

Pengaruh Role Conflict dan Role Ambiguity terhadap Kinerja Auditor dengan Emotional Quotient Sebagai Variabel Moderasi Survey pada Kantor Akuntan Publik Kota Bandung

Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Auditor Performance with Emotional Quotient as Moderation Variables

Survey of Bandung Public Accountant Office

¹Amalia Yuliani, ²Pupung Purnamasari, ³Mey Maemunah
^{1,2}Prodi Akuntansi, Fakultas EkonomidanBisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: 1amaliayuliani96@gmail.com, 2p_purnamasari@yahoo.co.id, dan3mey_maemunah@yahoo.com

Abstract. This study aimed to examine the effect of role and ambiguity of the role of the auditor with the emotional variable as a moderation variable. Respondents in this study are auditors who work in Public Accounting Firm Bandung. The number of auditors that were sampled in this study were 35 auditors. The method used for sampling in this study is nonprobability sampling, methods in data processing using interval successive methods, regression analysis and moderate regression analysis. The results showed that the role conflict has an effect on auditor performance, role ambiguity has an effect on auditor performance, emotional quotient influencing auditor performance, emotional quotient able to moderate role conflict to auditor performance and emotional quotient able to moderate role ambiguity to auditor performance..

Keywords: role conflict, role ambiguity, auditors performance, emotional quotient.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh role conflict dan role ambiguity terhadap kinerja auditor dengan emotional quotient sebagai variabel moderasi. Responden dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik Kota Bandung. Jumlah auditor yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 auditor. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling, metode dalam mengolah data menggunakan metode suksetif interval, analisis regresi dan analisis regresi moderate. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa role conflict berpengaruh terhadap kinerja auditor, role ambiguity berpengaruh terhadap kinerja auditor, emotional quotient berpengaruh terhadap kinerja auditor, emotional quotient mampu memoderasi role conflict terhadap kinerja auditor dan emotional quotient mampu memoderasi role ambiguity terhadap kinerja auditor.

Kata Kunci: role conflict, role ambiguity, kinerja auditor, emotional quotient.

A. Pendahuluan

Profesi akuntan publik memegang peranan penting dalam mendukung perekonomian. Tugas akuntan publik yaitu memeriksa dan memeberikan opini terhadap kewajaran laporan keuangan yang bebas dari salah saji yang material, sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Insitut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). Dimana seorang akuntan publik dalam melakukan pemeriksaan atas laporan keuangan tidak hanya semata-mata bekerja untuk kepentingan kliennya, melainkan juga pihak lain yang berkepentingan dalam laporan audit.

Di Indonesia, etika akuntan menjadi isu cukup menarik, hal ini seiring dengan terjadinya beberapa pelanggaran etika yang dilakukan oleh akuntan. Buruknya kinerja atau kegagalan peran auditor yang berdampak besar bagi bisnis-bisnis kasus skandal akuntan yang terjadi belakangan ini Kasus mendunia yang tentunya tidak asing lagi bagi masyarakat adalah kasus yang terjadi pada Enron Corporation, WorldCom adalah kasus-kasus yang menjadi sorotan mata dunia akibat buruknya kinerja akuntan publik.

Hal yang sama terjadi menimpa salah satu auditor yaitu Drs. Hans Burhanuddin Makarao, yang dikenakan sanksi pembekuan selama tiga bulan karena tidak mematuhi

Standar Auditing/Standar Profesional Akuntan Publik dalam melakukan audit umum atas laporan keuangan PT. Sancom pada tahun Buku 2008, yang dinilai berpotensi berpengaruh cukup signifikan terhadap Laporan Auditor Independen (Kusuma, 2012).

Berdasarkan tuntutan pekerjaan diatas yang telah dijelaskan maka kemungkinan besar akan menimbulkan penurunan kinerja auditor dan salah satu kemungkinan faktor terjadinya hal tersebut dikarenakan tingginya *Role Stress* (tekanan peran) yang dialami oleh auditor. Dalam melakukan tugasnya auditor dihadapkan oleh konflik peran maupun ketidakjelasan peran dalam melakukan tugasnya (Zaenal Fanani *et al.*, 2007:3). Tetapi apabila auditor memiliki kecerdasan emosi yang baik salah satunya dengan mengelola emosional yang baik dan benar, *role stress* yang dialami oleh auditor akan dapat ditangani dengan baik dan dapat dikendalikan sehingga kemungkinan kinerja auditor akan tetap stabil dalam situasi apapun yang dihadapi oleh auditor.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kinerja auditor
2. Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor
3. Apakah *emotional quotient* berpengaruh terhadap kinerja auditor
4. Apakah *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor
5. Apakah *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja auditor

B. Landasan Teori

Role Conflict

Role Conflict dapat diartikan adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan. Konflik peran dapat menyebabkan adanya rasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan dan dapat menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif pada perilaku individu seperti timbulnya ketegangan dalam bekerja banyak terjadinya perpindahan pekerjaan dan penurunan dalam kepuasan kerja, sehingga dapat menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan. (Fanani dkk, 2008).

Role Ambiguity

Menurut Robbins and Judge ambiguitas peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dapat dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang ia lakukan atau kerjakan. Ambiguitas peran dirasakan seseorang apabila tidak memiliki cukup informasi untuk dapat menjalankan tugasnya, atau tidak mengerti dengan harapan-harapan yang berkaitan dengan perannya.

