



**PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ROLE AMBIGUITY*  
TERHADAP *BURNOUT* DAN DAMPAKNYA TERHADAP  
KUALITAS AUDIT (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR  
AKUNTAN PUBLIK DI WILAYAH JAKARTA SELATAN)**

**Hendrik Sagita**

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

E-mail: [Hendrik.sagita@gmail.com](mailto:Hendrik.sagita@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Kata kunci:**

konflik peran;  
ambiguitas  
peran; *burnout*;  
kualitas audit

**Latar Belakang:** Kantor akuntan publik (KAP) memiliki peran penting dalam memberikan jasa audit kepada klien. Namun, auditor pada KAP sering mengalami masalah *burnout* yang dapat mempengaruhi kualitas audit yang dihasilkan. Salah satu faktor yang dapat memicu terjadinya *burnout* adalah *role conflict* dan *role ambiguity*.

**Tujuan:** untuk mengetahui “Pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* Terhadap *Burnout* dan Dampaknya Terhadap Kualitas Audit” (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Wilayah Jakarta Selatan).

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis sumber data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah Kantor Akuntan Publik di wilayah Jakarta Selatan dan sampel dalam penelitian ini adalah Auditor yang bekerja yang bekerja di Kantor akuntan publik di wilayah Jakarta Selatan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 107 auditor. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan teknik Partial Least Square (SEM-PLS) yang diolah melalui software SmartPlsc.

**Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa 1) konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, 2) ambiguitas peran berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *burnout*, 3) konflik peran berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas audit, 4) ambiguitas peran berpengaruh negative tidak signifikan terhadap kualitas audit, 5) *burnout* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas audit, 6) *burnout* tidak mampu memediasi pengaruh konflik peran terhadap kualitas audit, 7) *burnout* tidak mampu memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kualitas audit.

**Kesimpulan:** *role conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *burnout auditor*. Selain itu, *burnout* juga berpengaruh negatif terhadap kualitas audit yang dihasilkan. Namun, tidak ditemukan pengaruh signifikan antara *role conflict* dan *role ambiguity* terhadap kualitas audit.

**Keywords:**

*role conflict*; *role ambiguity*;  
*burnout*; *audit quality*

**ABSTRACT**

**Background** Public accounting firms (KAP) have an important role in providing audit services to clients. However, auditors in KAP often experience *burnout* problems that can affect the quality of the resulting audit. One factor that can trigger *burnout* is *role conflict* and *role ambiguity*.

**Purpose:** to determine "The Effect of Role Conflict, Role Ambiguity Towards Burnout and Impact on Audit Quality" (Empirical Study of Public Accounting Firms in South Jakarta)..

**Methods:** The type of research used is quantitative research with primary data sources. The population in this study is a public accounting firm in the South Jakarta area and the sample in this study are auditors who work at public accounting firms in the South Jakarta area. The number of samples in this study were 107 auditors. Quantitative data analysis was performed using the Partial Least Square (SEM-PLS) technique which was processed through the SmartPls software.

**Results.** Based on the research results and the results of hypothesis testing, it shows that 1) role conflict has a positive and significant effect on burnout, 2) role ambiguity has a positive but insignificant effect on burnout, 3) role conflict has a positive but insignificant effect on audit quality, 4) role ambiguity has a negative but insignificant effect on audit quality, 5) burnout has a positive but insignificant effect on audit quality, 6) burnout is not able to mediation effect role conflict on audit quality, 7) burnout is not able to mediation effect role ambiguity on audit quality.

**Conclusion:** Role conflict and role ambiguity positively affect auditor burnout. In addition, burnout also negatively affects the quality of the audit produced. However, no significant effect was found between role conflict and role ambiguity on audit quality.

## PENDAHULUAN

Public accounting firms (KAP) have an important role in providing audit services to clients. However, auditors in KAP often experience burnout problems that can affect the quality of the resulting audit. One factor that can trigger burnout is role conflict and role ambiguity.

Profesi auditor merupakan profesi yang rentan terhadap tekanan dan beban kerja yang berat. Auditor merupakan suatu profesi yang selalu terkait dengan tingkat *job stress* tinggi (Herda & Lavelle, 2012). Terlebih ketika auditor berada dalam *peak season*, beban kerja dan jam kerja akan meningkat serta intensitas kerja yang tinggi dengan tenggat waktu yang sempit (Fogarty et al., 2000; Utami & Nahartyo, 2013b). Auditor di sisi lain dituntut untuk memenuhi tuntutan kerja dengan standar kerja tinggi dan menghasilkan laporan audit yang berkualitas (Utami & Nahartyo, 2013b). Auditor yang mengalami *job stress* akan mempunyai kecenderungan untuk mengalami penurunan kinerja dan mengurangi kualitas audit (Utami & Nahartyo, 2013b). Kondisi tersebut menyebabkan profesi auditor berada dalam situasi sulit karena *job stress* akan dapat menghambat kinerja auditor dalam mencapai tuntutan kerjanya. Kondisi stres kronis yang dialami auditor tersebut disebut dengan istilah *burnout*.

*Burnout* dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti lingkungan kerja yang tidak kondusif, tingginya tekanan pekerjaan, konflik dalam pekerjaan, serta rendahnya sistem penghargaan bagi pekerja. Seorang auditor diharuskan untuk bersikap independen, sehingga tidak jarang dalam pelaksanaan audit yang bersangkutan kerap dihadapkan pada permasalahan berupa konflik kepentingan. Waktu audit yang terbatas dengan pemeriksaan yang luas juga dapat meningkatkan tekanan pekerjaan bagi seorang auditor sehingga akan menyebabkan *burnout* dan pada akhirnya berkontribusi negatif pada kerjanya.

Auditor KAP mempunyai beban kerja dan tingkat *stress* pada periode yang lebih lama. Pada auditor KAP selain audit laporan keuangan yang biasanya mempunyai "*peak season*" di akhir dan awal tahun, juga melakukan audit laporan keuangan, audit dengan tujuan tertentu di sepanjang tahun. Fenomena *burnout* tidak hanya terjadi pada akuntan

publik, internal auditor maupun akuntan manajemen saja namun juga terjadi pada auditor di badan audit pemerintah.

