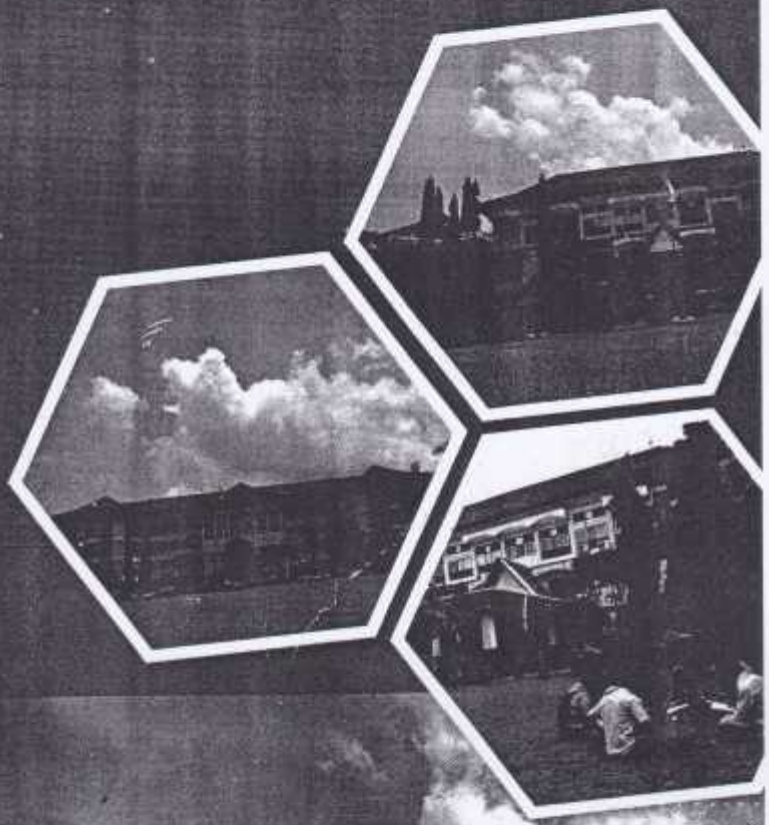
IKATAN AKUNTAN INDONESIA

KAPd

Simposium Nasional Akuntansi

SNA XVII

UNIVERSITAS MATARAM, LOMBOK



PROSIDING

"PERANAN AKUNTAN DALAM MEWUJUDKAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN MELALUI PELAPORAN TERINTEGRASI"

24–27 SEPTEMBER 2014

Hosted by

JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MATARAM, LOMBOK

Lombok
25/sept '14

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI

Sambutan Ketua Panitia iii

Sambutan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mataram v

Sambutan Rektor Universitas Mataram viii

Sambutan IAI Kompartemen Akuntansi Pendidik (IAI-KAPd) x

Sambutan Dewan Pengurus IAI xii

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang 1
2. Tujuan dan Sasaran Kegiatan 2
3. Bidang Kajian 2
4. Waktu dan Tempat 2
5. Susunan Acara 3
6. Jadwal Presentasi Makalah 9

ABSTRAKSI ARTIKEL

1. AKPM (Akuntansi Keuangan dan Pasar Modal) 25
2. AKMK (Akuntansi Manajemen dan Keperilakuan) 73
3. SIPE (Sistem Informasi, Pengauditan dan Etika Profesi 83
4. PPJK (Perpajakan) 105
5. AKSR (Akuntani Syariah) 133
6. PAK (Pendidikan Akuntansi) 133
7. CG (Corporate Governance, CSR dan Fraud & Forensic Accounting) 145
8. ASPAK (Akuntansi Keuangan) 167
9. ASPAM (Akuntansi Manajemen) 183
10. ASPSIA (Sistem Informasi dan Auditing) 193
11. ASPGG (Good Governance) 201

Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran pada Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik Se-Provinsi Bali)

IDA AYU PARAMITA WIDYASTARY GERIANTA WIRAWAN
YASA MADE GEDE WIRAKUSUMA

Universitas Udayana

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 external 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 Bali Province. 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 bagi 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 se- Provinsi Bali. 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*

1 paramita.widyastary@gmail.com
(081238720747)
geriwiya@yahoo.co.id (0811385282)
dekyokwira@gmail.com (08123676636)

1. Pendahuluan

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 kepercayaanya.

