

**PENGARUH KONFLIK PERAN, KETIDAKJELASAN PERAN, DAN KELEBIHAN PERAN TERHADAP KINERJA AUDITOR DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI PEMODERASI
(STUDI EMPIRIS PADA KAP DI PEKANBARU, PADANG DAN MEDAN)**

Fenny Yustiarti, Amir Hasan & Hardi
Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau
e-mail : fenny110686@yahoo.com

ABSTRACT

This study aimed to determine the ability of emotional quotient to moderate the influence of role conflict, role ambiguity and role overload on the auditor performance. Auditors when carrying out field work assignments, doing boundary spanning activity (BSA). Individuals who are at the boundary spanning are potentially experiencing role stress. There are three types of role stress those are role conflict, role ambiguity and role overload. Role conflict, role ambiguity, and role overload would cause stress so that it will degrade performance. An auditor's ability to manage emotions is one thing that should be a major concern for the auditor since become one of the key to get out of the pressure so that the auditor can improve the performance. The population in this study were all auditors in a Public Accounting Firm of pekanbaru, medan and padang. The sample was selected using purposive sampling and the hypotheses were tested with moderated regression analysis (MRA). The results show that emotional quotient is able to moderate the influence of role conflict, role ambiguity, and role overload on the auditor performance.

Keywords : *role conflict, role ambiguity, role overload, emotional quotient, , auditor performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran pada kinerja auditor. Auditor pada saat melakukan pekerjaan lapangan melakukan boundary spanning activity (BSA). Individu yang berada pada boundary spanning sangat berpotensi mengalami role stress. Terdapat tiga jenis role stress yaitu konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran. Konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran akan menyebabkan stres sehingga akan menurunkan kinerja. Kemampuan seorang auditor untuk mengelola emosinya adalah salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama bagian auditor eksternal karena menjadi salah satu kunci untuk keluar dari tekanan tersebut sehingga auditor dapat memperbaiki kinerjanya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh auditor di Kantor Akuntan Publik Pekanbaru, Padang dan Medan. Sampel dipilih dengan metode purposive sampling dan hipotesis diuji dengan moderated regression analysis (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran pada kinerja auditor.

Kata Kunci: konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran, kecerdasan emosional, kinerja auditor

PENDAHULUAN

Untuk menentukan apakah kinerja dalam sebuah organisasi swasta maupun pemerintah telah berjalan baik atau buruk, perlu didukung dengan suatu system control yang baik atau terencana. Untuk menilai kinerja perusahaan tersebut perlu adanya audit atas laporan keuangan. Laporan keuangan juga dapat digunakan sebagai salah satu alat kontrol dan pertanggungjawaban pengelolaan manajemen perusahaan. Dalam hal ini peran Auditor sangat besar. Auditor mempunyai tugas untuk melaksanakan kontrol atas sistem keuangan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap professional menjadi tantangan yang harus dipenuhi oleh seorang auditor, karena tanggungjawabnya yang besar dari auditor tersebut.

Audit merupakan suatu proses pengumpulan data, penilaian atau pengevaluasian yang dilakukan untuk menilai sesuatu apakah telah sesuai dengan kriteria yang mendasarinya. Audit atas laporan keuangan sangat diperlukan, terutama bagi perusahaan berbadan hukum berbentuk perseroan terbatas yang bersifat terbuka. Dalam bentuk badan usaha ini, perusahaan dikelola oleh manajemen profesional yang ditunjuk oleh para pemegang saham sebagai pemilik perusahaan dan akan diminta pertanggungjawabannya atas dana yang dipercayakan kepada mereka. Para pemegang saham akan meminta pertanggungjawaban manajemen dalam bentuk laporan keuangan. Demikian pula dengan perusahaan perseorangan maupun perusahaan berbadan hukum lain yang memiliki pihak-pihak diluar manajemen yang berkepentingan terhadap perusahaan, mereka membutuhkan informasi yang disajikan manajemen dalam laporan keuangan sebagai dasar pembuatan keputusan.

Transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara telah menjadi suatu urgensi nasional dan berhasil mencuri perhatian aparaturnya pemerintahan dalam satu dekade terakhir ini. Makin maraknya praktek-praktek korupsi yang semakin rapi dan terstruktur di berbagai institusi dan lembaga negara di Indonesia telah membuat pemerintah kita jengah. Sebabnya, negara dirugikan hingga trilyunan rupiah. Ini adalah tantangan bagi auditor eksternal pemerintah dalam mewujudkan visinya, yakni mewujudkan pengelolaan keuangan negara yang bersih, transparan, dan akuntabel.

Pengertian pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara mencakup akuntabilitas yang harus diterapkan semua entitas oleh pihak yang melakukan pengelolaan dan tanggungjawab keuangan negara (BPK RI, 2007). Akuntabilitas diperlukan untuk dapat mengetahui pelaksanaan program yang dibiayai dengan keuangan negara, tingkat kepatuhannya terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta untuk mengetahui tingkat kehematan, efisiensi, dan efektivitas dari program tersebut. Di sinilah auditor pemerintah yang independen, profesional, dan berintegritas tinggi memainkan peran pentingnya. Melalui tugas pemeriksaannya, auditor pemerintah memberikan kontribusi yang signifikan dalam memastikan pengelolaan keuangan negara telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan satu-satunya Lembaga Tinggi Negara yang memiliki kewenangan untuk memeriksa pengelolaan dan tanggungjawab Keuangan Negara adalah Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI, 2007).

