

# Pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, dan *Role Overload* terhadap Kinerja Auditor

Hafizuddin Islami, Edi Sukarmanto  
 Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas Islam Bandung  
 Bandung, Indonesia  
 heislamy@gmail.com, edi06sukarmanto@gmail.com

**Abstract**—This study aims to examine the effect of role conflict, role ambiguity and role overload on auditor performance. The subjects of this study are role conflict, role ambiguity and role overload and auditor performance Respondents in this study are auditors who work at the Bandung Public Accountant Office. The number of auditors sampled in this study were 36 auditors. The method used to determine the sample in this study is nonprobability sampling, the method of processing data using the interval success method, multiple regression analysis. The results of this study indicate that role conflict has a negative effect on auditor performance, role ambiguity has a negative effect on auditor performance, role overload has a negative effect on auditor performance. The findings in this study can be input for KAP namely reducing the level of role conflict, role ambiguity, and role overload in order to create good auditor performance. Suggestions for future researchers are expected to be able to develop research by adding other variables not discussed in this study, and further researchers should expand the research object, data sources and use other factors in measuring variables.

**Keywords**—*Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*, *Auditor Performance*

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* terhadap kinerja auditor. Objek Penelitian ini adalah *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* dan kinerja auditor Responden dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik Kota Bandung. Jumlah auditor yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 auditor. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling, metode dalam mengolah data menggunakan metode suksetif interval, analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor, *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor, *role overload* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Temuan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi KAP yaitu menurunkan tingkat *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* agar terciptanya kinerja auditor yang baik. Saran bagi peneliti selanjutnya di harapkan untuk dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini, dan peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas objek penelitian, sumber data dan menggunakan faktor lain dalam mengukur variabel .

**Kata Kunci**—*Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Role Overload*, *Kinerja Auditor*

## I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini dunia usaha semakin berkembang, setiap negara berlomba-lomba untuk mencapai tujuan dalam sebuah usahanya, tidak terkecuali akuntan publik, profesi ini memainkan peranan sosial yang sangat penting berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh auditor. Auditor adalah akuntan publik yang bersifat independen yang bertugas untuk memberikan jasa untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan. (Mulyadi, 2013:1; Arens, Elder dan Beasley, 2012:4). Seorang akuntan publik yang profesional dapat dilihat dari kinerja akuntan tersebut dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Apabila dalam melaksanakan pemeriksaan sebagai auditor telah memenuhi standar audit yang berlaku maka akan menghasilkan kinerja yang baik .

Berdasarkan fenomena dapat diketahui bahwa fenomena yang terjadi berhubungan dengan rendahnya kinerja auditor. Auditor tidak bekerja dengan performa terbaiknya sehingga menyebabkan informasi yang di hasilkan kurang akurat, memberikan kerugian pada perusahaan dan mengakibatkan citra KAP menjadi kurang baik.

Menurunnya kinerja Auditor dapat terjadi karena adanya *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload*. Tekanan dalam pekerjaan menunjukkan seberapa luas serangkaian ekspektasi peran anggota organisasi menghadapi situasi yang berkaitan dengan *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* (Al-Khasawneh and Futa, 2013). Auditor dihadapkan oleh potensial *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* dalam melaksanakan tugas nya (Fanani et al., 2007:3).

*Role conflict* yaitu suatu situasi dimana individu dihadapkan pada ketidakpastian dan ekspetasi mengenai pekerjaan yang diharapkannya (Saraswati dan Sirait, 2015:183; Handoko, 2012:349). Menurut Sedarmayanti (2013:255) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *role conflict* diantaranya adalah masalah komunikasi, masalah organisasi, dan masalah pribadi. Pada hubungan *role conflict* dan kinerja auditor peneliti mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Hasil penelitian Agustina dan Putra (2012) yang berjudul Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran Terhadap

Kepuasan Kerja dan kinerja Auditor. Hasil dari tulisan ini menyatakan konflik peran memberikan pengaruh terhadap kinerja auditor

Selain itu faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja auditor adalah *Role ambiguity* yang terjadi ketika ekspektasi peran tidak dipahami karena informasi yang dibutuhkan tidak jelas sehingga tugas yang dilaksanakan pun tidak sesuai dengan harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. (Kreitner and Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis, 2014:16; Robbins dan Judge dalam Saraswati dan Sirait, 2015:306).