Penelitian dari Herda dan Lavelle (2012) menginvestigasi *burnout* menggunakan 3 dimensi seperti pada *original framework burnout* yakni *emotional exhaustion*, *reduced personal accomplishment*, dan *depersonalisation*. Menginvestigasi *burnout* dari dimensi *emotional exhaustion* saja tidak mencerminkan konsep *burnout* yang terjadi pada auditor. Auditor yang mengalami *burnout* tidak hanya mengalami *emotional exhaustion* saja, namun juga mengalami *reduced personal accomplishment* dan *depersonalisation*. Menggunakan ketiga dimensi tersebut menjadikan penelitian ini dapat lebih lengkap mengidentifikasi fenomena *burnout* yang terjadi.

Pusat Pembinaan Akuntan dan Jasa Penilai (PPAJP) memeriksa 94 kantor akuntan publik Indonesia dan menemukan bahwa auditor Indonesia telah melakukan perilaku audit disfungsi yang mengurangi kualitas audit, termasuk 66% pekerjaan audit melanggar SA 326 tentang pengujian akun yang memadai, 50% pekerjaan audit melanggar SA 339 tentang dokumentasi yang memadai dan 21% tidak merencanakan sampel audit (Kurnia & Mella, 2018).

Beberapa aspek tersebut diyakini mampu membuat terjadinya *burnout* pada auditor sehingga dapat menyebabkan permasalahan tentang rendahnya kualitas audit dan menjadi sorotan masyarakat dengan adanya keterlibatan akuntan publik didalamnya yang seharusnya memperhatikan kualitas audit yang dihasilkan. Beberapa kasus perusahaan yang jatuh seringkali dikaitkan dengan terjadinya kegagalan auditor, hal ini terjadi dalam manipulasi laporan keuangan yang menjadikan penyebab tingkat kepercayaan masyarakat menurun terhadap jasa profesional akuntan publik. Oleh sebab itu, kualitas audit merupakan suatu bagian penting dalam penyajian hasil laporan audit. Sehingga auditor diharuskan untuk mampu menghasilkan laporan hasil audit yang berkualitas dan laporan audit secara wajar menurut prinsip akuntansi yang berlaku umum (PABU) (Hudiani & Herawaty, 2017; Nurmalia & Saleh, 2019; Trihapsari & Anisykurlillah, 2016).

Kasus yang menimpa akuntan publik mengenai kualitas audit yang dapat dihasilkan ialah terungkap di balik krisisnya keuangan PT Asuransi Jiwasraya sehingga menunjukkan betapa buruknya pengawasan atau pengendalian di sektor jasa keuangan (Huda & Pardistya, 2017). Kementerian Keuangan masih memeriksa akuntan publik dari dua kantor akuntan publik (KAP) yang menjadi auditor eksternal Jiwasraya pada tahun 2015-2017, KAP saat periode tersebut tidak dapat menemukan adanya masalah, sehingga permasalahan tersebut terungkap saat pergantian direksi pada tahun 2018 (iapi.or.id, 2019).

Kasus sepadan terjadi juga di sektor keuangan lain yaitu kasus perusahaan multifinance PT. Sunprima Nusantara Pembiayaan (SNP Finance) diketahui merugikan 14 bank di Indonesia mencapai triliunan rupiah. Dalam kasus ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjatuhkan sanksi administratif kepada dua akuntan publik (AP) dan satu kantor akuntan publik (KAP). Pangkal soalnya, AP Marlinna dan AP Merliyana Syamsul serta KAP Satrio, Bing, Eny (SBE) dan Rekan yang dinilai tidak memberikan opini sesuai dengan kondisi sebenarnya dalam laporan keuangan tahunan audit milik PT. Sunprima Nusantara Pembiayaan (Rosdiana & Asri Dwija Putri, 2019; Syafina, 2018).

Selanjutnya kasus lainnya juga terjadi akibat kelalaian akuntan publik dalam melaksanakan tugas audit laporan keuangan PT Garuda Indonesia (Persero) pada tahun 2018 yang memperoleh sanksi dari Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) yang di duga hasil audit laporan keuangan Garuda tidak sesuai standar akuntansi (okezone.com, 2019). Laporan tersebut diaudit oleh Kasner yang bekerja di KAP Tanubatra, Sutanto, Fahmi, Bambang dan Rekan di wilayah Jakarta Selatan. Kantor akuntan yang melakukan pengauditan pada laporan keuangan tersebut dikenakan peringatan tertulis dan kewajiban dalam menjalankan pembenahan pada sistem pengendalian mutunya (Raharjo

& Praptoyo, 2020). Berdasarkan kejadian kasus pada akuntan publik tersebut mempengaruhi persepsi masyarakat dan banyak pertanyaan dari masyarakat tentang kualitas audit yang dihasilkan oleh akuntan publik. Kasus-kasus tersebut mengindikasikan bahwa auditor telah melakukan pelanggaran Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP).

*Burnout* telah menjadi masalah yang seringkali terjadi pada auditor dalam menjalankan perannya, yang dapat berdampak pada penurunan kualitas audit, di mana penurunan kualitas audit sendiri merupakan suatu fenomena penting yang terjadi dalam lingkup audit, yang telah menjadi masalah serius dalam profesi auditor, di mana dapat menimbulkan kerugian yang cukup signifikan untuk reputasi profesi akuntan publik itu sendiri (Herrbach, 2001; Donnelly et al., 2003).

Penelitian tentang *burnout* pada profesi auditor semakin banyak dilakukan karena stres yang berlebihan dan dampak negatif pada kinerja dan kesehatan. *Burnout* yang dialami auditor juga dapat berdampak negatif pada agensi seperti peningkatan ketidakhadiran, produktivitas rendah, tingkat pergantian karyawan yang tinggi, dan pekerjaan ketidakpuasan (Wiryathi et al., 2014). Penyebab *burnout* yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tekanan peran yang terdiri dari *role conflict* dan *role ambiguity*.