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 dalam Fisher, 2001). 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 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).

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.

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 Forgaty *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).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran pada kinerja auditor. Auditor dipilih sebagai subjek penelitian karena auditor merupakan profesi dengan tingkat stres yang tinggi sehingga kemampuan untuk mengelola emosi sangat penting untuk dimiliki. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran pada kinerja auditor?
2) Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor?
3) Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor?

2. Telaah Literatur dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Telaah Literatur

2.1.1 Teori Peran

Teori peran (*role theory*) merupakan penekanan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku yang sesuai dengan posisi yang ditempati di masyarakat (Solomon *et al*., 1985). Seseorang memiliki peran, baik di dalam maupun di luar pekerjaannya. Masing-masing peran menghendaki perilaku yang berbeda-beda. *Role stress* atau tekanan peran pada hakekatnya adalah suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu (Agustina, 2009). Fogarty *et al*.(2000) menyatakan terdapat tiga jenis *role stress* yaitu konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*).

2.1.2 Affective Events Theory

Afective events theory (AET) merupakan sebuah model yang menyatakan bahwa peristiwa-peristiwa di tempat kerja menyebabkan reaksi-reaksi emosional pada karyawan, yang kemudian mempengaruhi sikap dan perilaku di tempat kerja. AET menunjukkan bahwa karyawan bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi pada mereka di tempat kerja dan bahwa reaksi ini mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja mereka (Robbins dan Judge, 2008).

2.2 Pengembangan Hipotesis

Peran yang dimainkan oleh seseorang dapat menjadi faktor penyebab stres karena seseorang dalam kehidupannya tidak hanya memainkan satu peran. Harapan dari lingkungan di sekitar individu atas peran yang dijalankannya, akan memberikan tekanan-tekanan yang dapat memengaruhi bagaimana individu bertindak (Hutami dan Chariri, 2011). *Role stress* atau tekanan peran dibagi menjadi tiga jenis yaitu *role stress* yaitu konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran.

Konflik peran atau *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, banyaknya terjadi perpindahan, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan (Fanani dkk., 2008). 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.

Seseorang yang mengalami ketidakjelasan peran atau *role ambiguity* cenderung mengalami penurunan kesehatan fisik dan psikis (Rahmawati, 2011). 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). Tang dan Chang (2010) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran yang tinggi dapat mengurangi kepercayaan diri seseorang dalam kemampuannya untuk bekerja dengan efektif. Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Agustina (2009) dan Rahayu (2002) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh pada kinerja

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 cendurung 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. Penelitian Fisher (2001), Viator (2001), Agustina (2009), dan Fogarty *et al*. (2000) menyatakan bahwa kelebihan peran berpengaruh pada kinerja.

Afective events theory (AET) dimulai dengan mengenali bahwa emosi adalah sebuah respon terhadap peristiwa dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja meliputi semua hal yang melingkupi pekerjaan tersebut seperti tugas, tingkat otonomi dan tuntutan pekerjaan. Lingkungan ini menciptakan peristiwa kerja yang dapat berupa percekcokan, kegembiraan atau keduanya. Peristiwa-peristiwa kerja tersebut memicu reaksi emosi positif atau negatif, tetapi kepribadian dan suasana hati mempengaruhi

mereka untuk merespon peristiwa tersebut dengan intensitas yang lebih besar atau lebih kecil. Orang-orang yang mempunyai nilai rendah pada stabilitas emosional lebih berkemungkinan untuk bereaksi kuat terhadap peristiwa-peristiwa negatif. Emosi-emosi dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan (Robbins dan Judge, 2008).