Laporan keuangan yang dibuat oleh manajemen dan merupakan tanggung jawab manajemen perlu diaudit oleh pihak ketiga yang independen, dalam hal ini auditor eksternal karena: (a) adanya perbedaan kepentingan antara manajemen perusahaan dengan pihak luar perusahaan menyebabkan perlunya pihak ketiga

yang dapat dipercaya, (b) laporan keuangan ada kemungkinan mengandung kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja, (c) laporan keuangan yang sudah diaudit dan mendapat opini unqualified, diharapkan para pemakai laporan keuangan dapat yakin bahwa laporan keuangan tersebut bebas dari salah saji yang material dan disajikan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berterima umum (Febrianty, 2012).

Profesi sebagai akuntan publik memegang peranan yang penting di masyarakat. Akuntan Publik mempunyai peran penting terutama dalam peningkatan kualitas dan kredibilitas informasi keuangan atau laporan keuangan suatu entitas. Hal ini menyebabkan para pemakai laporan keuangan seperti investor dan kreditur sangat dipengaruhi oleh pendapat akuntan publik sebelum memberikan kepercayaannya.

Widodo (2008) menyatakan bahwa kinerja individu perorangan (individual performance) dan organisasi (organizational performance) memiliki keterkaitan yang sangat erat. Sumber daya manusia dalam suatu Kantor Akuntan Publik (KAP) merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja KAP sangat ditentukan oleh kinerja auditornya. Profesi auditor adalah salah satu profesi dengan tingkat stres yang tinggi (Gaertner & Ruhe, 1981). Stres yang berlebihan dapat memiliki efek negatif pada kinerja individu dan kesehatan pribadi (Sanders, 1995). Auditor dalam melakukan pekerjaan lapangan melakukan boundary spanning activities (BSA). BSA adalah sejauh mana seseorang melakukan aktivitas mencari informasi tambahan untuk pengambilan keputusan. Individu yang berada pada boundary spanning sangat berpotensi mengalami tekanan peran (role stress) karena harus berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar organisasi, dengan bermacam-macam keinginan dan harapan (Goolsby, 1992). Fogarty et al. (2000) menyatakan terdapat tiga jenis role stress yaitu konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran.

Utami dan Nahartyo (2013) menyatakan bahwa dalam lingkungan auditor, konflik peran muncul dari dua perintah berturut-turut tetapi tidak konsisten. Auditor memiliki dua peran yaitu sebagai anggota profesi yang harus bertindak sesuai dengan kode etik dan hukum, dan sebagai seorang karyawan dalam sebuah perusahaan akuntan publik dengan sistem pengendalian yang berlaku. Peran ganda tersebut menyebabkan auditor sering berada pada posisi yang bertentangan. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan (Fanani dkk., 2008).

Auditor dihadapkan oleh potensial konflik peran maupun ketidakjelasan peran dalam melaksanakan tugasnya. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan pada individual di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi (Tsai dan Shis 2005). Ketidakjelasan peran muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan (Peterson dan Smith 1995). Kondisi ini terjadi karena kadangkala klien juga meminta layanan lain yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Di sini timbul konflik antara tugas yang diemban oleh KAP dan permintaan yang disampaikan klien sehingga mempengaruhi kinerja auditor. Penelitian pada auditor Korea menunjukkan bahwa tekanan ekonomi membuat

auditor tidak terlalu memperhatikan konflik peran agar dapat memperoleh klien dan kadang-kadang mereka mengorbankan etika profesional, sehingga dalam bekerja mereka cenderung berkompromi dengan motif ekonomi (Khoo dan Sim 1997).

Auditor seringkali hanya memiliki sedikit informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaannya atau apa saja yang menjadi tanggung jawabnya dalam perannya saat itu. Selain itu, seringkali auditor bekerja tanpa banyak arahan dari supervisor dan menghadapi situasi-situasi baru seperti klien baru, industri baru, dan area teknik yang baru (Jones et al., 2010). Individu yang mengalami ketidakjelasan peran akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibandingkan individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka (Fanani dkk., 2008).

Pekerjaan audit harus dilakukan oleh auditor yang profesional. Artinya, audit harus dilakukan oleh orang yang memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis yang disyaratkan demi menjamin kegiatan audit dilakukan secara efektif, efisien, ekonomis, dan berkualitas. Demi menjamin terwujudnya kegiatan audit tersebut, seorang auditor diharapkan mempunyai kinerja yang baik yang meliputi tingkat ketelitian yang tinggi, rasa ingin tahu yang tinggi, serta memiliki jiwa pantang menyerah (Wibowo, 2011).

Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dengan baik dapat membuat auditor mengalami kelebihan peran, terutama pada masa peak season dimana KAP akan kebanjiran pekerjaan dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama. Hal tersebut bisa berdampak pada kinerja auditor yang cenderung menurun karena menyebabkan terjadinya tekanan atau stres pada auditor (Agustina, 2009). Fogarty et al. (2000) menyatakan bahwa kelebihan peran mempunyai efek negatif terhadap kinerja, sehingga dapat dikatakan apabila lebih tinggi kelebihan peran yang dialami auditor maka akan lebih rendah kinerja auditor tersebut.