Kalbers & Fogarty (2005), menyatakan bahwa penelitian akademis berfokus pada *role conflict*, *ambiguitas* peran sebagai penyebab kelelahan. Selain itu, menurut Cordes & Dougherty (1993), anteseden *burnout* adalah *role conflict* dan *ambiguitas* peran. Fogarty et al., (2000) dan Murtiasri & Ghozali (2006), menemukan efek positif pada *role conflict*, *ambiguitas* peran. *Role conflict* mengacu pada ketidaksesuaian harapan dan tuntutan terkait peran (Idris & Dollard, 2014).

*Role conflict* muncul ketika seorang individu diharapkan untuk bertindak dengan cara yang bertentangan dengan kebutuhan, kapasitas, dan nilai-nilainya (Viator, 2001). *Role conflict* menciptakan harapan yang mungkin sulit untuk diselesaikan atau dipenuhi (Robbins, 2008). *Role conflict* adalah konflik atau kebingungan yang terjadi karena terjadinya secara bersamaan dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, di mana pemenuhan satu peran membuat pemenuhan peran lain lebih sulit. Utami & Nahartyo (2013), menyatakan bahwa dalam profesi akuntansi, *role conflict* muncul dari dua perintah yang berurutan tetapi tidak konsisten. Ini mengakibatkan auditor harus bekerja ekstra, melibatkan emosi dan tidak sedikit usaha untuk melakukan pekerjaannya (Fogarty, et al 2000). Jika kondisi tersebut terus berlanjut, auditor dapat mengalami *burnout* (Maslach, 1982 dalam Fogarty et al., 2000).

Ambiguitas peran muncul ketika individu tidak memiliki wewenang atau pengetahuan yang jelas tentang bagaimana melakukan pekerjaan yang ditugaskan (Idris & Dollard, 2014). Kurangnya kejelasan terjadi ketika harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus dilakukan (Robbins & Judge, 2015). Auditor seringkali hanya memiliki sedikit informasi yang cukup untuk melakukan pekerjaan mereka atau apa tanggung jawab mereka dalam peran saat ini (Jones et al., 2010). Kurangnya informasi ini atau tidak jelas arah menyebabkan kelelahan mental, karena dalam kondisi ambiguitas individu membutuhkan energi yang tinggi dan mentalitas, yang menyebabkan kelelahan (Maslach & Jackson, 1981).

Penelitian tentang hubungan antara *role conflict*, ambiguitas peran dengan *burnout* telah menghasilkan temuan yang tidak konsisten. Murtiasri & Ghozali (2006) dan Budiadnyani (2020), menemukan pengaruh positif *role conflict*, ambiguitas peran, dan kelebihan peran dalam *burnout* yang dialami auditor, namun Budiadnyani (2020), menemukan pengaruh negatif *role conflict* dan ambiguitas peran dalam *burnout*. Jawahar et al., (2007) dan Ghorpade et al., (2011) menemukan *role conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout*, namun Lina and Kusuma (2018) menemukan *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Fogarty et al., (2000), menemukan *role conflict*, ambiguitas peran, dan kelebihan peran berpengaruh positif pada *burnout*, tetapi Jones, et al (2010) tidak menemukan bukti efek *role conflict* terhadap *burnout*, dan Utami dan

Nahartyo (2013a), tidak ditemukan bukti adanya pengaruh ambiguitas peran terhadap *burnout*, yang disebabkan oleh adanya variabel lain yang mempengaruhi pengaruh *role conflict*, ambiguitas peran, dan *role overload* pada *burnout*.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tindakan penurunan kualitas audit yang dianggap sebagai praktik yang disengaja. Hal ini menyebabkan pendapat atas laporan keuangan menjadi tidak tepat. Faktor stres dianggap sebagai pemicu utamanya. Stres ini timbul karena adanya konflik peran, ambiguitas peran dan kelebihan peran. Studi ini dilakukan terhadap 44 auditor dan sampel dipilih dengan teknik *purposive* sampling. Hasilnya stres pada auditor memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pekerjaan auditor ditambah selama “musim puncak” manajemen memberikan beban kerja yang lebih berat daripada selama “musim sepi”. Selama musim puncak, auditor sering diberikan tenggat waktu kecil dan harus mengaudit berbagai perusahaan. Manajemen sering memberikan tugas kepada auditor dengan beban kerja yang berat dan harus bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan semua prosedur audit. Karena itu, ketika manajemen tidak dapat menyediakan sebagian pekerjaan sesuai dengan tingkat potensi setiap auditor maka auditor tersebut akan mengalami stress berlebihan yang akan mengakibatkan auditor akan melakukan pengurangan kualitas audit untuk menyelesaikan semua prosedur audit tepat waktu (UNAIR News, 2019).

Terkait kualitas audit peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap auditor eksternal yang bekerja pada KAP (Kantor Akuntan Publik) di wilayah Jakarta Selatan, karena KAP di wilayah Jakarta Selatan lebih banyak yang bekerjasama dengan afiliasi asing, dan juga jumlah sebaran KAP di wilayah Jakarta Selatan lebih banyak dari KAP di wilayah Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Timur dan Jakarta Pusat. Selain itu terdapat temuan kasus yang melibatkan KAP di wilayah Jakarta Selatan terkait kelalaian, kecurangan auditor sehingga mempengaruhi kualitas dan hasil auditnya.

Kondisi yang terjadi tersebut menyebabkan tekanan bagi auditor yang dibebani tugas yang menumpuk. Kondisi ini menyebabkan stres kerja pada auditor, sehingga auditor tidak dapat menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dengan baik. Jika hal ini berlangsung lama, tentu saja akan berdampak pada kondisi fisik dan emosi auditor, sehingga dapat memicu *burnout*. Dampak lain, karena beratnya beban yang dirasakan oleh auditor, ada beberapa di antaranya mengajukan mutasi ke dinas/instansi lain. Jadi, stres yang ditimbulkan karena konflik peran dan ketidakjelasan peran berakibat pada kerja individu yang bersangkutan dan berlanjut pada kualitas hasil kerjanya.