Ismail *et al*. (2009) menyatakan bahwa studi terbaru dalam bidang stres menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. 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). Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Sanjaya (2012) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah:

H_1: *Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran pada kinerja auditor*

H_2: *Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor*

H_3: *Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor*

3. Metodologi Penelitian

3.1 Seleksi Data dan Metode Pengumpulan

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari objek risetnya (Sumarsono, 2004). Metode yang dipergunakan untuk memperoleh data primer yakni dengan mengunakan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini ditunjukkan pada responden (auditor) dari Kantor Akuntan Publik di Bali. Provinsi Bali dipilih sebagai lokasi penelitian karena jumlah responden sudah memadai dan dianggap sudah merepresentasikan auditor yang ada. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti (Sumarsono, 2004). Data sekunder dalam penelitian ini berupa jumlah KAP di Bali, jumlah auditor di

masing-masing KAP. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali. Sampel dipilih dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria:

1. Auditor junior dan senior.
2. Minimal sudah melakukan satu penugasan audit

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1) Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja auditor. Kinerja auditor merupakan hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakana tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya, dan menjadi salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menentukan apakah suatu pekerjaan yang dilakukan akan baik atau sebaliknya. Variabel ini diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Kalbers dan Fogarty (1995).
2) Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

   (1) konflik peran (X_1)

   Konflik peran atau *role conflict* adalah suatu konflik yang timbul dari mekanisasi pengendalian birokratis organisasi yang tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Variabel ini diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Rizzo *et al.* (1970).

   (2) ketidakjelasan peran (X_2)

   Ketidakjelasan peran atau *role ambiguity* adalah tidak cukupnya informasi yang diberikan serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, kepastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Variabel ini diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Rizzo *et al*. (1970).

(3) kelebihan peran (X_3)

Kelebihan peran atau *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. Variabel ini diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Beehr *et al.* (1976).

3) Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional dibagi menjadi lima komponen utama yaitu:

(1) Pengenalan diri *(self awareness),* yaitu kemampuan seseorang mengetahui apa yang dirasakan oleh diri sendiri dan menggunakannya untuk mengambil keputusan, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

(2) Pengendalian diri *(self management),* yaitu kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

(3) Motivasi *(motivation),* yaitu kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustasi.

(4) Empati *(empathy)* yaitu kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

(5) Kemampuan sosial *(social skill),* yaitu kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Variabel kecerdasan emosional ini diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Marita dkk. (2008).

Variabel diukur menggunakan skala likert dari 1 sampai 7 yaitu kriteria 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = agak setuju, 4 = netral, 5 = agak setuju, 6 = setuju, dan 7 = sangat setuju. Kuesioner dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.3 Metode Analisis Data

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, variabel-variabel yang dioperasikan harus memenuhi persyaratan sehingga tidak menghasilkan hasil yang bias dalam pengujian. Pengujian tersebut meliputi pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Setelah dilakukan uji asumsi klasik, selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Model atas pengujian hipotesis menggunakan *moderated regression analysis* sebagai berikut:

$$Y = \alpha+\beta_1X_1+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{1.}X_4 + e \quad (1)$$

$$Y = \alpha+\beta_1X_2+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{2.}X_4 + e \quad (2)$$

$$Y = \alpha+\beta_1X_3+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{3.}X_4 +e \quad (3)$$

Keterangan:

Y = kinerja auditor
α = konstanta
β_1- β_3 = koefisien regresi
X_1 = konflik peran
X_2 = ketidakjelasan peran
X_3 = kelebihan peran
X_4 = kecerdasan emosional
e = *error term*

Analisis ini akan menggunakan bantuan program SPSS 21 *for windows*. Bila pada persamaan nilai koefisien regresi β_3 memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari α = 0.05 maka kecerdasan emosional mampu bertindak sebagai variabel moderasi.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment.* Instrumen dinyatakan valid bila koefisien korelasi (r)≥0,3 dan bila (r)< 0,3 tidak valid. Hasil Uji Validitas menunjukkan semua butir pernyataan dalam kuesioner tersebut valid. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini mempergunakan formula koefisien *Alpha Cronchbach*. Instrumen dikatakan reliabel bila r_i> 0,6, tidak reliabel jika r_i<0,6. Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel.