Febrianty (2012) mengatakan bahwa didalam penelitian yang dilakukannya, konflik peran dan ketidakjelasan peran mempengaruhi komitmen organisasional auditor KAP. Individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ketidakjelasan peran yang tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas dalam melakukan pekerjaan dibanding individu lain. Semakin tinggi tingkat konflik organisasional profesional akan mengakibatkan rendahnya kinerja dan semakin tingginya keinginan auditor untuk pindah. Apabila auditor merasakan bahwa terjadi pertentangan antara nilai-nilai organisasional dan profesional yang tinggi, hal ini menyebabkan timbulnya konflik untuk mengikuti keinginan organisasinya atau lebih patuh pada nilai profesionalnya. Hal ini menimbulkan kinerja yang dirasakan auditor menjadi rendah dan akibatnya keinginan untuk berpindah menjadi tinggi.

Penelitian-penelitian mengenai pengaruh *role stress* pada kinerja semakin banyak dilakukan. Fisher (2001), Viator (2001), Fanani dkk. (2008), Agustina (2009), Widyastuti dan Sumiati (2011) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada kinerja, namun penelitian Rahayu (2002), Fogarty et al. (2000), Firdaus (2007) dan Rahmiati dan Kusuma (2004) menyatakan bahwa konflik peran tidak berpengaruh pada kinerja. Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Agustina (2009) dan Rahayu (2002) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh pada kinerja, namun penelitian Fanani dkk. (2008) dan Fogarty et al. (2000) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran tidak berpengaruh pada kinerja. Penelitian Viator (2001), Agustina (2009), dan Fogarty et al. (2000) menyatakan bahwa kelebihan peran berpengaruh pada kinerja sedangkan penelitian Rahmiati dan Kusuma (2004) dan Firdaus (2007) menyatakan bahwa kelebihan peran tidak berpengaruh pada kinerja.

Inkonsistensi hasil penelitian ini memotivasi penulis untuk melakukan penelitian kembali.

Terdapatnya inkonsistensi hasil penelitian-penelitian tersebut, dapat disebabkan oleh adanya variabel lain yang mempengaruhi hubungan variabel dependen dan independen. Sanjaya (2012) meneliti mengenai peran kecerdasan emosi sebagai pemoderasi pada stress kerja. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Kemampuan seorang auditor untuk mengatur emosinya merupakan salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama bagi auditor eksternal karena menjadi salah satu kunci untuk keluar dari tekanan tersebut sehingga auditor dapat memperbaiki kinerjanya ke depan (Rahmawati, 2011). Beberapa peneliti percaya bahwa karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stres dengan baik ketika bekerja, kinerja karyawan tersebut di perusahaan akan lebih tinggi (Ciarrochi et al., 2000).

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Pemoderasi.

TINJAUAN TEORITIS

Konflik Peran

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara pengharapan yang disampaikan pada individual di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi (Tsai dan Shis, 2005). Konflik peran juga berhubungan dengan adanya perbedaan kepentingan atau pertentangan akibat adanya tekanan peraturan (Robbins, 2002).

Ketidakjelasan Peran

Ketidakjelasan peran adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Fanani et al, 2008). Agustina (2009) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metoda-metoda untuk memenuhi harapan-harapan yang dikenal, dan/atau konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu.

Kelebihan Peran

Kelebihan peran (role overload) adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Abraham, 1997). Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dapat membuat auditor mengalami kelebihan peran, terutama pada masa peak season dimana KAP akan kebanjiran pekerjaan, dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama.

Kecerdasan Emosional

Goleman (2009) menyatakan: "Kecerdasan emosi merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri,

mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain” Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati.

Kinerja Auditor

Pengertian kinerja auditor menurut Trisaningsih (2007) adalah akuntan publik yang melaksanakan penugasan pemeriksaan (examination) secara objektif atas laporan keuangan suatu perusahaan atau organisasi lain dengan tujuan untuk menentukan apakah laporan keuangan tersebut menyajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi berlaku umum, dalam semua hal yang material, posisi keuangan dan hasil usaha perusahaan.

Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor

Fanani (2007) meneliti tentang konflik auditor dengan membahas latar belakang konflik peran auditor dan me-review secara empiris masalah lingkungan audit di Korea. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama dari konflik auditor di Korea adalah inkonsistensi peranan struktural, konflik peran dan jarak pengharapan.

Fried (1998) yang menguji pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja pegawai perusahaan industrial Israel menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada level kinerja yang lebih rendah. Sedangkan Fisher (2001) menyampaikan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor dan kepuasan kerja. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.

Pengaruh Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor

Penelitian yang dilakukan Fried (1998), Fisher (2001), Agustina (2009) dan Lutfi (2011) menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Ketidakjelasan peran menimbulkan penurunan motivasi kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor.

