

## **PENGARUH JENIS *ROLE STRESS* PADA KINERJA AUDITOR DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI *INTERVENING* PADA KAP DI BALI**

**Meita Trisnawati<sup>1</sup>**

**I Wayan Ramantha<sup>2</sup>**

**Maria M. Ratna Sari<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Satuan Pengawas Internal, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

<sup>2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

Email: meitatrismawati29@gmail.com

### **Abstract : Influence of Role Stress Types on Auditor Performance with Burnout as an Intervening Variable on Public Accountant Office in Bali**

Auditor is profession with high level of stress that lead to burnout. The intention of this study is to obtain observed information of the effect of role conflict, role ambiguity and role overload on auditor performance. To obtain empirical evidence of the effect of role conflict, role ambiguity and role overload to burnout. To achieve observed information of the impact of burnout on auditor performance. To persuade the capability of burnout in mediating the effect of role conflict, role ambiguity and role overload on auditor performance. The population of this research is all public accounting offices in Bali Province. The sample is chosen by purposive sampling method with criteria of auditors with working experience at public accounting office at least one year and auditors who have done minimum one audit assignment. Data are analyzed using path analysis. The test outcome show that role conflict and role ambiguity have negative impact to auditor performance. Role conflict, role ambiguity and role overload have positive effect on burnout. Burnout is able to fully mediate the negative effect of role conflict, role ambiguity and role overload on auditor performance.

**Keywords:** *auditor performance, role conflict, role ambiguity, role overload and burnout*

### **Abstrak : Pengaruh Jenis *Role Stress* pada Kinerja Auditor dengan *Burnout* sebagai *Intervening* pada KAP di Bali.**

Auditor merupakan profesi dengan tingkat stres tinggi yang menyebabkan *burnout*. Tujuan dilakukannya penelitian adalah memperoleh penjelasan ilmiah mengenai efek dari konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran pada kinerja auditor. Untuk mengetahui dampak konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran pada *burnout*. Untuk memahami bukti empiris pengaruh *burnout* pada kinerja auditor. Untuk menjelaskan variabel *burnout* sebagai mediasi terhadap pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor. Populasi penelitian ini seluruh auditor KAP di Provinsi Bali. *Purposive sampling* digunakan dalam melakukan *sampling* dengan kriteria auditor yang telah memiliki pengalaman bekerja setidaknya satu tahun dan yang sudah melakukan satu penugasan audit. Data diuji dengan *path analysis*. Hasil pengujian menunjukkan konflik peran dan ketidakjelasan berdampak negatif pada kinerja auditor. Kelebihan peran tidak memiliki pengaruh pada kinerja auditor. Konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh positif pada *burnout*. *Burnout* memediasi penuh pengaruh negatif konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor.

**Kata kunci:** *kinerja auditor, konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran dan burnout.*

## PENDAHULUAN

Akuntan publik adalah pekerjaan dengan peran strategis di kalangan masyarakat, karena berkaitan dengan beban dan komitmen yang dipikulnya. Fungsi dari akuntan publik adalah menjamin bahwa laporan keuangan yang dihasilkan perusahaan telah sinkron menggunakan standar yang berlaku. *Stakeholders* dari perusahaan sangat menantikan opini dari akuntan publik, yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman bagi mereka dalam menilai kinerja perusahaan.

Ketidaksesuaian keahlian dengan spesifikasi pekerjaan, ketidakjelasan jenjang karir dan peran, kurangnya personel, dan keterbatasan waktu penyelesaian pekerjaan, dapat menimbulkan tekanan-tekanan yang mengarah pada kelelahan dan stres yang dialami auditor. Stres kerja pada profesi akuntan publik dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja, *turnover* karyawan yang tinggi, dan penurunan kinerja, yang pada akhirnya dapat merusak kredibilitas profesi akuntan publik itu sendiri (Utami dan Nahartyo, 2013).

Stres dapat berdampak positif maupun negatif bagi seseorang. Menurut Wikaningtyas (2007), ada dua jenis stres, yakni sifatnya positif (*eustress*) dan negatif (*distress*). Pada momen tertentu, stres dapat meningkatkan motivasi dari individu untuk berkinerja lebih baik. Beberapa ahli menyimpulkan bahwa adanya tekanan kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi atau semangat kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. (Robbins dan Judge, 2008:368). Apabila stres yang dialami cenderung berlebihan dan tinggi, maka akan ada efek negatif seperti depresi yang dapat menurunkan kinerja, kualitas dan kepuasan kerja (Wikaningtyas, 2007).

Jenis stres yang memiliki dampak negatif (*distress*) pada diri individu adalah *burnout* (Utami dan Nahartyo, 2013 dan Kalbers, *et al.*, 2005). Gejala seperti *burnout* cenderung terjadi pada pekerjaan dengan tekanan kerja yang tinggi seperti auditor eksternal, auditor internal dan akuntan manajemen (Fogarty, *et al.*, 2000). Dihan dan Fatkhurohman (2012) mendefinisikan *burnout* sebagai kelelahan fisik, emosional, dan mental. *Burnout* terdiri dari tiga aspek, yaitu *emotional exhaustion*, *reduced personal accomplishment* dan *depersonalization* (Maslach dan Leiter, 2005; Cordes dan Daugherty, 1993; Maslach dan Jackson, 1981). Utami dan Nahartyo (2013) mengungkapkan bahwa penyebab *burnout* adalah kelebihan beban kerja (*workload*), stres pekerjaan (*work stress*), dan tekanan peran (*role stress*).

Stres karena peran (*role stress*) merupakan momen di mana ketika seorang individu tidak memahami apa yang dikerjakannya, beban kerja yang dirasakan cenderung berat dan peran yang tidak jelas di tempat kerjanya. *Role stress* terdiri dari tiga tipe, yakni *role conflict* (konflik peran), *role ambiguity* (ketidakjelasan peran) dan *role overload* (kelebihan peran) (Fogarty, *et al.*, 2000).

Konflik peran (*role conflict*) merupakan konflik yang terjadi di suatu organisasi yang disebabkan oleh adanya arahan (perintah) berbeda dari lebih dari satu pimpinan kepada individu tertentu secara relatif bersamaan. Apabila melaksanakan salah satu arahan tersebut, maka bisa mengabaikan arahan lainnya. Hal ini akan membingungkan individu yang ada dalam kondisi tersebut mengenai arahan mana yang harus ia jalani. Bilamana dibiarkan secara berlarut akan menimbulkan konflik mengenai peran yang harus dijalani di organisasi.

Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) adalah konflik yang terjadi dikarenakan adanya ketidakjelasan yang dialami oleh seorang individu mengenai peran yang harus dijalani sesuai dengan tanggung jawab yang telah dimiliki. Sedangkan kelebihan peran (*role overload*) yaitu konflik yang terjadi dikarenakan adanya harapan yang terlalu tinggi terhadap penugasan yang diberikan kepada seorang individu bahwa ia dapat melaksanakan tugas tersebut dalam *deadline* yang relatif singkat (Abraham, 1997). Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian mengenai dampak *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload*. Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti dan Sumiati (2011), Fanani, dkk. (2008), Viator (2001), Fisher (2001) dan Agustina (2009) menyimpulkan *role conflict* memiliki dampak negatif pada kinerja. Penelitian dari Firdaus (2007), Fogarty, *et al.* (2000), Rahayu (2002) dan Rahmiati dan Kusuma (2004) menjelaskan bahwa *role conflict* tidak memiliki pengaruh pada kinerja. Dampak *role ambiguity* pada kinerja juga dilakukan Fisher (2001), Viator (2001), Rahayu (2002), dan Agustina (2009) dapat disimpulkan bahwa *role ambiguity* memiliki efek negatif pada kinerja. Penelitian Fogarty, *et al.* (2000) dan Fanani, dkk. (2008) menyimpulkan bahwa *role ambiguity* tidak memiliki pengaruh pada kinerja. Fogarty *et al.* (2000), Viator (2001), dan Agustina (2009) yang meneliti mengenai pengaruh *role overload* pada kinerja dan dapat disimpulkan bahwa *role overload* memiliki pengaruh pada kinerja, sedangkan riset dari Rahmiati dan Kusuma (2004) dan Firdaus (2007) menyimpulkan bahwa *role overload* tidak memiliki pengaruh pada kinerja.

Adanya perbedaan kesimpulan dengan riset sebelumnya dikarenakan keberadaan variabel lain di luar penelitian yang memengaruhi variabel yang ada dalam penelitian. Wiryathi (2014) meneliti mengenai peran *role stress* pada *burnout*. Hasil penelitian menyatakan bahwa *role stress* memengaruhi *burnout*. Penelitian Sani (2012) mengenai *burnout* pada kinerja pegawai menyimpulkan bahwa *burnout* memengaruhi kinerja pegawai.

Penelitian ini perlu untuk dilakukan karena masih terdapat inkonsistensi dari beberapa hasil pengujian sebelumnya antara *role stress* dengan kinerja auditor, seperti yang telah dijelaskan di atas. Pada auditor KAP di Bali belum ditemukan penelitian mengenai *burnout* sebagai variabel *intervening* antara *role stress* dengan kinerja auditor. *Burnout* digunakan sebagai variabel *intervening* karena *burnout* memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor.

Rumusan masalah yang dapat disusun berdasarkan penjelasan sebelumnya adalah seperti di bawah ini.

- 1) Apakah konflik peran memiliki pengaruh pada kinerja auditor KAP di Bali?
- 2) Apakah ketidakjelasan peran memiliki pengaruh pada kinerja auditor KAP di Bali?
- 3) Apakah kelebihan peran memiliki pengaruh pada kinerja auditor KAP di Bali?
- 4) Apakah konflik peran memiliki pengaruh pada *burnout* auditor KAP di Bali?
- 5) Apakah ketidakjelasan peran memiliki pengaruh pada *burnout* auditor KAP di Bali?
- 6) Apakah kelebihan peran memiliki pengaruh pada *burnout* auditor KAP di Bali?
- 7) Apakah *burnout* memiliki pengaruh pada kinerja auditor KAP di Bali?
- 8) Apakah konflik peran memiliki pengaruh pada kinerja auditor KAP di Bali dengan *burnout* sebagai variabel *intervening*?
- 9) Apakah ketidakjelasan peran memiliki pengaruh pada kinerja auditor KAP di Bali dengan *burnout* sebagai variabel *intervening*?
- 10) Apakah kelebihan peran memiliki pengaruh pada kinerja auditor KAP di Bali dengan *burnout* sebagai variabel *intervening*?

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, berikut di bawah ini adalah tujuan penelitian.

- 1) Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh konflik peran pada kinerja auditor KAP di Bali.
- 2) Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor KAP di Bali.
- 3) Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor KAP di Bali.

- 4) Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh konflik peran pada *burnout* auditor KAP di Bali.
- 5) Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh ketidakjelasan peran pada *burnout* auditor KAP di Bali.
- 6) Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kelebihan peran pada *burnout* auditor KAP di Bali.
- 7) Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh *burnout* pada kinerja auditor KAP di Bali.
- 8) Untuk memperoleh kemampuan *burnout* dalam memediasi pengaruh konflik peran pada kinerja auditor KAP di Bali.
- 9) Untuk memperoleh kemampuan *burnout* dalam memediasi pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor KAP di Bali.
- 10) Untuk memperoleh kemampuan *burnout* dalam memediasi pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor KAP di Bali.

### Teori Peran

Teori peran (*role theory*) adalah pemusatan pada sifat seorang individu dalam berperilaku di masyarakat yang sinkron dengan kedudukan yang ditempatinya (Solomon, *et al.*, 1985). Menurut Harijanto, dkk. (2013), konsep mengenai teori peran merefleksikan kedudukan seorang individu di tengah-tengah masyarakat dalam sistem sosial yang memiliki hubungan dengan hak dan kewajiban serta wewenang maupun tanggung jawabnya.

Setiap orang mempunyai peran, baik di lingkungan keluarga, kerja maupun masyarakat sosial, di mana dalam setiap peran tersebut memiliki perilaku yang berbeda. Sebagai contoh, pegawai yang bekerja di suatu perusahaan bisa mempunyai peran lebih dari satu, seperti sebagai bagian dari perusahaan, sebagai anggota dari perkumpulan serikat kerja maupun sebagai panitia keselamatan kerja. Ketika terjadi interaksi sosial, peran memiliki kedudukan penting di dalamnya, seperti identitas yang menginterpretasikan jati dirinya serta bagaimana cara seseorang untuk berperilaku dalam momen tertentu. Kesimpulannya, profesi menggambarkan bagaimana seseorang diharapkan untuk berperilaku di masyarakat sesuai dengan perannya masing-masing.

Menurut Agustina (2009), *role stress* atau tekanan peran pada dasarnya adalah keadaan di mana peran seseorang juga dipengaruhi oleh keinginan dari orang lain, sehingga dapat bersinggungan, tidak jelas dan bisa menyulitkan. Hal ini mengabaikan peran seseorang menjadi sulit, samar-samar, berseberangan atau sulit sesuai dengan ekspektasi. Ada tiga jenis *role stress*, yakni *role*

*conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* (Fogarty, et al., 2000)

### **Kinerja Auditor**

Noor dan Sulistyawati (2004) menyatakan kinerja (*performance*) pada dasarnya dijelaskan sebagai seberapa berhasil seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Penilaian kinerja dikatakan baik apabila telah melebihi target atau peran yang diharapkan sebelumnya. Surya (2004) menyatakan bahwa dimensi kinerja mencakup dua hal berikut ini.

- 1) Kualitas output (*quality of output*)  
Seseorang dikatakan berkinerja baik bilamana menghasilkan keluaran yang semakin bagus atau minimal serupa dengan sasaran yang sudah dirumuskan sebelumnya.
- 2) Kuantitas output (*quantity of output*)  
Mengukur kinerja dapat dilakukan dengan melihat seberapa banyak keluaran yang dihasilkan. Dikatakan baik apabila kinerja melenahi atau minimal sama dengan sasaran, tanpa melalaikan kualitas keluaran tersebut.