4.2 Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data telah terdistribusi normal, karena ketiga model regresi memiliki nilai Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala multikolinearitas, namun Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa masalah multikolinearitas tidak menjadi masalah ketika menerapkan *Moderated Regression Analysis.* Hasil uji heteroskesdastisitas menunjukkan bahwa nilai uji t dari variabel penjelas tidak ada yang signifikan, sehingga bisa disimpulkan bahwa model tidak mempunyai masalah heteroskedastisitas.

4.3 Pengujian Hipotesis

Tabel 1
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Model	*Unstandardized Coefficients*	t	Sig
		B		
H_1	X_1	-1,767	-3,391	0,001
	$X_1.X_4$	0,028	3,334	0,001
H_2	X_2	-1,353	-3,529	0,001
	$X_2.X_4$	0,013	2,067	0,043
H_3	X_3	-2,827	-2,413	0,019
	$X_3.X_4$	0,046	2,268	0,027

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui kemampuan kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh konflik peran pada kinerja auditor. Hasil pengujian pada Tabel 1 menunjukkan nilai signifikansi (Sig.t) koefisien sebesar 0,001 lebih kecil dari α = (0,05), artinya kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh konflik peran pada kinerja auditor, sehingga H_1

didukung. Kecerdasan emosional memperlemah pengaruh konflik peran pada kinerja auditor. Konflik peran akan menimbulkan ketegangan dalam bekerja, tingginya perpindahan, menurunnya kepuasan kerja sehingga menurunkan kinerja auditor. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fisher (2001), Viator (2001), Fanani dkk. (2008), serta Agustina (2009), yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Artinya apabila semakin tinggi kecenderungan konflik peran yang dialami auditor, maka auditor tersebut akan cenderung memiliki kinerja yang semakin rendah. Namun apabila auditor mampu mengelola emosinya, maka pengaruh negatif antara konflik peran dengan kinerja akan melemah.

Pengujian hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui kemampuan kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor. Hasil pengujian pada tabel 1 menunjukkan nilai signifikansi (Sig.t) koefisien sebesar 0,043 lebih kecil dari α = (0,05), artinya kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor, sehingga H_2 didukung. Kecerdasan emosional memperlemah pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor. Auditor yang tidak memiliki informasi yang cukup serta tidak mengetahui dengan pasti apa yang menjadi harapan atasan atau klien akan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibandingkan individu lain sehingga kinerja mereka akan menurun. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fisher (2001), Viator (2001), serta Agustina (2009) yang menyatakan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Artinya apabila semakin tinggi kecenderungan ketidakjelasan peran yang dialami auditor, maka auditor tersebut akan cenderung memiliki kinerja yang semakin rendah. Namun apabila auditor mampu mengelola emosinya, maka pengaruh negatif antara ketidakjelasan peran dengan kinerja akan melemah.

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui kemampuan kecerdasan emosional dalam memoderasi pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor. Hasil pengujian pada tabel 1 menunjukkan nilai signifikansi (Sig.t) koefisien sebesar 0,027 lebih kecil dari α = (0,05), artinya kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor, sehingga H_3 didukung. Kecerdasan emosional memperlemah pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor. Seringkali pada masa *peak*

season seorang auditor menerima beberapa penugasan sekaligus, sehingga beban kerja yang dimiliknya jauh lebih besar daripada yang seharusnya. Selain itu mereka juga mempunyai tenggang waktu dalam melakukan pengauditan. Hal ini akan menyebabkan stres dan lalu akan menurunkan kinerja auditor. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2009) yang menyatakan bahwa kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Artinya, apabila semakin tinggi kecenderungan kelebihan peran yang dialami auditor, maka auditor tersebut akan cenderung memiliki kinerja yang semakin rendah. Namun apabila auditor mampu mengelola emosinya, maka pengaruh negatif antara kelebihan peran dengan kinerja akan melemah.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran pada kinerja auditor. Tingginya tingkat stres di lingkungan kerja auditor, mengarahkan auditor untuk dapat mengendalikan emosinya. Kecerdasan emosional sangat menunjang kesuksesan karir seseorang. Goleman (2006) menyatakan bahwa IQ hanya mempengaruhi 4%-25 % kesuksesan, sedangkan 75-96% persen lainnya berasal dari faktor lain, termasuk kecerdasan emosional. Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustasi, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir sangat penting untuk dimiliki oleh seorang auditor. Orang dengan keterampilan emosional yang berkembang dengan baik kemungkinan besar akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan dan menguasai kebiasaan berpikir yang mendorong produktivitas mereka, sedangkan orang yang tidak dapat menghimpun kendali tertentu atas kehidupan emosional akan mengalami pertarungan batin yang merampas kemampuan mereka untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dan memiliki pikiran yang jernih (Goleman, 2003).