Zaenal Fanani (2008) menyebutkan ketidakjelasan peran tidak mempengaruhi secara signifikan pada kinerja auditor, hal tersebut mendukung temuan yang dilakukan oleh Viator (2001). Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Ketidakjelasan Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor

Pengaruh Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor

Kelebihan peran diakibatkan karena waktu yang sedikit dalam melakukan suatu pekerjaan sedangkan pekerjaan yang ia lakukan banyak sehingga. Hal itu akan mengakibatkan seseorang mengalami stress, bila terjadi stress yang tinggi akan mempengaruhi turunnya kepuasan kerja dan kinerja. Seperti yang dinyatakan oleh Rahmawati Hanny dalam penelitiannya (2008) apabila stress terjadi secara terus-menerus dan berkepanjangan, maka akan mengakibatkan timbulnya reduced personal accomplishment pada akhirnya akan menyebabkan kepuasan kerja dan keinginan bertahan kerja diperusahaan / institusi yang rendah.

Pengujian mengenai kelebihan peran terhadap kinerja yang dilakukan oleh Rahmiati & Indra Wijaya Kusuma, 2004 tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fogarty et al (2000). Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kelebihan Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai variabel pemoderasi

Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Fanani dkk. (2007), Agustina (2009), Widyastuti dan Sumiati (2011) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada kinerja, semakin besar konflik peran yang dialami oleh auditor maka semakin rendah kinerja auditor tersebut.

Reza surya (2004) dan Rahmawati (2011) menguji pengaruh *emotional question* (EQ) terhadap kinerja auditor di kantor akuntan public, hasil penelitiannya menunjukkan kecerdasan emosi seorang auditor berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Zaenal Fanani (2008), Reza Surya (2004), Heni Febrina dan Rossi Sanusi (2006), Rissy Melandy dan Nurma Aziza (2006), Rapin (2008), serta Ida Ayu *et al* (2014), maka hal ini di duga bahwa *emotional question* merupakan variabel moderating antara role conflict dan kinerja auditor. Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi

Pengaruh Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi

Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Agustina (2009) dan Rahayu (2002) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh pada kinerja. Menurut Dyah (2002) dan Rapina (2008) ketidakjelasan peran berhubungan dengan kepuasan kerja, kinerja, dan keinginan untuk berpindah.

Penelitian yang dilakukan oleh Zaenal Fanani *et al.* (2008) mengenai pengaruh struktur audit, konflik peran, dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyan Sih Rahayu (2002) yang menyatakan bahwa ketidakjelasan peran berhubungan terhadap kinerja. Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5 : Ketidakjelasan Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi.

Pengaruh Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi

Fogarty *et al.* (2000) menyatakan bahwa kelebihan peran mempunyai efek negatif terhadap kinerja, sehingga dapat dikatakan apabila lebih tinggi kelebihan peran yang dialami auditor maka akan lebih rendah kinerja auditor tersebut.

Menurut Lidya Agustina (2009) kelebihan peran adalah : "Kelebihan peran (role overload) adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas."

Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Agustina (2009), dan Fogarty *et al.* (2000) menyatakan bahwa kelebihan peran berpengaruh pada kinerja. Auditor yang mengalami kelebihan peran (role overload) dapat berdampak pada hasil kerjanya (job outcomes) (Abraham 1997; Almer & Kaplan 2002; Fogarty 2000). Penelitian terdahulu menemukan bahwa Kelebihan peran (role overload) ditemukan

berhubungan dengan kepuasan kerja dan kinerja (Fogarty 2000). Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:
H6 : Kelebihan Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Auditor Eksternal yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) yang berada di kota Pekanbaru, Padang dan Medan. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *Stratified Random Sampling*, dimana populasi dikelompokkan menjadi sub-sub populasi berdasarkan kriteria tertentu yang dimiliki oleh unsur populasi. Masing-masing sub populasi diusahakan homogen dan juga dari masing-masing sub populasi selanjutnya diambil sebagian anggota secara acak dengan komposisi proporsional atau disproporsional, sehingga total anggota yang dipilih ditetapkan sebagai jumlah anggota sampel penelitian. dengan unit sampel auditor, di KAP dengan masa kerja minimal 5 tahun.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Sumber primer yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban atas kuisioner yang telah diberikan kepada responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner (angket) yaitu menyebarkan daftar pertanyaan kuesioner yang akan diisi atau dijawab oleh responden auditor pada KAP di Pekanbaru, Padang dan Medan. Data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada responden baik secara *personally administred questionnaires* maupun *mail questionnaires* (Febriansyah, 2011). *Personally administred questionnaires* yaitu peneliti melakukan pengambilan data dengan cara turun lapangan dan membagikan kuesioner tertulis langsung kepada responden yang menjadi sampel. Sedangkan *mail questionnaires* yaitu peneliti melakukan pengambilan data dengan cara mengirimkan kuesioner tertulis lewat pos kepada pimpinan-pimpinan KAP tertentu dan meminta bantuan dari pimpinan KAP untuk memberikan kepada auditor-auditornya. Kuesioner (angket) yang telah diisi oleh responden selanjutnya diseleksi terlebih dahulu agar kuesioner (angket) yang tidak lengkap dalam pengisiannya tidak diikuti sertakan dalam analisis.