Kinerja auditor

Menurut Veizal dalam Dalmy (2009:19) mengemukakan kinerja ialah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Emotional Quotient

Robbins (2007:335) berpendapat kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji signifikansi persamaan regresi berganda

Tabel 1. Hasil Koefisien Regresi

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 26.657 | 8.150 | | 3.271 | .003 |
| Role Conflict | 1.418 | .370 | 1.765 | 3.831 | .001 |
| Role Ambiguity | -2.141 | .524 | -2.110 | -4.088 | .000 |
| Emotional Quetient | -.443 | .214 | -.743 | -2.067 | .048 |
| Role Conflict * Emotional Quetient | -.016 | .008 | -1.666 | -2.072 | .047 |
| Role Ambiguity * Emotional Quetient | .045 | .012 | 3.114 | 3.764 | .001 |

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan pengujian persamaan regresi berganda tersebut maka diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$\text{KINERJA AUDITOR} = 26.657 + 1.418\text{RC} - 2.141\text{RA} - 0,443\text{EQ} - 0,016 \text{EQ}_1 + 0,045\text{EQ}_2$$

Pengaruh *Role Conflict* terhadap Kinerja Auditor

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *role conflict* mempunyai tingkat signifikan sebesar 0,001, dimana hasil tersebut kurang dari 0,05. Dengan demikian hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *role conflict* berpengaruh terhadap kinerja auditor. Hal ini dikarenakan apabila seorang auditor mengalami *role conflict* maka kemungkinan besar akan mengalami tekanan dalam bekerja, sehingga dapat menurunkan kinerja dan menimbulkan dampak negative yang dapat memicu timbulnya ketegangan dalam bekerja.

Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap Kinerja Auditor

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *role conflict* mempunyai tingkat signifikan sebesar 0,000, dimana hasil tersebut kurang dari 0,05. Dengan demikian hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor. Ketidakjelasan tugas dapat memicu stees kerja yang akan berdampak pada kinerja auditor tersebut (Purnamasari et al, 2015). Apabila auditor kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai pekerjaannya kemungkinan besar akan berpengaruh terhadap hasil yang auditor kerjakan serta akan menimbulkan penurunan kinerja.

Pengaruh *Emotional Quotient* terhadap Kinerja Auditor

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *emotional quotient* mempunyai tingkat signifikan sebesar 0,48, dimana hasil tersebut kurang dari 0,05. Dengan demikian hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh terhadap kinerja. Seorang auditor yang memiliki kecerdasan emosional yang baik misalnya dapat menahan dan mengelola emosi dengan baik akan maka berpengaruh terhadap kinerjanya.

1. *Emotional Quotient* memoderasi pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor dengan tingkat signifikan sebesar 0,047. Artinya apabila auditor memiliki kecerdasan emosi yang baik maka akan mampu mengelola konflik yang dihadapinya, sehingga dengan demikian kinerja yang dimilikinya akan tetap stabil.

2. *Emotional Quotient* memoderasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja auditor

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja auditor memiliki tingkat signifikan sebesar 0,001, dimana hasil tersebut dapat disimpulkan *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja auditor. Artinya apabila auditor memiliki kecedasan emosi yang baik maka auditor tersebut akan mampu mengelola ketidakjelasan peran yang diterima pada saat melakukan tugas, sehingga dengan demikian kinerja yang dimilikinya akan tetap stabil.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Role conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.
2. *Role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.
3. *Emotional Quotient* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.
4. *Emotional quotient* memoderasi pengaruh antara variabel *role conflict* terhadap variabel kinerja auditor.
5. *Emotional quotient* memoderasi pengaruh antara variabel *role ambiguity* terhadap variabel kinerja auditor

E. Saran

1. *Role conflict* dan *role ambiguity* terdapat pengaruh terhadap kinerja auditor, artinya Kantor Akuntan Publik diharapkan mampu menghindari konflik peran dan ketidakjelasan peran yang bisa dialami oleh auditor yang bekerja di KAP.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan objek penelitian dengan memperluas jumlah responden di wilayah lain dan hendaknya menggunakan

teknik observasi dalam mengumpulkan data, sehingga data yang diperoleh akan lebih menggambarkan keadaan sebenarnya.

Daftar Pustaka

- Afifah, U. (2015). Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, Self-Efficacy, Sensitivitas Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor Dengan Emotional Quotient Sebagai Variabel Moderating. *Jom FEKOM*, Vol. 2 No. 1 Februari 2015.
- Agustina, Lidya. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor - *Jurnal Akuntansi*.
- Azhar, Al. 2013. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kesan Ketidakpastian Lingkungan, Locus Of Control Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Pekanbaru, Padang Dan Batam). *Jurnal Ekonomi*. Volume 21, Nomor 4 Desember 2013.
- Ermawati, Sinarwati, dan Sujana. (2014). Pengaruh Role Stres Terhadap Kinerja Auditor Dengan Emotional Quotient Sebagai Variabel Moderating. *Jurusan Akuntansi Program S1*, Vol. 2 No. 1, 2014.
- Fanani Zaenal dan Hanif Afriana Rheni. 2007. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*.
- Ghazali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.