### **Konflik Peran (*Role Conflict*)**

Konflik peran (*role conflict*) merupakan perselisihan di mana disebabkan karena keberadaan ketidaksesuaian antara peran yang dijalani dalam suatu organisasi dengan etika, norma, peraturan dan profesionalisme. Menurut Fanani, dkk. (2008), hal ini terjadi karena keberadaan lebih dari satu instruksi yang datang secara bersamaan dan melakukan satu saja instruksi bisa mengakibatkan instruksi lainnya tidak terlaksana. Konflik ini terjadi ketika satu pemenuhan kebutuhan peran menyebabkan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan lainnya. Adanya ketidakharmonisan antara instruksi dengan komitmen dari peran akan menyebabkan teradanya konflik peran (Rahmawati, 2011). Jika dibiarkan secara berkepanjangan, konflik ini dapat menyebabkan ketegangan psikologis, baik secara mental maupun fisik.

Di lingkungan kerja auditor, konflik peran muncul diakibatkan adanya ketidaksesuaian dari instruksi pimpinan (Utami dan Nahartyo, 2013). Umumnya, auditor mempunyai dua peran. Pertama, sebagai profesional yang memiliki kode etik sesuai dengan peraturan yang berlaku dan kedua, sebagai anggota di organisasi yang memiliki sistem pengendalian tersendiri. Hal ini sering kali mengakibatkan auditor berada pada posisi yang berseberangan.

### **Ketidajelasan Peran (*Role Ambiguity*)**

Ketidajelasan peran (*role ambiguity*) berkaitan dengan adanya ketidakjelasan pada ekspektasi dari pekerjaan, cara untuk mencapai ekspektasi tersebut,

atau dampak dari peran atau kinerja tertentu (Rebele dan Michael, 1990). Menurut Munandar (2001:34), konflik seperti ini terjadi apabila adanya kekurangan informasi yang dialami oleh seorang individu dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya, atau ketidakpahaman dalam memenuhi apa yang menjadi ekspektasi dalam pekerjaan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Maslach dan Jackson (1984) menjelaskan bahwa auditor cenderung memiliki informasi yang tidak banyak atau kurang memadai untuk menyelesaikan tugas atau peran yang berkaitan dengan pekerjaannya. Lebih lanjut, adanya informasi yang kurang memadai yang menyebabkan tujuan dan arah pekerjaan menjadi tidak jelas bisa membawa dampak seperti kelelahan mental. Hal ini terjadi karena dibutuhkan energi dan mental yang tinggi untuk menghadapi ketidakjelasan peran yang dialami oleh seorang individu (Maslach dan Jackson, 1984).

### **Kelebihan Peran (*Role Overload*)**

Kelebihan peran (*role overload*) merupakan perselisihan di mana terjadi sebagai akibat adanya anggapan bahwa seorang individu mampu menyelesaikan apa yang menjadi pekerjaannya dalam waktu singkat, meskipun kenyataannya adalah mustahil (Abraham, 1997). Yustrianthe (2008) menyimpulkan bahwa kelebihan peran dapat juga terjadi ketika kemampuan dan waktu tidak sesuai dengan beban pekerjaan. Saat masa *peak season*, yaitu sekitar bulan Oktober sampai dengan bulan April tahun berikutnya, KAP akan mendapatkan banyak pekerjaan, sehingga seorang auditor sering kali harus terpacu untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu terbatas, di mana pekerjaan tersebut seharusnya bisa dikerjakan oleh lebih dari satu orang.

### ***Burnout***

*Burnout* ialah terminologi di mana awalnya diungkapkan oleh Freudenberg (1974) serta telah banyak diriset dalam literatur-literatur pekerjaan di bidang kesehatan dan psikologi terapan (Almer dan Kaplan, 2002). *Burnout* dapat diartikan sebagai kelelahan emosional yang dialami oleh seorang individu, baik secara fisik maupun mental dikarenakan adanya keterlibatan emosional yang tinggi dalam rentang waktu yang panjang. Cordes dan Daugherty (1993) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu sindrom stres secara psikologis sebagai tanggapan negatif yang muncul karena adanya tekanan terhadap hasil pekerjaan (*stressor*).

Maslach dan Leiter (1997) mengelompokkan beberapa indikator yang memengaruhi terjadinya *burnout* seperti di bawah ini.

1) Kelebihan beban kerja (*work overload*)

Kelebihan beban kerja cenderung dialami oleh seorang individu akibat adanya ketidakpahaman antara apa yang ia kerjakan dengan apa yang menjadi pekerjaannya. Seorang individu yang dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu singkat dapat menyebabkan kualitas pekerjaan menjadi menurun, kreativitas seseorang menjadi menurun, komunikasi yang tidak lancar dengan di lingkungan kerjanya dan memicu *burnout*.

2) Dihargai untuk kerja (*rewarded for work*)

Seorang individu yang bekerja dalam suatu organisasi bisa merasa tidak dihargai apabila apa yang dikerjakannya tidak mendapat apresiasi di lingkungan kerjanya. Bentuk apresiasi tidak hanya dalam bentuk uang, namun juga hubungan sosial yang baik di lingkungan kerja, baik antara sesama pekerja maupun dengan atasan akan memberikan efek bagi individu tersebut.

3) Diperlakukan secara tidak adil

Keinginan untuk diperlakukan secara adil bisa memicu munculnya *burnout*. Rasa saling menghargai maupun toleransi yang tinggi akan menyebabkan adanya kepercayaan di antara komunitas kerja, sehingga pekerja percaya bahwa apa yang ia rasakan telah sesuai atau adil.

Kalbers *et al.* (2005) menyatakan bahwa ketiga dimensi *burnout* ini merupakan kondisi psikologis dengan pola unik tersendiri yang merupakan anteseden yang dihubungkan dengan *role stress*.

### Hipotesis Penelitian

Seseorang individu dalam kesehariannya sering memiliki lebih dari satu peran, hal ini memicu terjadinya stres. Stres dapat terjadi jika individu sulit menginterpretasikan harapan-harapan dari orang lain, terdapat konflik antara harapan atas peran yang satu dengan peran yang lainnya (Hutami dan Chariri, 2011). Menurut Fanani, dkk. (2008), konflik peran bisa menyebabkan ketidaknyamanan dalam melakukan pekerjaan, karena mampu menghilangkan motivasi kerja seseorang dan memberikan efek negatif kepada perilaku, yang pada akhirnya akan menyebabkan ketegangan dan ketidakpuasan kerja hingga menurunnya kinerja auditor secara keseluruhan. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2009), Viator (2001), Fisher (2001), Fanani, dkk. (2007), Widyastuti dan Sumiati (2011) menyimpulkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, rumusan hipotesis dapat dirangkum seperti di bawah ini.

H<sub>1</sub>: Konflik peran memiliki dampak negatif terhadap kinerja auditor.

Ketidajelasan peran yang dialami oleh seseorang mengarah pada penurunan kesehatan, baik secara fisik maupun psikis (Rahmawati, 2011). Fanani, dkk. (2008) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran yang dialami oleh seseorang juga mengakibatkan rasa cemas, merasa tidak bahagia dan terkesan menyelesaikan tugas secara tidak tepat sasaran jika ditandingkan dengan orang lainnya yang tidak mengalami konflik ini. Penelitian yang dilakukan oleh Viator (2001), Agustina (2009), Fisher (2001), dan Rahayu (2002) menyimpulkan bahwa ketidakjelasan peran memiliki dampak terhadap kinerja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, rumusan hipotesis dapat dirangkum seperti di bawah ini.