Dalam fenomena tersebut dapat disimpulkan banyaknya kualitas auditor yang dipertanyakan karena beberapa faktor. Menurut Rosnidah (2011) kualitas audit adalah pelaksanaan audit yang dilakukan oleh auditor sesuai dengan standar sehingga mampu mengungkapkan dan melaporkan apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan klien. Kualitas audit menurut Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) menyatakan bahwa audit yang dilakukan auditor dikatakan berkualitas, jika memenuhi standar auditing dan standar pengendalian mutu.

Penelitian tentang pengaruh antara *burnout* terhadap kualitas audit yang dilakukan Saraswati (2018) menunjukkan bahwa *burnout* dan *organizational- professional conflict* berpengaruh negatif terhadap kualitas audit. Beda halnya dengan penelitian yang dilakukan Hsieh dan Wang (2012). Dwiyantri (2023) yang menemukan bahwa *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit. Penelitian lain yang membahas pengaruh *role conflict* terhadap kualitas audit yang dilakukan oleh Fanani (2008) menunjukkan *role conflict*, *role ambiguity* berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja auditor sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Litania et al. (2018) menyatakan *role conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit, *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas audit serta *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas hasil audit.

Berdasarkan fenomena dan GAP penelitian dari berbagai penelitian di atas penelitian ini merupakan sesuatu yang baru untuk membuat model terbaru untuk menguji berbagai hasil penelitian yang ada antar variabel dan juga sampel penelitian pada auditor di Kantor Akuntan Publik, dengan mempertimbangkan pentingnya variabel *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Burnout*, Kualitas Audit pada auditor di Kantor Akuntan Publik, maka penelitian ini akan memberi kontribusi untuk auditor di Kantor Akuntan Publik dalam kaitannya dengan Pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* Terhadap *Burnout* dan Dampaknya Terhadap Kualitas Audit.

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *role conflict* terhadap *burnout*.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap *burnout*.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *role conflict* terhadap kualitas audit.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap kualitas audit.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kualitas audit.
- 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *burnout* dapat memediasi *role conflict*.
- 7) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *burnout* dapat memediasi *role ambiguity*.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kausal komparatif (*causal comparative research*). Penelitian kausal komparatif merupakan tipe penelitian yang menjelaskan adanya hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih, dimana variabel tersebut tidak dimanipulasi atau diberi perlakuan khusus oleh peneliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat dengan cara melakukan pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari fakta yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini berjenis data kuantitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini berupa angka-angka (*numeric*).

#### **Sumber Data**

Sumber data merupakan faktor penting untuk dijadikan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dibagi menggunakan dua sumber, yaitu:

#### **Data Primer**

Pada penelitian ini memakai data primer sebagai bahan selama penelitian berupa kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen penelitian dengan cara mengajukan daftar pernyataan baik secara langsung kepada responden dan melalui *google form*. Responden pada penelitian ini adalah auditor di KAP (Kantor Akuntan Publik) yang berada di wilayah Jakarta Selatan.

#### **Data Sekunder**

Dalam rangka untuk mendukung data penelitian, selain melalui kuesioner, peneliti mendapatkan data sekunder yang diperoleh dari buku, artikel, literature dan data kuantitatif hasil pencarian di internet, yaitu berupa jurnal yang berkaitan dengan penelitian dan media *online* yang memuat data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini mengambil riset pada auditor yang bekerja di KAP (Kantor Akuntan Publik) wilayah Jakarta Selatan yang terdaftar di IAPI (Ikatan Akuntan Publik Indonesia) dengan menyebar kuesioner langsung dan *google form* kepada calon responden yang mulai dilakukan di bulan November - selesai.

#### **Populasi**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah auditor eksternal yang bekerja pada KAP (Kantor Akuntan Publik) di wilayah Jakarta Selatan. Peneliti tertarik untuk memilih populasi penelitian di wilayah Jakarta Selatan, karena KAP di wilayah Jakarta Selatan lebih banyak yang bekerjasama dengan afiliasi asing. Berdasarkan data dari directory tahun 2022 Ikatan Akuntan Publik Indonesia (IAPI) per tanggal 31 Januari 2022

(www.iapi.or.id) KAP di wilayah Jakarta Selatan yang bekerjasama dengan afiliasi asing berjumlah 39 KAP dibandingkan dengan Wilayah Jakarta Utara berjumlah 4 KAP, Jakarta Barat berjumlah 6 KAP, Jakarta Timur berjumlah 6 KAP dan Jakarta Pusat berjumlah 20 KAP. Dan juga sebaran jumlah KAP di Wilayah Jakarta Selatan lebih banyak yaitu berjumlah 114 KAP dibandingkan dengan wilayah Jakarta Utara berjumlah 23 KAP, Jakarta Barat berjumlah 37 KAP, Jakarta Timur berjumlah 46 KAP dan Jakarta Pusat berjumlah 61 KAP. Selain itu terdapat temuan kasus yang melibatkan KAP di wilayah Jakarta Selatan terkait kelalaian, kecurangan auditor sehingga mempengaruhi kualitas dan hasil auditnya.

Dilihat dari database Direktory 2022 Ikatan Akuntan Publik Indonesia (IAPI) per tanggal 31 Januari 2022 untuk wilayah Jakarta Selatan berjumlah 114 Kantor Akuntan Publik (www.iapi.or.id). Oleh karena itu, peneliti menggunakan asumsi bahwa setiap Kantor Akuntan Publik memiliki 5 auditor yang terdiri dari partner, manajer, supervisor, senior dan junior auditor, sehingga populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 570 auditor.

### **Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, dimana memberikan probabilitas yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan menggunakan pendekatan simple random sampling, di dalam pendekatan teknik ini anggota sampel diambil dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi (Duli, 2019:61). Alasan pengambilan teknik sampel dengan *probability sampling* pendekatan simple random sampling karena selain pertimbangan waktu dan biaya juga seluruh populasi dapat dijadikan sampel dan tidak ada kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti.

Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan rumus Slovin, dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti (Murti & Firmansyah, 2017; Unaradjan, 2019:127).

