada *burnout* yang dialami auditor di Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali.
- H<sub>2</sub> : Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role ambiguity* pada *burnout* yang dialami auditor di Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali.
- H<sub>3</sub> : Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor di Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Akuntan Publik (KAP) se-Provinsi Bali. Waktu penelitian yang digunakan adalah tahun 2013. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada hubungan antara *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, *burnout*, dan kecerdasan emosional.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh auditor di KAP se-Provinsi Bali. Sampel diambil dengan metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh dipilih dalam penelitian ini karena setiap auditor memiliki kecenderungan untuk mengalami *burnout*, termasuk para auditor yang ada di Bali. Hal ini disebabkan oleh profesi auditor yang memiliki tingkat stres yang tinggi. Jumlah sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Daftar Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali**

No.	Nama KAP	Jumlah Auditor (Orang)
1	KAP Drs. Ketut Muliarta RM & Rekan	15
2	KAP Drs. Ida Bagus Djagera	2
3	KAP Drs. Johan Malonda, Astika& Rekan Cab)	20
4	KAP K. Gunarsa	7
5	KAP I Wayan Ramantha	11
6	KAP Drs. Ketut Budiarta	7
7	KAP Drs. Sri Marmo Djogosarkoro	20
8	KAP Drs. Wayan Sunasdyana	15
9	KAP Rama Wendra (Cab)	8
Jumlah		105

**Sumber: Data Primer, Desember 2013**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan teknik kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Sebelum data diregresi, data penelitian harus diintervalisasi, lolos uji instrumen, dan juga lolos uji asumsi klasik.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 105 orang. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 76 kuesioner (72,38%). Kuesioner yang kembali dan

layak digunakan sejumlah 70 (66,67%) kuesioner, hal ini dikarenakan sebanyak 6 kuesioner tidak dapat digunakan dengan alasan responden tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Hasil Uji Validitas yang dapat dilihat pada Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil koefisien korelasi setiap pernyataan lebih besar dari 0,3 sehingga semua butir pernyataan dalam kuesioner tersebut valid.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Koefisien Korelasi	Keterangan
<i>Role conflict</i> Pernyataan RC <sub>1</sub> s/d RC <sub>7</sub>	0,364; 0,377; 0,707; 0,678; 0,577; 0,789; 0,761	Valid
<i>Role ambiguity</i> Pernyataan RA <sub>1</sub> s/d RA <sub>6</sub>	0,632; 0,340; 0,456; 0,677; 0,653; 0,430	Valid
<i>Role overload</i> Pernyataan RO <sub>1</sub> s/d RO <sub>3</sub>	0,704; 0,888; 0,869	Valid
Kecerdasan emosional Pernyataan KE <sub>1</sub> s/d KE <sub>15</sub>	0,499; 0,381; 0,765; 0,628; 0,793; 0,318; 0,435; 0,755; 0,726; 0,718; 0,320; 0,315; 0,486; 0,631; 0,671	Valid
<i>Burnout</i> Pernyataan BO <sub>1</sub> s/d BO <sub>22</sub>	0,345; 0,388; 0,365; 0,619; 0,430; 0,334; 0,601; 0,457; 0,594; 0,483; 0,458; 0,554; 0,467; 0,314; 0,335; 0,313; 0,491; 0,397; 0,407; 0,637; 0,429; 0,497	Valid

**Sumber: Data primer diolah (2013)**

Hasil Uji Reliabilitas yang dapat dilihat pada Tabel 3 menunjukkan bahwa *alpha Cronbach* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga alat ukur dalam penelitian ini adalah reliabel (andal).