H<sub>2</sub>: Ketidajelasan peran memiliki dampak negatif terhadap kinerja auditor.

Auditor yang berada di bawah naungan Kantor Akuntan Publik (KAP) bisa mendapat kelebihan peran saat *peak season*, yakni momen di mana KAP memiliki tingkat beban kerja yang tinggi. Dengan tenaga auditor yang terbatas, pimpinan akan memaksimalkan auditor yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dalam periode waktu yang relatif singkat. Menurut Agustina (2009), hal ini dapat memicu stres timbulnya kelebihan peran yang mempunyai efek negatif bagi kinerja auditor. Selaras dengan penelitian sebelumnya, Fogarty, *et al.* (2000) menyimpulkan bahwa kelebihan peran memiliki pengaruh negatif pada kinerja. Oleh karena itu bisa disimpulkan semakin tinggi kelebihan peran yang dimiliki oleh auditor, maka kinerja yang dicapainya akan mengalami penurunan. Penelitian lainnya yang menyimpulkan bahwa kelebihan peran berpengaruh pada kinerja adalah Fisher (2001) dan Viator (2001), Berdasarkan penjelasan sebelumnya, rumusan hipotesis dapat dirangkum di bawah ini.

H<sub>3</sub>: Kelebihan peran memiliki dampak negatif terhadap kinerja auditor.

Memiliki lebih dari satu peran bisa memicu tekanan yang berlebihan. Hal ini disebabkan oleh seseorang dalam kesehariannya tidak hanya memiliki satu peran. Stres dapat terjadi jika individu sulit menginterpretasikan harapan-harapan dari orang lain, terdapat konflik antara harapan atas peran yang satu dengan peran yang lainnya. Tekanan-tekanan pekerjaan dapat mengakibatkan kelelahan (*burnout*) secara emosional dan fisik, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja auditor. Hal ini juga dapat menimbulkan keinginan-keinginan untuk berpindah dan menurunnya kepuasan kerja auditor (Sanders,

*et al.*, 1995). Dihan dan Fatukhurohman (2012) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada *burnout*. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, rumusan hipotesis dapat dirangkum sebagai berikut.  
 $H_4$ : Konflik peran memiliki dampak positif terhadap *burnout*.

Ketidajelasan peran merupakan kondisi stres yang disebabkan karena adanya kesenjangan antara peran yang diharapkan dengan realisasi peran tersebut, yang cenderung di bawah ekspektasi, salah satunya karena kurangnya informasi yang memadai. Menurut Maslach, *et al.* (2001), adanya instruksi dan tujuan yang kurang jelas bisa menimbulkan *burnout* dan dalam menghadapi situasi ini dibutuhkan energi dan mental yang tinggi. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, rumusan hipotesis dapat dirangkum sebagai berikut.

$H_5$ : Ketidajelasan peran memiliki dampak positif terhadap *burnout*.

Pekerjaan di bidang akuntan publik biasanya memiliki *deadline* yang ketat dan arus tugas yang tidak dapat dikontrol (Forgaty, *et al.*, 2000). Peningkatan beban pekerjaan di lingkungan kerja akuntan publik meningkat pada periode-periode penting seperti saat laporan audit dibutuhkan untuk pelaporan pajak, merupakan sumber stres utama (Utami dan Nahartyo, 2013). Peningkatan beban kerja seringkali melebihi kemampuan dari auditor secara individual. Sweeney dan Summers (2002) menemukan bahwa di akhir *peak season* auditor mengalami peningkatan *burnout* secara signifikan dan mengalami depersonalisasi yang lebih tinggi. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, rumusan hipotesis dapat dirangkum sebagai berikut.

$H_6$ : Kelebihan peran memiliki dampak positif terhadap *burnout*.

Menurut Maslach dan Leiter (1997), *burnout* umumnya muncul disebabkan oleh disharmonisasi antara pekerjaan dengan individu yang melakukan pekerjaan tersebut, serta tekanan-tekanan pekerjaan. Tekanan-tekanan pekerjaan ini dapat mengakibatkan kelelahan (*burnout*) secara emosional dan fisik, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja auditor. Hal ini juga dapat menimbulkan keinginan-keinginan untuk berpindah dan menurunnya kepuasan kerja auditor (Sanders, *et al.*, 1995). Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Fajriani dan Septiari (2015) yang menunjukkan bahwa *burnout* memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Perbedaan yang besar antara pekerjaan dengan individu yang

melakukan pekerjaan tersebut bisa memberikan dampak terhadap kinerja seseorang. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, rumusan hipotesis dapat dirangkum sebagai berikut.

$H_7$ : *Burnout* memiliki dampak negatif terhadap kinerja auditor.

$H_8$ : *Burnout* memiliki dampak pengaruh negatif konflik peran terhadap kinerja auditor.

$H_9$ : *Burnout* memediasi dampak negatif ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor.

$H_{10}$ : *Burnout* memediasi dampak negatif kelebihan peran terhadap kinerja auditor.

## METODE PENELITIAN

KAP di Provinsi Bali menjadi tempat dilakukannya penelitian ini. Ruang lingkup penelitian terbatas pada pengaruh *burnout* pada hubungan konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran dengan kinerja auditor. Data primer menjadi sumber penelitian ini. Untuk mendapatkan data, kuesioner disebar kepada responden, dalam penelitian ini auditor dari KAP di Provinsi Bali. Populasi studi ini ialah seluruh auditor yang berada di bawah naungan KAP di Provinsi Bali. *Purposive sampling* sebagai bagian dari *non-probability sampling* dipakai sebagai teknik dalam menganalisis sampel. Kriteria dalam analisis sampel mengenai studi ini adalah: 1) auditor telah memiliki pengalaman di KAP setidaknya satu tahun, 2) minimal sudah melakukan satu penugasan audit, dan 3) KAP yang masih aktif.

Variabel dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi: 1) variabel eksogen, yakni konflik peran ( $X_1$ ), ketidakjelasan peran ( $X_2$ ) dan kelebihan peran ( $X_3$ ), 2) variabel mediasi, yakni *burnout* ( $Z$ ) dan 3) variabel endogen, yakni kinerja auditor ( $Y$ ). Teknik analisis data menggunakan *path analysis* dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Model yang dipakai dalam melakukan pengujian hipotesis ialah *path analysis*, yakni seperti di bawah ini.