Kecerdasan emosional dibagi menjadi lima komponen yaitu pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati serta kemampuan sosial. Kemampuan pengenalan diri akan membuat auditor dapat memahami apa yang sedang dirasakannya. Pengendalian diri dibutuhkan agar auditor dapat mengendalikan emosinya. Motivasi sangat dibutuhkan agar auditor mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustasi serta dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai tujuan. Empati dibutuhkan agar auditor mampu menangkap sinyal- sinyal sosial yang tersembunyi khususnya dalam

menekankan sikap skeptis. Kemampuan sosial sangat berguna ketika auditor harus berhubungan dengan klien dan ketika bekerja sama dengan tim.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2012) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pernyataan Ismail *et al* (2009) bahwa kemampuan seseorang dalam mengelola stres sangat berpengaruh pada kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan emosional seorang auditor. Kantor Akuntan Publik (KAP) dapat mengirim auditor-auditornya ke pelatihan *emotional intelligent programs*, seperti *anger management program* yang berfokus pada pengelolaan emosi. Penelitian dari Rose dan West (1999) menemukan bahwa *anger management program* ini berhasil mengurangi perasaan dan ekspresi kemarahan. Rose dan West (1999) menyatakan bahwa komponen kunci dari perubahan perilaku ini diakibatkan oleh latihan-latihan pengenalan emosi, bermain peran, dan teknik relaksasi. Pelatihan *emotional intelligent programs* diharapkan dapat membantu auditor untuk menghadapi tekanan-tekanan pekerjaan dengan lebih baik, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya penurunan kinerja.

5. Kesimpulan, Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan maka dapat disimpulkan:

1) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran pada kinerja auditor.
2) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor.
3) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor.

Penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional mampu memperlemah pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran serta kelebihan peran pada kinerja auditor sehingga kegiatan-kegitan pelatihan dalam rangka peningkatan kecerdasan emosional bagi auditor penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam upaya mengatasi penurunan kinerja auditor dan mengurangi perputaran/niat berpindah SDM. Penelitian ini memiliki

keterbatasan sehingga masih perlu untuk disempurnakan. Saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1) Penelitian ini menggunakan pengukuran kuesioner yang mungkin menimbulkan bias persepsi, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode eksperimen untuk menghindari bias persepsi.
2) Penelitian ini hanya dilakukan di daerah Bali, dengan karakteristik KAP yang lingkup kegiatannya relatif sederhana, akan menjadi lebih baik apabila penelitian selanjutnya menggunakan responden auditor dari KAP yang ada di kota besar yang memiliki kegiatan yang lebih kompleks.
3) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden yang berbeda, seperti misalnya auditor internal dan auditor BPK.

Daftar Pustaka

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

Beehr, T., Welsh, J., dan Taber, T. 1976. Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as Moderator. *Journal of Applied Psychology* 61: 41-47

Ciarrochi, J., Deane, F.P,. Anderson, S,. 2002. Emotional Intellegence Moderates the Relationship between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences* 32: 197-209

Fanani, Zaenal, Hanif, R. A, dan Subroto, B. 2008. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keungan Indonesia* 5: 140-155

Firdaus. 2007. Hubungan antara Mentoring, Tekanan Peran dan Kinerja Akuntan Pendidik. *Jurnal Akuntansi & Manajemen* 5:1-9

Fisher, Richard T. 2001. Role Stress, the Type A Behaviour Pattern, and External Auditor Job Statisfaction and Performance. *Behavior Research in Accounting* 13:143-168

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 Reasearch in Accounting* 12: 31-67

Gaertner, James F, dan Ruhe, John A. 1981. Job-Related Stress in Public Accounting. *Journal of Accountancy*: 68-74

Goleman. 2003. *Emotional Intelligece: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Dell.