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
<i>Role conflict</i>	0,716	Reliabel
<i>Role ambiguity</i>	0,793	Reliabel
<i>Role overload</i>	0,760	Reliabel
Kecerdasan emosional	0,850	Reliabel
<i>Burnout</i>	0,788	Reliabel

**Sumber: Data primer diolah (2013)**

Hasil Uji Normalitas yang dapat dilihat pada Tabel 4 menunjukkan bahwa pada ketiga model regresi memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga persamaan regresi telah berdistribusi normal.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

No	Persamaan Regresi	Asymp. Sig. (2-tailed)
1	$B_0 = \alpha + \beta_1 RC + \beta_2 KE + \beta_3 RC * KE + \varepsilon$	0,817
2	$B_0 = \alpha + \beta_1 RA + \beta_2 KE + \beta_3 RA * KE + \varepsilon$	0,471
3	$B_0 = \alpha + \beta_1 RO + \beta_2 KE + \beta_3 RO * KE + \varepsilon$	0,828

**Sumber: Data primer diolah (2013)**

Hasil Uji Heteroskedastisitas yang dapat dilihat pada Tabel 5 menunjukkan bahwa bahwa nilai uji t dari variabel penjelas tidak ada yang signifikan (signifikansi > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak mengalami masalah Heteroskedastisitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

No	Persamaan Regresi	Variabel	Sig. t
1	$B_0 = \alpha + \beta_1 RC + \beta_2 KE + \beta_3 RC * KE + \varepsilon$	RC	0,157
		KE	0,177
		RC* KE	0,578
2	$B_0 = \alpha + \beta_1 RA + \beta_2 KE + \beta_3 RA * KE + \varepsilon$	RA	0,794
		KE	0,851
		RA* KE	0,783
3	$B_0 = \alpha + \beta_1 RO + \beta_2 KE + \beta_3 RO * KE + \varepsilon$	RO	0,557
		KE	0,567
		RO* KE	0,702

Sumber: Data primer diolah (2013)

Hasil Uji Multikolinearitas yang dapat dilihat pada Tabel 6 menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala Multikolinearitas pada interaksi variabel *role conflict* dan kecerdasan emosional serta interaksi *role conflict* dan kecerdasan emosional. Namun terdapat gejala Multikolinearitas pada variabel *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, kecerdasan emosional, serta interaksi *role ambiguity* dan kecerdasan emosional.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

No	Persamaan Regresi	Variabel	Tolerance	VIF
1	$B_0 = \alpha + \beta_1 RC + \beta_2 KE + \beta_3 RC * KE + \varepsilon$	RC	0,030	33,741
		KE	0,047	21,237
		RC* KE	0,159	6,274
2	$B_0 = \alpha + \beta_1 RA + \beta_2 KE + \beta_3 RA * KE + \varepsilon$	RA	0,009	106,284
		KE	0,017	60,157
		RA* KE	0,006	167,234
3	$B_0 = \alpha + \beta_1 RO + \beta_2 KE + \beta_3 RO * KE + \varepsilon$	RO	0,032	31,667
		KE	0,047	21,178
		RO* KE	0,228	4,379

Sumber: Data primer diolah (2013)

Hasil pengujian Hipotesis 1 dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis 1**

Model	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	B		
(Constant)	11,468	1,686	0,096
<i>Role Conflict</i> (RC)	0,596	2,358	0,021
Kecerdasan Emosional (KE)	1,301	11,685	0,000
Interaksi RC*KE	-0,019	-4,093	0,000
Sig. F	0,000		
<i>Adjusted R Square</i>	0,968		

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan hasil analisis uji interaksi (MRA) yang ditunjukkan pada Tabel 7, maka dibuat persamaan sebagai berikut.

$$Bo = 11,468 + 0,596RC + 1,301KE - 0,019RC*KE + \epsilon$$

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini telah layak (*fit*). Nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,968, menunjukkan bahwa variabilitas variabel *burnout* dapat dijelaskan oleh variabel *role conflict* dan kecerdasan emosional sebesar 96,8%, sedangkan sisanya sebesar 3,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa jika auditor tidak mengalami *role conflict*, dan tidak memiliki kecerdasan emosional, maka auditor akan tetap memiliki kecenderungan mengalami *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari konstanta (*constant*) yang bernilai positif, yaitu sebesar 11,468.

Hasil analisis MRA menunjukkan bahwa signifikansi (sig.t) koefisien  $\beta_3$  sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga Hipotesis 1 diterima. Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role conflict* pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali, artinya semakin tinggi (rendah) *role conflict* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali, maka semakin tinggi (rendah) kecenderungan terjadinya *burnout*, pada auditor yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah (tinggi).