1) Relasi antara  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap  $Z$

$$Z = \gamma_{x_1z} X_1 + \gamma_{x_2z} X_2 + \gamma_{x_3z} X_3 + [1] \dots \dots \dots (1)$$

2) Relasi antara  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $Z$  terhadap  $Y$

$$Y = \gamma_{x_1y} X_1 + \gamma_{x_2y} X_2 + \gamma_{x_3y} X_3 + \gamma_{zy} Z + [2] \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

$X_1$  = Konflik Peran

$X_2$  = Ketidajelasan Peran

$X_3$  = Kelebihan Peran

$Y$  = Kinerja Auditor

$Z$  = *Burnout*

$\gamma_{x_1z}$  = Koefisien relasi antara konflik peran pada *burnout*

$\gamma_{x2z}$ = Koefisien relasi antara ketidakjelasan peran pada <i>burnout</i>	$\gamma_{zy}$ = Koefisien relasi antara <i>burnout</i> pada kinerja auditor
$\gamma_{x3z}$ = Koefisien relasi antara kelebihan peran pada <i>burnout</i>	$\varepsilon_1, \varepsilon_2$ = <i>Error</i>
$\gamma_{x1y}$ = Koefisien relasi antara konflik peran pada kinerja auditor	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>
$\gamma_{x2y}$ = Koefisien relasi antara ketidakjelasan peran pada kinerja auditor	Sejumlah 58 kuesioner yang dikirim, sebanyak 50 yang kembali atau 86,21 persen dari jumlah keseluruhan. Setelah dilakukan analisis terhadap sampel, sejumlah 41 kuesioner dapat dianalisis atau 70,69 persen dari total keseluruhan.
$\gamma_{x3y}$ = Koefisien relasi antara kelebihan peran pada kinerja auditor	

**Tabel 1**  
**Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner**

Uraian	Jumlah Kuesioner
Pengiriman kuesioner	58
Pengembalian kuesioner	50
Responden yang belum berpengalaman bekerja pada KAP minimal satu tahun	(6)
Responden yang belum pernah melakukan penugasan audit	(3)
Jumlah kuesioner yang digunakan dalam analisis	41
Kuesioner yang kembali ( <i>respon rate</i> )	86,21%
Total Kuesioner yang kembali dan dapat digunakan ( <i>Usable Respon Rate</i> )	70,69%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tahap pengujian berikutnya adalah evaluasi model, yakni melihat nilai signifikansi untuk melihat pengaruh antar variabel dengan proses *bootstrapping* atau *jackknifing*. Berikut Tabel 2 di bawah ini menyajikan hasil output *bootstrapping* pengaruh antar variabel dengan analisis statistik PLS.

**Tabel 2**  
**Hasil Output *Bootstrapping* Pengaruh Antar Variabel**

Keterangan	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STERR )
Burnout → Kinerja Auditor	-0,5830	-13,8803
Kelebihan Peran → Kinerja Auditor	-0,2390	-1,0815
Ketidakjelasan Peran → Kinerja Auditor	-0,2310	-2,507
Konflik Peran → Kinerja Auditor	-0,0070	-3,207
Kelebihan Peran → <i>Burnout</i>	0,2090	3,923
Ketidakjelasan Peran → <i>Burnout</i>	0,3530	4,1654
Konflik Peran → <i>Burnout</i>	0,9300	2,2725

Sumber: Data primer diolah, 2017

### Hasil Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_1$ )

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *t-statistic* konflik peran pada kinerja auditor sebesar  $-3,207 < -1,96$ . *Original sample* bernilai negatif, yakni  $-0,007$  yang memperlihatkan arah relasi antara konflik peran dengan kinerja auditor ialah negatif dan

signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyimpulkan bahwa konflik peran memiliki efek negatif terhadap kinerja auditor diterima, artinya semakin tinggi konflik peran seorang auditor menyebabkan semakin menurun kinerja auditor.

**Hasil Pengujian Hipotesis Kedua (H<sub>2</sub>)**

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *t-statistic* ketidakjelasan peran pada kinerja auditor sebesar  $-2,507 < -1,96$ . *Original sample* bernilai negatif, yakni  $-0,231$  yang memperlihatkan arah relasi antara ketidakjelasan peran dengan kinerja auditor ialah negatif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) yang menjelaskan bahwa ketidakjelasan peran memiliki efek negatif pada kinerja auditor diterima, mendefinisikan bahwa semakin buramnya peran seorang auditor, menyebabkan semakin rendah kinerja auditor.

**Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga (H<sub>3</sub>)**

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *t-statistic* kelebihan peran pada kinerja auditor sebesar  $-1,081 > -1,96$ . *Original sample* bernilai negatif, yakni  $-0,239$  yang memperlihatkan arah relasi antara kelebihan peran dengan kinerja auditor ialah negatif dan tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) yang menerangkan bahwa kelebihan peran memiliki efek negatif pada kinerja auditor ditolak, maksudnya adalah kelebihan peran tidak memiliki efek pada kinerja auditor.

**Hasil Pengujian Hipotesis Keempat (H<sub>4</sub>)**

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *t-statistic* konflik peran pada *burnout* adalah  $2,272 > 1,96$ . *Original sample* bernilai positif, yakni  $0,930$  yang memperlihatkan arah relasi antara konflik peran dengan *burnout* ialah positif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis keempat (H<sub>4</sub>) yang menjelaskan bahwa konflik peran memiliki efek positif terhadap *burnout* diterima, artinya semakin tinggi konflik peran seorang auditor, menyebabkan semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor.

**Hasil Pengujian Hipotesis Kelima (H<sub>5</sub>)**

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *t-statistic* ketidakjelasan peran pada *burnout* sebesar

$4,165 > 1,96$ . *Original sample* bernilai positif, yakni  $0,353$  yang memperlihatkan arah relasi antara ketidakjelasan peran dengan *burnout* ialah positif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis kelima (H<sub>5</sub>) yang menjelaskan bahwa ketidakjelasan peran memiliki efek positif pada *burnout*, maksudnya adalah semakin tinggi ketidakjelasan seorang auditor, menyebabkan semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor.

**Hasil Pengujian Hipotesis Keenam (H<sub>6</sub>)**

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *t-statistic* kelebihan peran pada *burnout* sebesar  $3,923 > 1,96$ . *Original sample* bernilai positif, yakni  $0,209$  yang memperlihatkan arah relasi antara kelebihan peran dengan *burnout* ialah positif dan signifikan. Oleh karena itu, hipotesis keenam (H<sub>6</sub>) yang menjelaskan bahwa kelebihan peran memiliki efek positif pada *burnout* diterima, artinya semakin tinggi kelebihan peran seorang auditor, menyebabkan semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor.

**Hasil Pengujian Hipotesis Ketujuh (H<sub>7</sub>)**

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa *t-statistic burnout* pada kinerja auditor sebesar  $-13,880 < -1,96$ . *Original sample* bernilai negative, yakni  $-0,583$  yang memperlihatkan arah relasi antara *burnout* dengan kinerja auditor ialah negatif dan signifikan. Oleh karena itu, hipotesis ketujuh (H<sub>7</sub>) yang menjelaskan bahwa *burnout* memiliki efek negatif pada kinerja auditor diterima, artinya semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor, menyebabkan semakin menurun kinerja seorang auditor.

Selanjutnya evaluasi model yang dilakukan dengan melihat pengaruh antar variabel melalui mediasi dengan *bootstrapping* atau *jackknifing*. Berikut Tabel 3 yang menyajikan hasil output *bootstrapping* analisis statistik PLS.