Maka rumus Slovinnya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan atau error sebesar 10%.

Populasi (N) sebanyak 570 auditor dengan asumsi tingkat kesalahan (e) sebesar 10%.

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

$$n = \frac{570}{1 + (570 \times 0,1^2)} \quad n = 85,07 \text{ Responden}$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka ukuran sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 85,07 atau dibulatkan menjadi 86 responden.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua metode, yaitu: kuisioner dan dokumentasi. adapun penjelasan metode tersebut:

#### ***Kuisioner***

Kuisoner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bias terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

#### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

#### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yang mana model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan berdasarkan *variance* atau *component based structural equation modeling*. Menurut Ghazali (2014), tujuan PLS- SEM adalah untuk mengembangkan teori atau membangun teori (orientasi prediksi). PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (*prediction models*).

Penelitian ini memiliki model yang kompleks serta jumlah sampel yang terbatas, sehingga dalam analisis data menggunakan *software SmartPLS*. *SmartPLS* menggunakan metode *bootstrapping* atau pengambilan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Selain itu, dengan dilakukannya *bootstrapping* maka *SmartPLS* tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel, sehingga dapat diterapkan untuk penelitian dengan jumlah sampel kecil.

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dalam penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah *linear agregat* dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Teknik analisa data dilakukan untuk mengetahui atau untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua, yakni metode analisis statistik deskriptif dan metode analisis statistik inferensial. Statistik inferensial dilakukan untuk menguji pengaruh antar variabel, yakni variabel *Role Conflict* (RC), variabel *Role Ambiguity* (RA), variabel *Burnout* (BO), dan variabel Kualitas Audit (KA) menggunakan *structural equation modeling* dengan pendekatan *partial least square*.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam tahap pengujian hipotesis ini, maka akan di analisis apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis yang diajukan dilakukan dengan melihat *path coefficients* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi dapat memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel-variabel penelitian. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan yaitu menggunakan probabilitas < 0,05. Tabel di bawah ini menyajikan output estimasi untuk pengujian model struktural.



**Tabel 1. Uji Hipotesis berdasarkan Path Coefficient**

|                                  | Original sample | Sample | Std Deviation | T Statistics | P values |
|----------------------------------|-----------------|--------|---------------|--------------|----------|
| Burnout -> Kualitas audit        | 0.126           | 0.121  | 0.186         | 0667         | 0.499    |
| Role ambiguity -> Burnout        | 0.269           | 0.282  | 0.179         | 1.500        | 0.134    |
| Role ambiguity -> Kualitas audit | -0.431          | -0.415 | 0.224         | 1.925        | 0.055    |
| Role conflict -> Burnout         | 0.450           | 0.450  | 0.122         | 3.706        | 0.000    |
| Role conflict -> Kualitas audit  | 0.062           | 0.065  | 0.153         | 0.404        | 0.686    |

Sumber: SmartPLS, 2022

Dasar pengambilan keputusan: (berdasarkan nilai signifikansi):

- Jika nilai Probabilitas (P values) < 0,05 maka Hipotesis diterima (pengaruh signifikan).
- Jika nilai Probabilitas (P values) > 0,05 maka Hipotesis ditolak (pengaruh tidak signifikan).

Deskripsi statistic data (Tabel 1).

- 1) *Role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari nilai P Values < dari 0.05 (0.000 < 0.05), sehingga hipotesis diterima. Nilai koefisien (kolom original sample) sebesar 0.450 artinya memiliki pengaruh positif signifikan yaitu jika *role conflict* naik sebesar satu satuan maka *burnout* juga akan naik sebesar 0.450 satuan.
- 2) *Role ambiguity* berpengaruh tidak signifikan terhadap *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari nilai P Values > dari 0.05 (0.134 > 0.05), sehingga hipotesis ditolak. Nilai koefisien (kolom original sample) sebesar 0.269 artinya memiliki pengaruh positif tidak signifikan yaitu jika *role ambiguity* naik sebesar satu satuan maka *burnout* juga akan naik sebesar 0.269 satuan.
- 3) *Role conflict* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini dapat dilihat dari nilai P Values > dari 0.05 (0.686 > 0.05), sehingga hipotesis ditolak. Nilai koefisien (kolom original sample) sebesar 0.062 artinya memiliki pengaruh positif tidak signifikan yaitu jika *role conflict* naik sebesar satu satuan maka kualitas audit juga akan naik sebesar 0.062 satuan.
- 4) *Role ambiguity* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini dapat dilihat dari nilai P Values > dari 0.05 (0.055 > 0.05), sehingga hipotesis ditolak. Nilai koefisien (kolom original sample) sebesar -0.431 artinya memiliki pengaruh negatif tidak signifikan yaitu jika *role ambiguity* naik sebesar nol satuan maka kualitas audit juga akan turun sebesar 0.431 satuan.
- 5) *Burnout* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini dapat dilihat dari nilai P Values > dari 0.05 (0.499 > 0.05), sehingga hipotesis ditolak. Nilai koefisien (kolom original sample) sebesar 0.126 artinya memiliki pengaruh positif tidak signifikan yaitu jika *Burnout* naik sebesar satu satuan maka kualitas audit juga akan naik sebesar 0.126 satuan.

Dari hasil pengujian model structural secara tidak langsung dapat dijelaskan melalui tabel 2.

Tabel 2. Uji Hipotesis berdasarkan *Indirect Effects*

|   | Original sample | Sample | Std Deviation | T Statistics | P values |
|---|-----------------|--------|---------------|--------------|----------|
| Role ambiguity -> Burnout -> Kualitas audit | 0.126           | 0.121  | 0.186         | 0667         | 0.499    |
| Role conflict -> Burnout -> Kualitas audit  | 0.269           | 0.282  | 0.179         | 1.500        | 0.134    |

- 6) *Role conflict* melalui *burnout* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini dapat dilihat dari nilai P Values > dari 0.05 (0.526 > 0.05), sehingga hipotesis ditolak. Berarti juga *burnout* tidak berhasil memediasi pengaruh *role conflict* terhadap kualitas audit.
- 7) *Role ambiguity* melalui *burnout* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini dapat dilihat dari nilai P Values > dari 0.05 (0.625 > 0.05), sehingga hipotesis ditolak. Berarti juga *burnout* tidak berhasil memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kualitas audit.