Operasional Variabel Penelitian

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan. Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Fanani dkk. (2007), Agustina (2009), Widyastuti dan Sumiati (2011) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada kinerja, semakin besar konflik peran yang dialami oleh auditor maka semakin rendah kinerja auditor tersebut. Untuk mengukur konflik peran pada

auditor digunakan instrumen yang dikembangkan oleh Lidya Agustina (2009). Instrumen ini terdiri dari jam kerja yang tidak sesuai (satu item), kinerja auditor (satu item), dan pekerjaan yang berlebih (satu item) dengan lima poin skala likert.

Ketidakjelasan Peran

Ketidakjelasan peran merupakan sebuah konsep yang menjelaskan ketersediaan informasi yang berkaitan dengan peran. Pemegang peran harus mengetahui apakah harapan tersebut benar dan sesuai dengan aktivitas dan tanggungjawab dari posisi mereka. Untuk mengukur ketidakjelasan peran pada auditor digunakan instrumen yang dikembangkan oleh Lidya Agustina (2009). Instrumen ini terdiri dari jam kerja yang tidak sesuai (satu item), kinerja auditor (satu item), dan pekerjaan yang berlebih (satu item) dengan lima poin skala likert.

Kelebihan Peran

Role overload menurut Eka Murtiasari (2006) adalah: "Role overload terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki." Rahmawati Hanny (2008) kelebihan peran adalah: "Role overload (kelebihan peran) akan terjadi ketika seorang karyawan atau profesional mempunyai terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan dibawah tekanan jadwal yang sangat ketat." Untuk mengukur kelebihan peran pada auditor digunakan instrumen yang dikembangkan oleh Lidya Agustina (2009). Instrumen ini terdiri dari jam kerja yang tidak sesuai (satu item), kinerja auditor (satu item), dan pekerjaan yang berlebih (satu item) dengan lima poin skala likert.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain" Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Untuk mengukur kecerdasan emosional pada auditor digunakan instrumen yang dikembangkan oleh Marita (2008). Instrumen ini terdiri dari Pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan kemampuan sosial masing – masing 10 item pertanyaan dengan point lima skala likert.

Kinerja Auditor

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata job performance atau actual performance prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mengukur Kinerja auditor digunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rahmawati (2011). Instrumen ini terdiri dari 8 item pertanyaan dengan lima poin skala likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Statistik Deskriptif

Semua kuesioner yang sudah terkumpul ditabulasi untuk tujuan analisis data. Data yang ditabulasi adalah semua tanggapan atau jawaban responden atas setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Pada penelitian ini pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan variabel konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran untuk variabel independen, kecerdasan emosional untuk variabel moderasi dan kinerja auditor sebagai variabel dependen. Pada Tabel 1 menunjukkan hasil statistik deskriptif dengan menggunakan SPSS 20, sebagai berikut :

Tabel 1
Deskriptif Pervariabel

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja auditor	43	3	5	3,79	,600
Konflik peran	43	3	5	3,98	,636
Ketidakjelasan peran	43	3	4	3,84	,374
Kelebihan peran	43	3	5	4,19	,546
Kecerdasan emosional	43	3	4	3,74	,441
Konflik peran * Kecerdasan emosional	43	9	16	14,02	2,756
Ketidakjelasan peran * Kecerdasan emosional	43	9	16	14,42	2,432
Kelebihan peran * Kecerdasan emosional	43	9	20	14,72	3,018
Valid N (listwise)	43				

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2016)

Hasil Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas butir-butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini dengan menggunakan Korelasi Pearson melalui aplikasi SPSS 20. Dari uji validitas yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan pada instrumen konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran, kecerdasan emosional, dan kinerja auditor adalah valid dan setiap butir pertanyaan memiliki korelasi positif, skor total dengan signifikansi pada level 0,05.

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Dari hasil uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa koefisien reliabilitas instrumen konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran, kecerdasan emosional, dan kinerja auditor menunjukkan *Cronbach Alpha* 0.772, 0.776, 0.646, 0.961, dan 0.802,. Dari nilai kelima variabel menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6, sehingga disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal.

Normal atau tidaknya berdasarkan patokan distribusi normal dari data dengan *mean* dan standar deviasi yang sama. Uji normalitas ini dapat dilakukan dengan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual*. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui metode deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Dalam uji klasik ada tiga uji yang digunakan yaitu uji autokorelasi, multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi, multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Berikut hasil dari uji-uji tersebut menunjukkan bahwa, model regresi dalam penelitian ini bebas dari autokorelasi, multikolinearitas, dan heterokedastisitas

Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis satu, dua, tiga, empat, lima dan enam. Pengujian hipotesis satu, dua, tiga, empat, lima dan enam dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh konflik peran dengan kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor, ketidakjelasan peran dengan kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor, kelebihan peran dengan kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor, konflik peran terhadap kinerja auditor, ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor.

$$Y = -9.097 - 0.246 (X_1) + 3.877 (X_2) - 0.333 (X_3) + 2.714 (X_4) + 0.173 (X_1 * X_4) - 1.012 (X_2 * X_4) + 0.162 (X_3 * X_4) + e$$

Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.11 didapat nilai t hitung -2.024 dan P value 0,036. Kemudian t tabel (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 43 - 4 - 1$; $0,05/2 = 38$; $0,025 = 2,024$. Dengan demikian diketahui t hitung (-2,024) > t tabel (2,024) dan P value (0,036) < (0,05). Maka dapat disimpulkan **H1 diterima** (konflik peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kualitas audit). Artinya kinerja auditor akan semakin baik apabila konflik peran semakin rendah.