**Tabel 3**  
**Hasil Output Bootstrapping Pengaruh Antar Variabel Melalui Mediasi**

Keterangan	Total Effect		Direct Effect	
	Burnout	Kinerja Auditor	Burnout	Kinerja Auditor
Burnout	-	-0,5830	-	-0,5830
Kelebihan Peran	0,209	-0,0997	0,2090	-0,2390
Ketidakjelasan Peran	0,353	-0,0963	0,3530	-0,2310
Konflik Peran	0,930	-0,0029	0,9300	-0,0070

Sumber: Data primer diolah, 2017

**Hasil Pengujian Hipotesis Kedelapan (H<sub>8</sub>)**

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa *burnout* memediasi pengaruh negatif konflik peran

pada kinerja auditor. Nilai total efek konflik peran pada kinerja auditor lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan langsung konflik peran pada kinerja auditor



(-0,0029 > -0,0070). Dengan demikian hipotesis kedelapan ( $H_8$ ) yang menyatakan bahwa *burnout* memediasi pengaruh negatif konflik peran pada kinerja auditor diterima.

#### **Hasil pengujian hipotesis kesembilan ( $H_9$ )**

Dilihat dari Tabel 3, *burnout* memediasi pengaruh negatif ketidakjelasan peran pada kinerja auditor. Nilai total efek ketidakjelasan peran pada kinerja auditor lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan langsung ketidakjelasan peran pada kinerja auditor (-0,0963 > -0,2310). Dengan demikian hipotesis kesembilan ( $H_9$ ) yang menunjukkan bahwa *burnout* memediasi dampak negatif ketidakjelasan peran pada kinerja auditor diterima.

#### **Hasil pengujian hipotesis kesepuluh ( $H_{10}$ )**

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa *burnout* memediasi pengaruh negatif kelebihan peran pada kinerja auditor. Nilai total efek kelebihan peran pada kinerja auditor lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan langsung kelebihan peran pada kinerja auditor (-0,0997 > -0,2390). Dengan demikian hipotesis kesepuluh ( $H_{10}$ ) yang menyatakan bahwa *burnout* memediasi pengaruh negatif kelebihan peran pada kinerja auditor diterima.

#### **Pengaruh Konflik Peran pada Kinerja Auditor**

Konflik peran memiliki dampak negatif terhadap kinerja auditor, sehingga  $H_1$  disetujui. Hasil analisis memperlihatkan bahwa semakin tinggi konflik peran, menyebabkan semakin turun kinerja auditor ketika melaksanakan pekerjaannya. Konflik peran pada KAP yang menyebabkan menurunnya kinerja auditor ditimbulkan karena suatu situasi di mana auditor dihadapkan oleh perbedaan harapan peran. Auditor merasa menjumpai ketidaksinkronan antara instruksi atau amanat yang disampaikan dengan komitmen terhadap peran tertentu. Auditor merasa harus bertindak sesuai dengan kode etik sebagai anggota profesi dan peraturan yang berlaku, namun auditor juga adalah seorang karyawan yang harus tunduk pada sistem pengendalian di KAP, karena terjadi benturan antara ke dua peran ini menyebabkan auditor mengalami konflik peran yang berakibat pada keributan saat menyelesaikan tugas-tugas, tingginya tingkat *turnover*, turunnya kepuasan kerja yang berdampak pada rendahnya kinerja auditor.

Penjelasan dari analisis sebelumnya sesuai dengan riset dari Agustina (2009), Viator (2001), Fisher (2001) dan Fanani (2008) yang menyimpulkan bahwa konflik peran memiliki efek negatif pada kinerja. Hal ini berarti bilamana semakin besar konflik peran yang dirasakan oleh auditor, maka auditor tersebut akan mempunyai kinerja yang semakin turun.

#### **Pengaruh Ketidakjelasan Peran pada Kinerja Auditor**

Ketidakjelasan peran berpengaruh negatif pada kinerja auditor, maka  $H_2$  diterima. Penjelasan analisis memperlihatkan bahwa semakin samarnya peran auditor, menyebabkan semakin rendahnya kinerja auditor saat mengerjakan pekerjaannya. Ketidakjelasan peran pada KAP yang menyebabkan kinerja auditor menurun ditimbulkan karena auditor merasakan tidak mempunyai informasi yang memadai untuk bisa melakukan pekerjaannya. Auditor kurang mempunyai informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya yang ada dalam perannya. Selain itu, auditor merasa bertindak tanpa banyak instruksi dari atasan dalam menjumpai keadaan baru semacam klien dan industri baru. Kurangnya informasi atau tujuan dan arah yang tidak jelas ini menyebabkan kelelahan mental yang berdampak pada rendahnya kinerja auditor, karena adanya ketidaksinkronan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Penjelasan dari analisis sebelumnya searah menurut riset dari Fisher (2001), Viator (2001), Rahayu (2002), dan Agustina (2009) yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran memiliki dampak negatif pada kinerja auditor. Hal ini berarti bilamana semakin tinggi ketidakjelasan peran yang dirasakan auditor, maka auditor tersebut akan mempunyai kinerja yang semakin minim.

#### **Pengaruh Kelebihan Peran pada Kinerja Auditor**

Kelebihan peran memiliki dampak negatif pada kinerja auditor, maka  $H_3$  ditolak. Pengujian analisis menunjukkan kelebihan peran tidak memengaruhi kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Kelebihan peran pada KAP ditimbulkan dari kondisi seorang auditor yang memiliki sejumlah pekerjaan yang harus selesai dalam kurun waktu yang relatif singkat. Auditor juga merasakan kelebihan peran ketika merasa merasa apa yang mereka kerjakan terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan dan waktu yang mereka miliki. Umumnya, saat *peak season*, auditor mengiyakan sejumlah pekerjaan secara bersamaan, sehingga beban kerja yang dimilikinya menjadi semakin tinggi dibandingkan masa normal. Hal ini akan membawa dampak stres dan mengurangi kinerja auditor. Namun dalam hasil analisis ini auditor tidak mengalami kelebihan peran, karena stres bahkan bisa mendorong pribadi individu pada tingkat tertentu demi menaikkan kinerja dan merampungkan tugasnya. Sejumlah ahli melihat tekanan seperti tekanan kerja yang tinggi dan

*deadline* yang pendek menjadi ajakan positif untuk dapat meninggikan kualitas pekerjaan mereka dan kebahagiaan yang mereka peroleh dari pekerjaan mereka (Robbins dan Judge, 2008:368). Seorang auditor dapat saja menikmati kelebihan peran tersebut, sehingga meningkatkan semangat auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya tanpa menurunkan kinerja auditor.

Hasil penelitian ini sama dengan riset dari Rahmiati dan Kusuma (2004) dan Firdaus (2007) yang menyimpulkan bahwa kelebihan peran tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu, meskipun seorang auditor mengalami kelebihan peran tidak akan memengaruhi kinerja auditor.