## Pembahasan

### *Pengaruh Role Conflict Terhadap Burnout*

Berdasarkan hasil penelitian ini (tabel 1) ditemukan bahwa *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya. Untuk dapat berinteraksi satu sama lain, orang-orang memerlukan cara tertentu guna mengantisipasi perilaku orang lain. Peran melakukan fungsi ini dalam sistem sosial. Seseorang memiliki peran, baik dalam pekerjaan maupun di luar itu. Masing-masing peran menghendaki perilaku yang berbeda-beda. Dalam lingkungan pekerjaan, seorang karyawan mungkin memiliki lebih dari satu peran (Robbins, 2015).

Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap profesional menjadi tantangan yang harus dipenuhi oleh seorang auditor, karena tanggungjawabnya yang besar. Seorang auditor yang independen akan mengambil keputusan tidak berdasarkan kepentingan klien, pribadi, maupun pihak lainnya, melainkan berdasarkan fakta dan bukti yang berhasil dikumpulkan selama penugasan. Upaya pengumpulan fakta dan bukti yang dilakukan oleh auditor tersebut sangat berpotensi mengalami tekanan peran (*role stress*), sebab individu harus berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar organisasi, dengan bermacam-macam keinginan dan harapan (Fisher, 2001).

Untuk seorang auditor, tingkat stress yang dirasakan akan sangat besar karena profesi ini mempunyai derajat keahlian pada suatu spesialisasi bidang tertentu. Tekanan kerja seseorang auditor dalam melaksanakan audit bukan hanya untuk kepentingan klien semata melainkan juga untuk berdiri atas landasan kepercayaan masyarakat. *Role conflict* timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Menurut Fanani dkk. (2007) *role conflict* timbul karena adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian dari Angela Isabel Elinda (2020), Choirunnisak (2020), Arad, H, dkk (2020), Wiratama (2019), Luh Putu Devita Rahayu (2019), Litania, dkk (2018), Meita Trisnawati, dkk (2017) menyatakan *role conflict* memberikan pengaruh positif terhadap *burnout*. *Role conflict* dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja, dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja, banyak terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan *burnout* seseorang.

### ***Pengaruh Role Ambiguity Terhadap Burnout***

Berdasarkan hasil penelitian ini (tabel 2) ditemukan bahwa *role ambiguity* berpengaruh tidak signifikan terhadap *burnout*. Sejalan dengan penjelasan sebelumnya, seseorang yang memiliki peran, baik dalam pekerjaan maupun di luar itu. Masing-masing peran menghendaki perilaku yang berbeda-beda. Dalam lingkungan pekerjaan, seorang karyawan mungkin memiliki lebih dari satu peran, sehingga menyebabkan ketidakjelasan peran (Robbins, 2015).

Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas - tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Ketidakjelasan peran merupakan kesenjangan pemahaman, ketidakpastian, dan ketidakjelasan apa yang harus dilakukan seseorang individual dalam melakukan pekerjaannya. Ketidakjelasan 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 pekerjaan, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kualitas audit secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini tidak memperkuat hasil penelitian dari Wiratama (2019), Luh Putu Devita Rahayu (2019), Litania, dkk (2018), Meita Trisnawati, dkk (2017), Herkulanus Bambang Suprasto, dkk (2017) menyatakan *role ambiguity* memberikan pengaruh positif terhadap *burnout*. Sebaliknya hasil penelitian Choirunnisak, (2020) menyatakan *role ambiguity* memberikan pengaruh negatif terhadap *burnout* dan Arad, dkk (2020) menyatakan *role ambiguity* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap *burnout*.

### ***Pengaruh Role Conflict Terhadap Kualitas Audit***

Berdasarkan hasil penelitian ini (tabel 1) ditemukan bahwa *role conflict* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. Keterkaitan hubungan antara *role conflict* didasari oleh teori peran. *Role conflict* terjadi saat munculnya peran-peran yang saling bertentangan yang harus dilakukan oleh individu sebagai anggota dalam sebuah organisasi (Koo dan Sim, 1999). Hal itu mengakibatkan individu mengalami *role conflict* tidak dapat membuat keputusan yang tepat mengenai bagaimana peran-peran tersebut akan dilakukan dengan baik. Aparat Inspektorat dalam menjalankan tugasnya di lingkungan pemerintahan, akan berhubungan dengan bagian atau individu yang lain. Hubungan tersebut kemungkinan besar mengakibatkan terjadinya perbedaan-perbedaan yang mengarah pada konflik.

*Role conflict* yang dialami oleh auditor dapat merusak independensi dan kemampuan auditor untuk melakukan audit yang wajar. Apabila auditor untuk tetap mempertahankan sikap etis profesional mereka, maka akan membahayakan posisi auditor internal tersebut, sehingga auditor menjadi rentan terhadap tekanan dari manajemen dan mengakibatkan menurunnya komitmen independensi (Koo dan Sim, 1999).

Hasil penelitian ini tidak memperkuat hasil penelitian dari Meita Trisnawati, dkk (2017) dan Ni Luh Arlia Sugiarmini (2017) menyatakan *role conflict* berpengaruh negative terhadap kualitas audit. Sebaliknya hasil penelitian Wiratama, (2019), Angela Isabel Elinda, dkk (2019) dan Litania, dkk (2018) menyatakan *role conflict* berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

### ***Pengaruh Role Ambiguity Terhadap Kualitas Audit***

Berdasarkan hasil penelitian ini (tabel 1) ditemukan bahwa *role ambiguity* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. Sama halnya dengan keterkaitan hubungan konflik peran dan kualitas audit, hubungan ketidakjelasan peran dengan kualitas audit juga didasari oleh teori peran. Kahn et al. (1964) menyatakan bahwa suatu lingkungan organisasi dapat mempengaruhi harapan (*expectations*) setiap individu tentang perilaku peran mereka. Harapan itu melibatkan norma-norma atau tekanan untuk bertindak dengan cara tertentu. Individu akan menerima pesan tersebut, menginterpretasikannya, dan merespon dalam berbagai cara. Masalah akan muncul ketika pesan yang akan dikirim tersebut tidak jelas, tidak secara langsung, tidak dapat diinterpretasikan dengan mudah, dan

tidak sesuai dengan daya tangkap si penerima pesan. Rizzo et al. (1970) menyatakan bahwa ambiguitas peran menunjukkan saat apa yang diharapkan tidak jelas karena kekurangan informasi mengenai suatu peran dan apa yang dibutuhkan dalam suatu tugas.