Fanani (2007) meneliti tentang konflik auditor dengan membahas latar belakang konflik peran auditor dan me-review secara empiris masalah lingkungan audit di Korea. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama dari konflik auditor di Korea adalah inkonsistensi peranan struktural, konflik peran dan jarak pengharapan. Hasil survei menunjukkan bahwa auditor di Korea mengalami konflik peran yang signifikan, sehingga dalam bekerja mereka cenderung berkompromi dengan motif ekonomi dan kurang memperhatikan etika profesional. Akibatnya, kinerja tidak menjadi perhatian utama.

Fried (1998) yang menguji pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja pegawai perusahaan industrial Israel menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada level kinerja yang lebih rendah. Sedangkan Fisher (2001) menyampaikan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor dan kepuasan kerja.

Pengujian Hipotesis kedua

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.11 didapat nilai t hitung 3,528 dan P value 0,001. Kemudian t tabel (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 43 - 4 - 1$; $0,05/2 = 38$; $0,025 = 2,024$. Dengan demikian diketahui t hitung (3,528) > t tabel (2,024) dan P value (0,001) < (0,05). Maka dapat disimpulkan **H2 diterima** (ketidakjelasan peran berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja auditor). Artinya kinerja auditor akan semakin baik apabila ketidakjelasan peran semakin tinggi.

Individu dapat mengalami ketidakjelasan peran jika mereka merasa tidak adanya kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya. Sama seperti konflik peran, ketidakjelasan peran juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan Fried (1998), Fisher (2001), Agustina (2009) dan Lutfi (2011) menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Ketidakjelasan peran menimbulkan penurunan motivasi kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fried (1998) dimana penelitian tersebut menyebutkan ketidakjelasan peran yang mempengaruhi secara negatif pada kinerja auditor. Sementara itu hasil penelitian Viator (2001) menyebutkan ketidakjelasan peran tidak mempengaruhi apapun pada kinerja auditor. Zaenal Fanani (2008) menyebutkan ketidakjelasan peran tidak mempengaruhi secara signifikan pada kinerja auditor, hal tersebut mendukung temuan yang dilakukan oleh Viator (2001).

Pengujian Hipotesis ke tiga

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.11 didapat nilai t hitung -2,613 dan P value 0,013. Kemudian t tabel (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 43 - 4 - 1$; $0,05/2 = 38$; $0,025 = 2,024$. Dengan demikian diketahui t hitung (-2,613) > t tabel (2,024) dan P value (0,013) < (0,05). Maka dapat disimpulkan **H3 diterima** (kelebihan peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor). Artinya kinerja auditor akan semakin baik apabila kelebihan peran semakin rendah.

Kelebihan peran diakibatkan karena waktu yang sedikit dalam melakukan suatu pekerjaan sedangkan pekerjaan yang ia lakukan banyak sehingga. Hal itu akan mengakibatkan seseorang mengalami stress, bila terjadi stress yang tinggi akan mempengaruhi turunnya kepuasan kerja dan kinerja. Seperti yang dinyatakan oleh Rahmawati Hanny dalam penelitiannya (2008) apabila stress terjadi secara terus-menerus dan berkepanjangan, maka akan mengakibatkan timbulnya reduced personal accomplishment pada akhirnya akan menyebabkan kepuasan kerja dan keinginan bertahan kerja diperusahaan / institusi yang rendah.

Pengujian mengenai kelebihan peran terhadap kinerja yang dilakukan oleh Rahmiati & Indra Wijaya Kusuma, 2004 tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fogarty et al (2000).

Pengujian Hipotesis ke empat

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.11 didapat nilai t hitung 4,142 dan P value 0,00. Kemudian t tabel (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 43 - 4 - 1$; $0,05/2 = 38$; $0,025 = 2,024$. Dengan demikian diketahui t hitung (4,142) $>$ t tabel (2,024) dan P value (0,000) $<$ (0,05). Maka dapat disimpulkan **H4 diterima** (interaksi variabel konflik peran dengan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor). Artinya auditor yang memiliki konflik peran dan mempunyai kecerdasan emosional akan menghasilkan audit yang berbeda dengan auditor yang memiliki konflik peran tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosional.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu *et al* (2014) dan Rahmawati (2011) yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional Memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran.

Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Fanani dkk. (2007), Agustina (2009), Widyastuti dan Sumiati (2011) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada kinerja, semakin besar konflik peran yang dialami oleh auditor maka semakin rendah kinerja auditor tersebut.

Pengujian Hipotesis ke lima

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.11 didapat nilai t hitung -3.324 dan P value 0,002. Kemudian t tabel (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 43 - 4 - 1$; $0,05/2 = 38$; $0,025 = 2,024$. Dengan demikian diketahui t hitung (-3,324) $>$ t tabel (2,024) dan P value (0,002) $<$ (0,05). Maka dapat disimpulkan **H5 diterima** (interaksi variabel ketidakjelasan peran dengan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor). Artinya auditor yang memiliki ketidakjelasan peran dan mempunyai kecerdasan emosional akan menghasilkan audit yang berbeda dengan auditor yang memiliki ketidakjelasan peran tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosional.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu *et al* (2014) dan Rahmawati (2011) yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional Memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran.