#### **Pengaruh Konflik Peran pada *Burnout***

Konflik peran berpengaruh positif pada *burnout*, maka  $H_4$  diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin meningkat konflik peran, menyebabkan *burnout* tinggi yang berdampak dalam menyelesaikan tugas-tugas auditor. Konflik peran pada KAP yang menyebabkan auditor mengalami *burnout* ditimbulkan karena auditor memiliki dua atau lebih peran yang saling berbenturan, di mana peran-peran tersebut menimbulkan dilema, kemudian dapat mengakibatkan timbulnya *burnout* seperti kelelahan emosional dan penurunan prestasi kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan riset dari Dihan dan Fatkhurohman (2012) yang menyimpulkan bahwa konflik peran memiliki efek terhadap *burnout*. Hal ini berarti bilamana semakin tinggi konflik peran yang dirasakan oleh auditor, maka auditor tersebut akan mempunyai *burnout* yang tinggi.

#### **Pengaruh Ketidakjelasan Peran pada *Burnout***

Ketidakjelasan peran berpengaruh positif pada *burnout*, maka  $H_5$  diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tidak jelas peran, menyebabkan *burnout* tinggi yang berdampak dalam menyelesaikan tugas-tugas auditor. Ketidakjelasan peran pada KAP yang menyebabkan auditor mengalami *burnout* ditimbulkan karena auditor tidak memiliki informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaannya dan tidak menyadari dengan benar mengenai ekspektasi *supervisor* atau pelanggan, sehingga kondisi ini mengarahkan pada situasi *burnout*. Hal ini berarti bilamana semakin tinggi ketidakjelasan peran yang dirasakan oleh auditor, menyebabkan auditor tersebut akan mempunyai *burnout* yang tinggi.

#### **Pengaruh Kelebihan Peran pada *Burnout***

Kelebihan peran berpengaruh positif pada *burnout*, maka  $H_6$  diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin meningkat kelebihan peran, menyebabkan *burnout* tinggi yang berdampak

dalam menyelesaikan tugas-tugas auditor. Kelebihan peran pada KAP yang menyebabkan auditor mengalami *burnout* ditimbulkan karena auditor memiliki banyak pekerjaan, namun waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut terbatas atau pekerjaan yang diberikan melebihi kemampuan auditor, sehingga menyebabkan auditor akan merasa lebih lelah secara emosional dan merasa prestasi kerjanya berkurang. Kondisi ini mengarahkan pada situasi *burnout*. Hal ini berarti bilamana semakin tinggi kelebihan peran yang dirasakan oleh auditor, maka auditor tersebut akan mempunyai *burnout* yang tinggi.

#### **Pengaruh *Burnout* pada Kinerja Auditor**

*Burnout* berpengaruh negatif pada kinerja auditor, maka  $H_7$  diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin meningkat *burnout*, menyebabkan semakin menurun kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. *Burnout* pada KAP yang menyebabkan kinerja auditor menurun ditimbulkan karena auditor merasa adanya ketidaksinkronan antara pekerjaan dengan individu yang mengerjakan pekerjaan tersebut. Adanya perbandingan yang sangat besar antara auditor yang bekerja dengan pekerjaannya akan memengaruhi performa dalam bekerja. Peningkatan stres yang diderita auditor dalam jangka waktu lama menyebabkan auditor mengalami kelelahan fisik, mental, dan emosional sehingga menyebabkan *burnout* yang tinggi. Meningkatnya *burnout* dapat memicu menurunnya kinerja auditor. *Burnout* dapat terjadi pada seorang auditor ketika kondisi emosionalnya tidak stabil dan stres yang dialami auditor tersebut berkepanjangan. Auditor tersebut menjadi tidak memiliki minat dan ketertarikan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Saat *burnout* yang terjadi tidak segera dicarikan solusi, maka kinerja auditor akan terus mengalami penurunan.

Kesimpulan studi ini searah dengan riset dari Asi (2014) yang menyimpulkan bahwa *burnout* mempunyai dampak pada kinerja perawat. Hal ini berarti apabila semakin tinggi *burnout* yang dirasakan oleh auditor, menyebabkan auditor tersebut akan cenderung mempunyai kinerja yang semakin turun.

#### **Pengaruh *Burnout* dalam Memediasi Konflik Peran pada Kinerja Auditor**

*Burnout* memediasi dampak negatif konflik peran pada kinerja auditor, maka  $H_8$  diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa *burnout* memediasi penuh hubungan antara konflik peran dengan kinerja auditor. Auditor yang mengalami konflik peran tinggi, menyebabkan *burnout* tinggi, yang secara tidak

langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Munculnya *burnout* yang dialami oleh auditor disebabkan oleh tingginya konflik peran, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Konflik peran akan menyebabkan individu menjadi *burnout* (jenuh), yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja.

#### **Pengaruh *Burnout* dalam Memediasi Ketidakjelasan Peran pada Kinerja Auditor**

*Burnout* memediasi dampak negatif ketidakjelasan peran pada kinerja auditor, maka  $H_9$  diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa *burnout* memediasi penuh hubungan antara ketidakjelasan peran dengan kinerja auditor. Seorang auditor yang merasakan ketidakjelasan peran tinggi, menyebabkan *burnout* tinggi, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Munculnya *burnout* yang dialami oleh auditor disebabkan oleh tingginya ketidakjelasan peran, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Ketidakjelasan peran akan menyebabkan individu menjadi *burnout* (jenuh), yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja.

#### **Pengaruh *Burnout* dalam Memediasi Kelebihan Peran pada Kinerja Auditor**

*Burnout* memediasi dampak negatif kelebihan peran pada kinerja auditor, maka  $H_{10}$  diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa *burnout* memediasi penuh hubungan antara kelebihan peran dengan kinerja auditor. Seorang auditor yang mengalami kelebihan peran tinggi, menyebabkan *burnout* tinggi, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Munculnya *burnout* yang dialami oleh auditor disebabkan oleh tingginya kelebihan peran, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Kelebihan peran akan menyebabkan individu menjadi *burnout* (jenuh), yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berlandaskan pada hasil analisis dan penjelasan sebelumnya, dapat dirumuskan simpulan seperti berikut ini : Konflik peran memiliki pengaruh negatif pada kinerja auditor. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi konflik peran seorang auditor, menyebabkan semakin menurun kinerja auditor. Ketidakjelasan peran berpengaruh negatif pada kinerja auditor. Hal ini bermakna semakin tidak jelas peran seorang auditor, menyebabkan semakin menurun kinerja