Hasil penelitian ini tidak memperkuat hasil penelitian dari Litania, dkk (2018), Meita Trisnawati, dkk (2017) dan Ni Luh Arlia Sugiarmini (2017) menyatakan *role ambiguity* berpengaruh negative terhadap kualitas audit.

#### ***Pengaruh Burnout Terhadap Kualitas Audit***

Berdasarkan hasil penelitian ini (tabel 1) ditemukan bahwa *burnout* berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas audit. *Burnout* menyebabkan gangguan stabilitas emosional seperti depresi, gelisah, dan cemas sehingga berpengaruh negatif pada perilaku kerja. *Burnout* juga terjadi ketika individu secara fisik dan emosional tidak dapat memenuhi tuntutan kerja yang melampaui kemampuannya, serta tidak mampu beradaptasi dengan situasi dan lingkungannya (Ugoji & Isele, 2009). Kondisi ini juga dapat dialami auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik di berbagai negara. Auditor biasanya menghadapi pekerjaan yang banyak dan dalam waktu yang terbatas. Tekanan pekerjaan yang tinggi memaksa auditor untuk bekerja lebih keras sehingga menimbulkan *Burnout*. Apabila auditor tidak dapat mengontrol *Burnout* yang dialami, maka akan mempengaruhi kualitas hasil kerjanya (Hsieh & Wang, 2012).

Hasil penelitian ini tidak memperkuat hasil penelitian dari Made Laksmi Cintya Pucangan, dkk (2022), Ido Rohmanullah, dkk (2020), Litania, dkk (2018), Meita Trisnawati, dkk (2017) menyatakan *burnout* berpengaruh *negative* terhadap kualitas audit. Sebaliknya hasil penelitian D.R. Angraini (2021), Arad, dkk (2020), Wiratama, (2019) menyatakan *burnout* berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

#### ***Burnout Memediasi Role Conflict Terhadap Kualitas Audit***

Berdasarkan hasil penelitian ini (table 2) ditemukan bahwa *burnout* tidak berhasil memediasi pengaruh *role conflict* terhadap kualitas audit. Auditor yang mengalami konflik peran tinggi, menyebabkan *burnout* tinggi, yang secara tidak langsung akan menurunkan kualitas audit auditor dalam menyelesaikan tugas- tugasnya. Munculnya *burnout* yang dialami oleh auditor disebabkan oleh tingginya konflik peran, yang secara tidak langsung akan menurunkan kualitas audit auditor dalam menyelesaikan tugas- tugasnya. Konflik peran akan menyebabkan individu menjadi burnout (jenuh), yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian dari Angela Isabel Elinda (2020) menyatakan *burnout* atau kelelahan tidak memediasi hubungan *role conflict* terhadap penurunan kualitas audit, Litania, dkk (2018) menyatakan *burnout* atau *stress* kerja memediasi sebagian *role conflict* terhadap kualitas audit dan tidak memperkuat hasil penelitian dari Meita Trisnawati, dkk (2017) menyatakan *burnout* memediasi penuh pengaruh *negative role conflict* terhadap kinerja audit atau kualitas audit.

#### ***Burnout Memediasi Role Ambiguity Terhadap Kualitas Audit***

Berdasarkan hasil penelitian ini (tabel 2) ditemukan bahwa *burnout* tidak berhasil memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kualitas audit. *Burnout* terkait dengan kelelahan emosional, penurunan prestasi kerja, dan sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri (depersonalisasi). Dengan adanya kondisi *job burnout* ini yang muncul dari intensitas *stress* yang tinggi akibat adanya *role ambiguity*, akan meningkatkan dampak disfungsional yang memengaruhi tindakan dari seorang auditor. Tindakan ini berupa tindakan negatif terhadap tugas dan pekerjaannya seperti penurunan kualitas audit.

Penelitian ini sejalan dengan *role theory*. *Role theory* yang dijelaskan oleh Birnberg et al.(2006), menyatakan bahwa seorang individu dalam perilakunya dipengaruhi oleh ekspektasi atau harapan dan norma peran, di mana dapat terjadi ketidak berhasilan seperti *role ambiguity* yang menyebabkan individu tersebut mengalami *role stress*. *Role stress* yang ada akan dapat meningkatkan kelelahan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan burnout yang timbul dari inkonsistensi peran, yang dapat menyebabkan perilaku negatif.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian dari Angela Isabel Elinda (2020), Litania, dkk (2018) menyatakan *burnout* atau kelelahan tidak memediasi hubungan *role*

*ambiguity* terhadap penurunan kualitas audit, tetapi tidak memperkuat hasil penelitian dari Amiruddin, A (2019) menyatakan *burnout* memediasi signifikan hubungan *role ambiguity* terhadap penurunan kualitas audit, dan Meita Trisnawati, dkk (2017) menyatakan *burnout* memediasi penuh pengaruh *negative role ambiguity* terhadap kinerja audit atau kualitas audit.

### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya maka simpulan atas penelitian ini yakni; (1) *Role conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang dibuat oleh peneliti dapat diterima. Bahwa semakin tinggi *role conflict* yang dialami oleh auditor, maka akan berdampak atau meningkatkan *burnout* bagi seorang auditor, (2) *Role ambiguity* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *burnout*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang dibuat oleh peneliti ditolak. Dengan alasan nilai koefisien (kolom original sample) sebesar 0.269 artinya memiliki pengaruh positif tidak signifikan yaitu jika *role ambiguity* naik sebesar satu satuan maka *burnout* juga akan naik sebesar 0.269 satuan, (3) *Role conflict* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas audit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang dibuat oleh peneliti ditolak. Dengan alasan nilai koefisien (kolom original sample) sebesar 0.062 artinya memiliki pengaruh positif tidak signifikan yaitu jika *role conflict* naik sebesar satu satuan maka kualitas audit juga akan naik sebesar 0.062 satuan, (4) *Role ambiguity* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas audit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 yang dibuat oleh peneliti ditolak. Dengan alasan nilai koefisien (kolom original sample) sebesar -0.431 artinya memiliki pengaruh negatif tidak signifikan yaitu jika *role ambiguity* naik sebesar nol satuan maka kualitas audit juga akan turun sebesar 0.431 satuan, (5) *Burnout* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas audit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 yang dibuat oleh peneliti ditolak. Dengan alasan nilai koefisien (kolom original sample) sebesar 0.126 artinya memiliki pengaruh positif tidak signifikan yaitu jika *burnout* naik sebesar satu satuan maka kualitas audit juga akan naik sebesar 0.126 satuan, (6) *Burnout* tidak berhasil memediasi pengaruh *role conflict* terhadap kualitas audit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 ditolak, yang artinya bahwa *burnout* auditor tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *role conflict* terhadap kualitas audit karena *role conflict* bukan dipengaruhi oleh *burnout* didalam diri individu auditor, tetapi lebih terletak pada sikap mental yang dimiliki auditor, dan (7) *Burnout* tidak berhasil memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kualitas audit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 ditolak, yang artinya bahwa *burnout* auditor tidak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *role ambiguity* terhadap kualitas audit karena *role ambiguity* bukan dipengaruhi oleh *burnout* didalam diri individu auditor, tetapi lebih terletak pada sikap mental yang dimiliki auditor.

### DAFTAR PUSTAKA

- Budiadnyani, N. P. (2020). Pengaruh kompensasi manajemen pada penghindaran pajak dengan kepemilikan institusional sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 67–90.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31–68.
- Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2011). Personality as a moderator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1275–1298.

- Herda, D. N., & Lavelle, J. J. (2012). The auditor-audit firm relationship and its effect on burnout and turnover intention. *Accounting Horizons*, 26(4), 707–723.
- Hsieh, Y.-H., & Wang, M.-L. (2012). The moderating role of personality in HRM-from the influence of job stress on job burnout perspective. *International Management Review*, 8(2), 5–18.
- Huda, S., & Pardisty, I. Y. (2017). Analisis Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Pt. Jiwasraya (Persero) Regional Office li-Bandung). *Accountthink: Journal Of Accounting And Finance*, 2(01).
- Hudiani, N., & Herawaty, V. (2017). Pengaruh kualitas audit dan kompetensi komite audit terhadap manajemen laba dengan manipulasi laba sebagai variabel moderasi. *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti Vol*, 4(2).
- Idris, M. A., & Dollard, M. F. (2014). Psychosocial safety climate, emotional demands, burnout, and depression: a longitudinal multilevel study in the Malaysian private sector. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 291.
- Kurnia, P., & Mella, N. F. (2018). Opini Audit Going Concern: Kajian Berdasarkan Kualitas Audit, Kondisi Keuangan, Audit Tenure, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Perusahaan dan Opini Audit Tahun Sebelumnya pada Perusahaan yang Mengalami Financial Distress pada Perusahaan Manufaktur (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2015). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 105–122.
- Kusuma, B. H., & Lina, L. (2018). Pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening (survai pada perguruan tinggi swasta di wilayah jakarta barat). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(2), 127–134.
- Litania, L., Husaini, H., & Nikmah, N. (2018). Pengaruh Konflik Dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Stres Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Fairness*, 8(1), 49–64.
- Nurmalia, I., & Saleh, R. (2019). Pengaruh independensi auditor dan fee auditor terhadap kualitas audit. *Jurnal Akuntansi*, 8(2), 122–134.
- Paskarini, I., Dwiyantri, E., Syaiful, D. A., & Syanindita, D. (2023). Burnout among nurses: Examining psychosocial work environment causes. *Journal of Public Health Research*, 12(1), 22799036221147812.
- Raharjo, D. J., & Praptoyo, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Kap Surabaya Yang Terdaftar Di Ojk). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(4).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Prilaku organisasi, Edisi 16, Penerjemah Ratna Saraswati dan F. Sirait, Salemba Empat Jakarta.
- Rosdiana, W., & Asri Dwija Putri, I. G. A. (2019). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Kualitas Audit. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(3), 2183.
- Rosnidah, I. (2011). Analisis Dampak Motivasi dan Profesionalisme terhadap Kualitas Audit Aparat Inspektorat dalam Pengawasan Keuangan Daerah (Studi Empiris pada Pemerintah Kabupaten Cirebon). *PEKBIS*, 3(02).
- Saraswati, L. (2018). *Pengaruh Burnout Dan Organizational-Professional Conflict Terhadap Kualitas Audit*. UAJY.
- Syafina, A. (2018). *Legal Protection For Consumer In Electronic Money Payment Services According To The Bank Indonesia Regulation No. 20/6/PBI/2018 Concerning Electronic Money*. Universitas Gadjah Mada.
- Trihapsari, D. A., & Anisykurlillah, I. (2016). Pengaruh etika, independensi, pengalaman audit dan premature sign off terhadap kualitas audit. *Accounting Analysis Journal*, 5(1).
- Utami, I., & Nahartyo, E. (2013a). Auditors' personality In Increasing The Burnout. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 16(1).
- Utami, I., & Nahartyo, E. (2013b). The effect of Type A personality on auditor burnout: Evidence from Indonesia. *Global Journal of Business Research*, 5(2), 89–102.

Wiryathi, N. M., Rasmini, N. K., & Wirakusuma, M. G. (2014). Pengaruh Role Stressors Pada Burnout Auditor Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(5), 227–244.



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).**