_____. 2006. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Dell.

Hutami, Gartiria dan Chariri, Anis. 2011. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro.

Ismail, A., Suh-Suh, Y., Ajis, M.N., Dollah, N.F,. 2009. Relationship between Occuptional Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical and Applied Economics*: 3-14

Jogiyanto. 2007. *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.

Jones, Ambrose *et al.* 2010. Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research In Accounting* 22:21-41.

Kalbers, L dan Fogarty, T. 1995. Professionalism and Its Consequences: A Study of Internal Auditors. *Journal of Auditing* 14: 64-82

Marita. 2008. Kajian Empiris atas Perilaku Belajar dan Kecerdasan Emosional dalam mempengaruhi Stres Kuliah Mahasiswa Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi XI*. Pontianak.

Rahayu, Dyah Sih. 2002. Anteseden dan Konsekuensi Tekanan Peran (Role Stress) pada Auditor Independen. *JRAI* 5:1-2

Rahmawati. 2011. *Pengaruh Role Stress terhadap Kinerja Auditor dengan Emotional Quotient sebagai Variabel Moderating*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Rahmiati dan Kusuma. 2004. Hubungan antara Mentoring dengan Role Stress dan Job Outcomes dalam Lingkungan Akuntan Publik. *Simposium Nasional Akuntasi VII*: 1-18

Rizzo, J., House, R., dam Lirtzman. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*: 150-163

Robbins, S.P. dan Judge, T.A,. 2008. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson International Edition

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

Sanders, J.C., Fulks, D.L., dan Knoblett, J.K. 1995. Stress and Stress Management in Publict Accounting. *The CPA Journal*: 46

Sanjaya, Frangky. 2012. Peran Pemoderasi Kecerdasan Emosi pada Stress Kerja. *Jurnal Dinamika Manajemen* 3: 155-163

Solomon, M.R., Surprenant. C., Czepiel, J.A., dan Gutman, E.G,. 1985. A Role Theory Perspective on Dyaduc Interactions: The Service Encounter. *Journal of Marketing* 49: 99-102

Sumarsono. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Utami, Intiyas dan Nahartyo, Ertambang. 2013. The Effect Of Type A Personality On Auditor Burnout: Evidence From Indonesia. *IAccounting & Taxation*, Vol. 5, No.2.

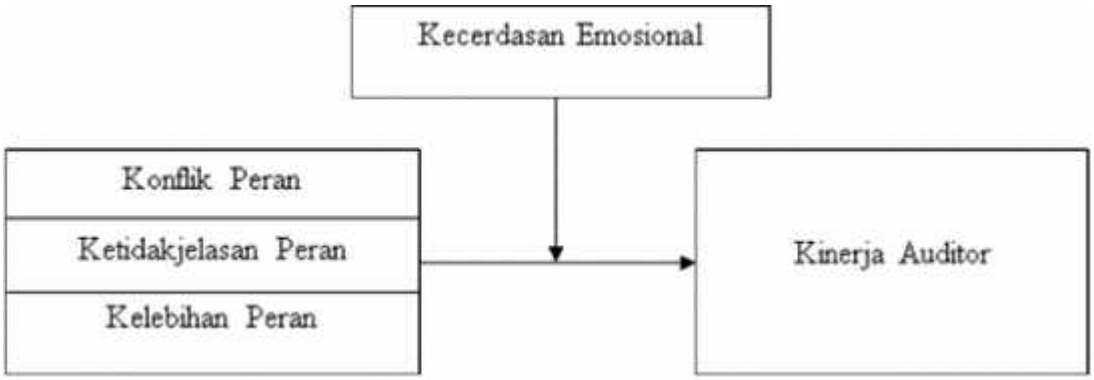
Viator, Ralph E. 2001. The Association of Formal and Informal Public Accounting Mentoring with Role Sterss and Related Job Outcomes. *Accounting, Organization and Society*, 26:73-93

Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media

Widyastuti, Tri dan Sumiati, Eti. 2011. Influence of Role Conflict, Role Ambiguity and Role Overload toward Auditors Performance. *Akuntabilitas* 10: 168

LAMPIRAN:

Konsep Penelitian



Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Koefisien Korelasi	Keterangan
X_1 Pernyataan 1 s/d 7	0,777; 0,484; 0,479; 0,606; 0,669; 0,837; 0,645	Valid
X_2 Pernyataan 1 s/d 6	0,549; 0,547; 0,728; 0,659; 0,708; 0,662	Valid
X_3 Pernyataan 1 s/d 3	0,824; 0,763; 0,736	Valid
X_4 Pernyataan 1 s/d 15	0,613; 0,460; 0,544; 0,346; 0,536; 0,508; 0,414; 0,531; 0,385; 0,422; 0,512; 0,749; 0,430; 0,595; 0,642	Valid
Y Pernyataan 1 s/d 7	0,807; 0,649; 0,648; 0,799; 0,709; 0,626; 0,523	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien *Alpha Cronbach*	Keterangan
X_1	0,768	Reliabel
X_2	0,705	Reliabel
X_3	0,618	Reliabel
X_4	0,784	Reliabel
Y	0,803	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

No	**Persamaan Regresi**	***Asymp. Sig. (2-tailed)***
1	$Y = \alpha+\beta_1X_1+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{1.}X_4 + e$	0,110
2	$Y = \alpha+\beta_1X_2+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{2.}X_4 + e$	0,654
3	$Y = \alpha+\beta_1X_3+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{3.}X_4 + e$	0,240

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4 Hasil Uji Mulitolinearitas

No	Persamaan Regresi	Variabel	*Tolerance*	VIF
1	$Y = \alpha+\beta_1X_1+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{1.}X_4 + e$	X_1	0,030	33,647
		X_4	0,066	15,243
		$X_{1.}X_4$	0,018	55,549
2	$Y = \alpha+\beta_1X_2+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{2.}X_4 + e$	X_2	0,029	34,135
		X_4	0,070	14,362
		$X_{2.}X_4$	0,027	37,236
3	$Y = \alpha+\beta_1X_3+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{3.}X_4 +e$	X_3	0,018	56,572
		X_4	0,075	13,353
		$X_{3.}X_4$	0,012	81,096

Sumber: Data primer diolah

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Persamaan Regresi	Variabel	Sig
1	$Y = \alpha+\beta_1X_1+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{1.}X_4 + e$	X_1	0,795
		X_4	0,497
		$X_{1.}X_4$	0,613
2	$Y = \alpha+\beta_1X_2+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{2.}X_4 + e$	X_2	0,728
		X_4	0,417
		$X_{2.}X_4$	0,738
3	$Y = \alpha+\beta_1X_3+ \beta_2X_4 + \beta_3X_{3.}X_4 +e$	X_3	0,259
		X_4	0,559
		$X_{3.}X_4$	0,434

Sumber: Data primer diolah

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Pertama

Model	*Unstandardized Coefficients*	t	Sig
	B		
X_1	-1,767	-3,391	0,001
X_4	-0,250	-1,271	0,209
$X_{1.}X_4$	0,028	3,334	0,001

Sumber: Data primer diolah

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis Kedua

Model	*Unstandardized Coefficients*	t	Sig
	B		
X_2	-1,353	-3,529	0,001
X_4	0,025	0,182	0,856
$X_2.X_4$	0,013	2,067	0,043

Sumber: Data primer diolah

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis Ketiga

Model	*Unstandardized Coefficients*	T	Sig
	B		
X_3	-2,827	-2,413	0,019
X_4	-0,022	- 0,116	0,908
$X_3.X_4$	0,046	2,268	0,027

Sumber: Data primer diolah