Hasil pengujian Hipotesis 2 dengan MRA dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis 2**

Model	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	B		
(Constant)	-7,817	-0,874	0,385
<i>Role Ambiguity</i> (RA)	1,331	2,790	0,007
Kecerdasan Emosional (KE)	1,577	7,967	0,000
Interaksi RA*KE	-0,026	-2,485	0,015
Sig. F	0,000		
<i>Adjusted R Square</i>	0,964		

Sumber: Data primer diolah (2013)

Berdasarkan hasil analisis uji interaksi (MRA) yang ditunjukkan pada Tabel 8, maka dibuat persamaan sebagai berikut.

$$B_0 = -7,817 + 1,331RA + 1,577KE - 0,026RA*KE + \varepsilon$$

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini telah layak (*fit*). Besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,964, menunjukkan bahwa variabilitas variabel *burnout* dapat dijelaskan oleh variabel *role ambiguity* dan

kecerdasan emosional sebesar 96,%, sedangkan sisanya sebesar 3,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa jika auditor tidak mengalami *role ambiguity* dan tidak memiliki kecerdasan emosional, maka auditor cenderung tidak mengalami *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari konstanta (*constant*) yang bernilai negatif, yaitu sebesar -7,817. Kecenderungan auditor tidak mengalami *burnout* saat tidak terjadi *role ambiguity*, dapat terjadi pada auditor yang baru bergabung pada KAP. Auditor yang baru bekerja pada KAP tidak akan mengalami *role conflict* ataupun *role overload* karena belum banyak pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya. Namun, auditor baru dapat mengalami *role ambiguity* karena kurangnya arahan dari supervisor, serta hanya memiliki sedikit informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaannya atau apa saja yang menjadi tanggung jawabnya. *Role ambiguity* yang dialami auditor tersebut dapat mengakibatkan timbulnya *burnout*. Namun, jika *role ambiguity* tidak terjadi maka auditor tersebut cenderung tidak mengalami *burnout*.

Hasil analisis MRA menunjukkan bahwa signifikansi (sig.t) koefisien  $\beta_3$  sebesar 0,015 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , hingga Hipotesis 2 diterima. Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role ambiguity* pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali, artinya semakin tinggi (rendah) *role ambiguity* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali, maka semakin tinggi (rendah) kecenderungan terjadinya *burnout*, pada auditor yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah (tinggi).

Hasil pengujian Hipotesis 3 dengan MRA dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis 3**

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	B		
(Constant)	7,884	1,036	0,304
<i>Role overload</i> (RO)	1,140	2,436	0,018
Kecerdasan Emosional (KE)	1,321	11,194	0,000
Interaksi RO*KE	-0,030	-3,787	0,000
Sig. F	0,000		
<i>Adjusted R Square</i>	0,963		

**Sumber: Data primer diolah (2013)**

Berdasarkan hasil analisis uji interaksi (MRA) yang ditunjukkan pada tabel 9, maka dibuat persamaan sebagai berikut.

$$Bo = 7,884 + 1,140RO + 1,321KE - 0,030RO * KE + \varepsilon$$

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini telah layak (*fit*). Besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,963, menunjukkan bahwa variabilitas variabel *burnout* dapat dijelaskan oleh variabel *role overload* dan kecerdasan emosional sebesar 96,3%, sedangkan sisanya sebesar 3,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa jika auditor tidak mengalami *role overload* dan tidak memiliki kecerdasan emosional, maka auditor akan tetap memiliki kecenderungan mengalami *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari konstanta (*constant*) yang bernilai positif, yaitu sebesar 7,884.

Hasil analisis MRA menunjukkan bahwa signifikansi (sig.t) koefisien  $\beta_3$  sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga Hipotesis 3 diterima. Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali, artinya semakin tinggi (rendah) *role overload* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali, maka semakin tinggi (rendah) kecenderungan terjadinya *burnout*, pada auditor yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah (tinggi).