auditor. Kelebihan peran tidak memiliki pengaruh pada kinerja auditor. Konflik peran memiliki pengaruh positif pada *burnout*. Hal ini bermakna semakin tinggi konflik peran seorang auditor, menyebabkan semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor. Ketidakjelasan peran berpengaruh positif pada *burnout*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tidak jelas peran seorang auditor, menyebabkan semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor. Kelebihan peran berpengaruh positif pada *burnout*. Hal ini bermakna semakin tinggi kelebihan peran seorang auditor, menyebabkan semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor. *Burnout* berpengaruh negatif pada kinerja auditor. Hal ini bermakna semakin tinggi *burnout* yang dialami seorang auditor, menyebabkan semakin menurun kinerja seorang auditor. *Burnout* memediasi penuh pengaruh negatif konflik peran pada kinerja auditor. Hal ini mendefinisikan munculnya *burnout* yang dirasakan oleh auditor disebabkan oleh tingginya konflik peran, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. *Burnout* memediasi penuh pengaruh negatif ketidakjelasan peran pada kinerja auditor. Oleh karena itu, munculnya *burnout* yang dialami oleh auditor disebabkan oleh tingginya ketidakjelasan peran, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. *Burnout* memediasi penuh pengaruh negatif kelebihan peran pada kinerja auditor. Hal ini bermakna munculnya *burnout* yang dirasakan oleh auditor disebabkan oleh tingginya kelebihan peran, yang secara tidak langsung akan menurunkan kinerja auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu lokasi penelitian ini masih dilakukan pada KAP di Bali dan menggunakan auditor eksternal, sehingga saran yang dapat disampaikan yakni seperti di bawah ini : Untuk konsistensi hasil penelitian, penelitian berikutnya bisa memanfaatkan responden yang lain, seperti auditor *Big Four* sebagai objek penelitian, karena kemungkinan *role stress* pada auditor *Big Four* lebih tinggi daripada auditor KAP. KAP disarankan untuk melakukan hal-hal yang dapat mengurangi terjadinya stres auditor, seperti mengadakan kegiatan *outbond*. Kegiatan ini diharapkan dapat mengurangi stres auditor, serta dapat melatih kerja sama, meningkatkan percaya diri, serta mengasah kemampuan bersosialisasi auditor.

### **REFERENSI**

Abraham, Rebeca. 1997. Thingking Style as Moderators of Role Stressor-Job satisfaction

- Relationships. *Leadership & Organization Development Journal*: 236-243.
- Agustina, Lidya. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Wilayah DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi*, Vol.1, No.1, Hal:40-69.
- Almer, Elizabeth Drelke dan Kaplan, Stephen E. 2002. The Effect of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.14.
- Asi, Sri Pahalendang. 2014. Pengaruh Iklim Organisasi dan *Burnout* terhadap Kinerja Perawat RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.11, No.3 pg.515-523.
- 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.
- Dihan, Fereshti Nurdiana dan Fatkhurohman. 2012. *Mereduksi Konflik Peran Dan Beban Peran Pada Burnout. Seminar Nasional dan Call For Papers*. ISSN ISBN: 978-979-3649-65-8.
- Fanani, Zaenal, Hanif, Rheni Afriana, dan Subroto, Bambang. 2008. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol.5, No.2, hal. 139-155.
- Fajriani, Arie dan Septiari, Dovi. 2015. Pengaruh Beban Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi *Burnout*. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 3, hal. 1-6.
- Firdaus. 2007. Hubungan antara Mentoring, Tekanan Peran, dan Kinerja Akuntan Pendidik. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 2, No. 2, hal. 1-9.
- Fisher, Richard T. 2001. Role Stress, The Type A Behaviour Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13, pg.143-170.
- Fogarty, Timothy J., Singh, Jagdip, Rhoads, Gary K, and Moore, Ronald K. 2000. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, pg. 31-67.
- Freudenberger, H. 1974. Staff Burnout. *Journal of Social Issue*. Vol. 30, pg. 159-165.
- Harijanto, Djoni, Nimran, Umar., Sudiro, Achmad., dan Rahayu, Mintarti. 2013. *The Influence of Role Conflict and Role Ambiguity on The Employee's Performance Through Commitment and Self-Efficacy (Study on The Nurses at Public Health Service Center of kabupaten Kediri, East Java)*. *Journal of Business and Management*. Vol. 8, pg. 98-105.
- Hutami, Gartiria dan Chariri, Anis. 2011. *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Semarang)*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Kalbers, et al. 2005. Antecedents to Internal Auditor Burnout. *Journal of Managerial Issues*, Vol.17, No.1.
- Maslach, Christina dan Jackson, Susan E. 1981. The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, pg. 99-113.
- Maslach, Christina dan Jackson, Susan E. 1984. Burnout in Organizational Setting. *Applied Social Psychology Annual*, 5:133-153.
- Maslach, Christina dan Michael P. Leiter. 1997. *The Truth About Burnout : How Organizations Cause Personal Stress & What To Do About It*. San Fransisco: Jossey – Bass Inc. Publisher.
- Maslach, Christina, et al. 2001. Job Burnout. *Annual Review Psychology* 52, pp. 397-422.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B., Leiter, Michael P. 2001. Job Burnout. *Annual Review Psychology* 52, pp. 397-422 (downloaded from arjournals.annualreviews.org).
- Munandar, A. S., 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Noor, Mochammad A., dan Sulistyawati, Ardiani. 2004. Kecerdasan Emosional dan Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik. *JAKI*, 1:13.
- Rahayu, Dyah Sih. 2002. Antecedents dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stress) pada Auditor Independen. *JRAI*. Vol.5, hal. 1-2.
- Rahmawati. 2011. Pengaruh Role Stress terhadap Kinerja Auditor dengan Emotional Quotient sebagai Variabel Moderating. Tesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Rahmiati dan Kusuma. 2004. Hubungan antara Mentoring dengan Role Stress dan Job Outcomes dalam Lingkungan Akuntan Publik. *Symposium Nasional Akuntansi*. Vol. 7, hal. 1-18.

- Rebele dan Michael. 1990. Independent Auditor's Role Stress: Antecedent, Outcome and Moderating Variables. *Behavior Research Accounting*. Hal. 124-153.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi* (Edisi 12 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Sanders, Fulks, and Knoblett. 1995. Stress and Stress Management in Public Accounting. *The CPA Journal*, pg. 46-49.
- Sani, Achmad. 2012. Analisis Pengaruh *Burnout* dan Kecerdasan Emosional (EI) Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mega Syari'ah Cabang Malang. *Jurnal Manajemen*. Hal. 1-17.
- Solomon, M.R., Surprenant. C., Czepiel, J.A., dan Gutman, E.G. 1985. A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter. *Journal of Marketing*. Vol. 49, hal. 102.
- Surya, Reza. 2004. Pengaruh Emotional Quotient Auditor Terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik. *Perspektif: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen, dan Akuntansi*. Vol. 9, hal. 33-40.
- Sweeney, John T. dan Summers, Scott L. 2002. The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.4, pg.223-245.
- Utami, Intiyas dan Nahartyo, Ertambang. 2013. Auditors' Personality in Increasing The Burnout. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, Vol.16, No. 1, pg. 161-170.
- Viator, R.E. 2001. Role Stress and Related Job Outcomes. *Accounting, Organizations and Society*, Vol.26, No.1, pg.73-93.
- Widyastuti, Tri dan Sumiati, Eti. 2011. Influence of Role Conflict, Role Ambiguity and Role Overload toward Auditors Performance. *Akuntabilitas*. Vol.10, hal. 168.
- Wikaningtyas, Theresa Sila. "Hubungan antara Perilaku Tipe A dengan Stres Kerja pada Karyawan Non-Manajerial" (*tesis*). Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Wiriyathi. 2014. Pengaruh *Role Stressors* pada *Burnout* Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol.3, hal. 227-244.
- Yustrianthe, Rahmawati Hanny. 2008. Pengaruh Flexible Work Arrangement terhadap Role Conflict, Role Overload, Reduced Personal Accomplishment, Job Satisfaction dan Intention to Stay. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol.10, No.3.