Pengujian Hipotesis ke enam

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.11 didapat nilai t hitung 5.278 dan P value 0,000. Kemudian t tabel (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 43 - 4 - 1$; $0,05/2 = 38$; $0,025 = 2,024$. Dengan demikian diketahui t hitung (5,278) $>$ t tabel (2,024) dan P value (0,000) $<$ (0,05). Maka dapat disimpulkan **H6 diterima** (interaksi variabel kelebihan peran dengan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor). Artinya auditor yang memiliki kelebihan peran dan mempunyai kecerdasan emosional akan menghasilkan audit yang berbeda dengan auditor yang memiliki kelebihan peran tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosional.

Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Agustina (2009), dan Fogarty *et al*. (2000) menyatakan bahwa kelebihan peran berpengaruh pada kinerja. Auditor yang mengalami kelebihan peran (*role overload*) dapat berdampak pada hasil kerjanya (*job outcomes*) (Abraham 1997; Almer & Kaplan 2002; Fogarty 2000). Penelitian terdahulu menemukan bahwa Kelebihan peran (*role overload*) ditemukan berhubungan dengan kepuasan kerja dan kinerja (Fogarty 2000).

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa kecerdasan emosional mampu memperlemah pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran serta kelebihan peran terhadap kinerja auditor sehingga kegiatan pelatihan dengan tujuan untuk peningkatan kecerdasan emosional bagi auditor penting untuk dilakukan. Hasil yang didapat dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam upaya mengatasi penurunan kinerja auditor. Dan dalam penelitian ini memiliki kekurangan serta keterbatasan sehingga masih perlu untuk disempurnakan.

Berdasarkan kesimpulan diatas, menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor. Dalam menjalankan tugasnya seorang auditor rentan menghadapi konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran, dimana efek potensial dari konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran sangatlah rawan baik bagi individual maupun organisasi.

Seorang auditor yang mengalami ketidakjelasan dan kelebihan peran akan mengalami kecemasan, menjadi tidak puas dan dan melakukan pekerjaan yang kurang efektif dibanding individu lain. Sehingga mengalami stres kerja dan pada akhirnya dapat menurunkan kinerja auditor.

Kemampuan auditor untuk mengatur emosinya merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian utama bagi seorang auditor, Karna seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik mampu mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri, dan mampu membuat keputusan yang baik walaupun dalam keadaan tertekan, berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika dan berpegang pada prinsip.hal ini diharapkan dapat menjadi salah satu kunci untuk keluar dari masalah konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran sehingga auditor dapat memperbaiki kinerjanya kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, Rebecca. 1997. Thinking Styles as Moderator of Role Stressor-Job Satisfaction Relationships. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.18, Iss.5: 236.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. Evaluasi Kinerja. Bandung : Refika Aditama
- Agustian, Ary Ginanjar, 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*, Jilid Pertama, Arga Wijaya Persada, Jakarta.
- 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* 1:40-69
- Ahmad, Z. dan D. Taylor. 2009. "Commitment to Independence by Internal Auditor: The Effects of Role Ambiguity and Role Conflict." *Managerial Auditing Journal*, Vol. 24, No. 9, pp. 899-925.

- Almer, E.D., dan Kaplan, S.E., 2002. The Effect of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Publik Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 14:01-34.
- Amilin dan Rosita Dewi. 2008. "Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role stress sebagai Variabel Moderating." *JAAI* Vol. 12, No. 1, h. 13-24.
- Bauer, Simmon. 2006. *Role Ambiguity: A Review And Integration Of The Literature. Role Ambiguity: A Review 1*
- Brahmasari, Ida Ayu dan Paniel Siregar. 2008. Pengaruh Budaya Organisasi Kepemimpinan Situasional dan Pola Komunikasi Terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Central Proteiraparma Tbk. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 7 No. 1.
- Cohen, Bruce, j, 1992. *Sosiologi; Suatu Pengantar Jakarta* : Rineka Cipta,.
- Cahyono, Dwi. 2008. "Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas Peran, dan Konflik Peran sebagai Mediasi antara Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah". *Tesis*, tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ciarrochi, J., Deane, F.P., Anderson, S., 2002. Emotional Intelligence Moderates the Relationship between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences* 32: 197-209
- Damajanti, A. 2003. "Hubungan antara Mentoring dengan Ambiguitas Peran, Konflik Peran, Kesan Ketidakpastian Lingkungan, Kinerja, dan Niat Pindah di Lingkungan Auditor Junior (Studi Kasus pada KAP di Indonesia)." *Tesis* tidak dipublikasikan. Universitas Diponegoro Semarang.
- Dyah Sih Rahayu. 2002. Antecedent dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stress) Pada Auditor Independen. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.5, No.2: 178-192.
- Eka Murtiasari. 2006. Antecedent dan Konsekuensi Burnout Pada Auditor : Pengembangan Terhadap Role Stress Model. *Tesis* Program Studi Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Fanani, Zaenal, Hanif, R. A, dan Subroto, B. 2008. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* 5: 140-155
- Febrianty, 2012. Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, dan Work Family Terhadap Komitmen Organisasional (Penelitian Pada KAP dibagian Sumatra Selatan), *JURNAL Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*. Vol.2, No.3
- Firdaus. 2007. Hubungan antara Mentoring, Tekanan Peran dan Kinerja Akuntan Pendidik. *Jurnal Akuntansi & Manajemen* 5:1-9
- Fisher, R.T. 2001. Role Stress, The Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction & Performance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13: 143-170

- Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G.K., dan Moore, R.K. 2000. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting* 12: 31-67
- Gaertner, James F, dan Ruhe, John A. 1981. Job-Related Stress in Public Accounting. *Journal of Accountancy*: 68-74
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M., dan Donnelly, J. H., 1997, *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Goolsby, Jerry R. (1992), "A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30 (2), 155-164
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Hutami & Chariri, 2011. *Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap komitmen independensi auditor internal pemerintah daerah*.
- Hardy & Conway. 1978. " Role Theory". Melalui <http://www.dhep.astate.edu>
- Kahn, R.L, D.M. Wolve, R.P Quin, J.D. Snoeck and R.A. Rosenthal. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. Wiley
- Kanfer, R (1987). Task-specific motivation: An integrative approach to issues of measurement, mechanisms, processes, and determinants. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 5, 237-264.
- Khoo, Chi Mo and Soeg Sim. "On The Role Conflict of Auditors in Korea." *Accounting, Auditing, and Accountability Journal*, Vol. 12, No. 2, (1997) pp. 206-219.
- Marita. 2008. Kajian Empiris atas Perilaku Belajar dan Kecerdasan Emosional dalam mempengaruhi Stres Kuliah Mahasiswa Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi XI*. Pontianak.
- Mubayidh, Makmun. (2006). *Kecerdasan dan Kesehatan Emosional Anak. Referensi Penting bagi Para Pendidik & Orang Tua*. Edisi Bahasa Indonesia terjemahan Muhamad Muchson Anasy. Jakarta: Pustaka Al- Kautsar
- Peterson, Mark F. and Peter B. Smith. "Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21 Nation Study." *Journal of Management Academy* 38, no. 2 (1995): 429.
- Puspa, Fitri. 1998. Tipe Pengendalian Organisasi, Orientasi Profesional, Konflik Peran, Kepuasan Kerja dan Kinerja: Suatu Penelitian Empiris. *Tesis Magister Sains Akuntansi UGM*.
- Rahmawati, 2011. Pengaruh Role Stress terhadap Kinerja Auditor dengan Emotional Quotient sebagai variable moderating. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Rahmiati & Indra Wijaya Kusuma. 2004. Hubungan Antara Mentoring Dengan Role Stress dan Job Outcomes Dalam Lingkungan Akuntan Publik. *Simposium Nasional Akuntansi VII*. Denpasar. Pg: 975-990.

- Rahayu, Dyah Sih. 2002. Antecedent dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stress) pada Auditor Independen. *JRAI* 5:1-2
- Rabele, J.E., dan RE. Michael. 1990. Independent Auditors' Stress: Antecedent, Outcomes, and Moderating Variable. *Behavioral Research in Accounting*, Vol 2:124-153.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Steven P dan Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Shapiro, Lawrence E. Ph.D. *Mengajarkan Emotional Intelligence pada Anak*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Sanjaya, Frangky. 2012. Peran Pemoderasi Kecerdasan Emosi pada Stress Kerja. *Jurnal Dinamika Manajemen* 3: 155-163
- Suryaningsum, Sri, Suchyo Heriningsih dan Afifah Afuwah (2004), *Pengaruh Pendidikan Tinggi Akuntansi Terhadap Kecerdasan Emosional Mahasiswa, SNA VII*, Denpasar Bali
- Surya, R., dan T.H. Santoso, 2004, Pengaruh Emotional Quotient Auditor terhadap Kinerja, *Perspektif*, Vol. IX, No.1, Hal: 33-40.
- 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* 49: 99-102
- Tang, Yung-Tai dan Chang, Cheng-Hua. 2010. Impact of Role Ambiguity and Role Conflict on Employee Creativity. *African Journal of Business Management* 4: 869-881
- Tsai, Ming Tien and Chia Mei Shis. "The Influence of Organizational and Personal Ethic On Role Conflict Among Marketing Manager: An Empirical Investigation." *Journal of Management International* 22, no.1 (2005): 54-62.
- Trisnangsih, S. 2007. Independensi Auditor Dan Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *SNA X Makassar*.
- Utami, Intiyas dan Nahartyo, Ertambang. 2013. The Effect Of Type A Personality On Auditor Burnout: Evidence From Indonesia. *Accounting & Taxation*, Vol. 5, No.2.
- Wati, Elya, Lismawati dan Nila Aprilia. 2010. Pengaruh Independensi, Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Dan Pemahaman Good Governance Terhadap Kinerja Auditor Pemerintah (Studi Pada Auditor Pemerintah di BPKP Perwakilan Bengkulu). *SNA XIII Purwokerto*.
- Widyastuti, Tri dan Sumiati, Eti. 2011. Influence of Role Conflict, Role Ambiguity and Role Overload toward Auditors Performance. *Akuntabilitas* 10: 168
- Wibowo, 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media