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi (rendah) *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali, maka semakin tinggi (rendah) kecenderungan terjadinya *burnout*, pada auditor yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah (tinggi).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa auditor dengan kecerdasan emosional tinggi akan dapat beradaptasi serta mengelola emosi dengan lebih baik untuk menghadapi stres akibat *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* yang auditor hadapi. Maka dari itu, kegiatan-kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan emosional adalah penting dilakukan pada profesi auditor. KAP dapat mengirim auditor-auditornya ke pelatihan *emotional intelligent programs*, seperti misalnya *anger management program* yang berfokus

pada pengelolaan emosi. Penelitian dari Rose dan West (1999) menemukan bahwa *anger management program* ini berhasil mengurangi perasaan dan ekspresi kemarahan (*anger*). Rose dan West (1999) juga menyatakan bahwa komponen kunci dari perubahan perilaku ini diakibatkan oleh pelatihan pengenalan emosi (*emotional recognition*), bermain peran (*role play*), dan teknik relaksasi (*relaxation technique*). Pelatihan *emotional intelligent programs* diharapkan dapat membantu auditor untuk menghadapi tekanan-tekanan pekerjaan dengan lebih baik, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya *burnout*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* dapat meningkatkan kecenderungan auditor untuk mengalami *burnout*. Temuan ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan pihak manajemen KAP untuk membuat aturan dan pola kerja yang dapat meminimalisasi terjadinya *burnout*. Selain itu, KAP dapat melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat mengurangi stres auditor, seperti kegiatan *outbond*. Kegiatan ini diharapkan dapat mengurangi stres auditor, serta dapat melatih kerja sama, meningkatkan percaya diri, serta mengasah kemampuan bersosialisasi auditor.

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sehingga masih diperlukan pengembangan dan perbaikan guna memperoleh hasil penelitian yang lebih baik pada penelitian-penelitian selanjutnya. Berikut ini beberapa saran atas keterbatasan tersebut.

- 1) Fokus penelitian ini adalah auditor di KAP se-Provinsi Bali, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk auditor di seluruh Kantor

Akuntan Publik se-Indonesia. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai salah satu referensi mengenai topik yang serupa pada auditor Kantor Akuntan Publik di wilayah lainnya.

- 2) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden yang berbeda, seperti misalnya auditor internal, auditor BPK, dan tidak menutup kemungkinan untuk pihak-pihak lainnya.

## REFERENSI

Cordes, Cynthia L. dan Dougherty, Thomas W. 1993. A Review and An Integration of Research On Job Burnout. *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 4, pg. 621-656.

Fogarty, Timothy J., *et al.* 2000. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, pg. 31-67.

Jawahar, *et al.* 2007. Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill and Perceived Organizational Support on Burnout Dimensions. *International Journal of Stress Management*, Vol 14, No.2, pg.142-159.

Jones, Ambrose *et al.* 2010. Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research In Accounting*, Vol. 22, No. 1, pg. 21-41.

Kalbers, *et al.* 2005. Antecedents to Internal Auditor Burnout. *Journal of Managerial Issues*, Vol.17, No.1.

Murtiasri, Eka dan Ghozali, Imam. 2006. Antecedens dan Konsekuensi Burnout pada Auditor : Pengembangan terhadap Role Stress Model. *Simposium Nasional Akuntansi IX*. Padang.

Riantiningtyas, Aulia. 2009. Pengaruh *Role Stressors* dan *Self Esteem* terhadap Timbulnya *Burnout* dan Konsekuensinya terhadap *Job Outcomes* Auditor di Indonesia. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.

Rose, J. dan West, C. 1999. Assessment of Anger in People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, Vol. 34, pp. 707-721.

Slaski, Mark dan Cartwright, Susan. 2002. Health, Performace, and Emotional Intelligence: an Exploratory Study of Retail Managers. *Stress and Health*, Vol.18, No.2, pp. 63-68.

Utami, Intiyas dan Nahartyo, Ertambang. 2013. The Effect Of Type A Personality On Auditor Burnout: Evidence From Indonesia. *Individual Issues & Organizational Behaviour eJournal*, Vol. 14, No.25.