Faktor lainnya yang menurunkan kinerja auditor adalah *Role overload* yaitu permintaan kerja yang melebihi kemampuan pegawai karena tidak adanya perencanaan mengenai kebutuhan karyawan pada saat waktu yang sama. (Rahim dalam Yasmin, 2005:96; Sari dan Suryanawa, 2016; Aprimulki, 2017). *Role overload* juga dapat muncul akibat KAP yang terus menerus menerima klien, namun tidak sebanding dengan Sumber daya manusia yang dimiliki di KAP (Agustina, 2009).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kinerja auditor ?
2. Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor ?
3. Apakah *role overload* berpengaruh terhadap kinerja auditor ?

## II. LANDASAN TEORI

### A. *Role Conflict*

Menurut Robbins and Judge dalam Saraswati dan Sirait (2015:183) *role conflict* adalah suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Variabel ini diukur berdasarkan konflik pada standar diri seseorang dengan nilai yang ada. konflik antara waktu dan sumber daya atau kemampuan pada seseorang, konflik antara beberapa peran di waktu yang sama dengan permintaan yang berbeda, konflik antara ekspektasi dan permintaan organisasi terhadap seseorang. Variabel ini terdiri dari 4 dimensi yaitu Sumber Daya Manusia, Mengesampingkan Aturan, Kegiatan Yang Tidak Perlu dan Arah yang tidak Jelas.

### B. *Role Ambiguity*

Robbins and Judge yang dalam Saraswati dan Sirait (2015:306) menyatakan bahwa *role ambiguity* yaitu tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan. Variabel ini diukur berdasarkan prediksi hasil atau tanggapan dari perilaku seseorang, dan kejelasan persyaratan perilaku dalam sebuah lingkungan. Variabel ini terdiri dari 4 dimensi yaitu Wewenang, Tanggung Jawab, Kejelasan Tujuan dan Cakupan Pekerjaan.

### C. *Role Overload*

*Role overload* yaitu mengindikasikan suatu tingkatan dimana permintaan kerja melebihi kemampuan pegawai dan sumber daya lainnya, serta suatu keadaan dimana pegawai tidak mampu menyelesaikan beban kerja yang direncanakan (Rahim dalam Yasmin, 2005:96). Variabel ini dapat diukur berdasarkan pekerjaan yang dihadapi dengan berbagai kewajiban, memiliki permintaan untuk melakukan sesuatu lebih dari waktu yang dimiliki. Variabel ini terdiri dari 4 dimensi yaitu *Quantitative overload*, *Qualitative overload*, *Quantitative underload* dan *Qualitative underload*.

### D. Kinerja auditor

Kinerja auditor merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan Bersama dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuan, komitmen dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Rai, 2010:40). Variabel ini terdiri dari 3 dimensi yaitu Kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

## III. HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam sampel ini adalah auditor Kantor Akuntan Publik di Kota Bandung. Pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*.

### A. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan data *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, dan Kinerja Auditor yang diolah dengan menggunakan program SPSS Ver. 24 diperoleh estimasi linear berganda dengan hasil sebagai berikut:

TABEL 1 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.025	5.008		0.205	0.839
	<i>Role Conflict</i>	-1.285	0.303	0.301	-9.429	0.003
	<i>Role Ambiguity</i>	-2.330	0.360	0.295	-9.168	0.006
	<i>Role Overload</i>	-2.042	0.196	0.031	-4.125	0.033

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$KA = 1,025 - 1,285RC - 2,330RA - 2,042RO + e$$

Keterangan:

KA= Kinerja Auditor

α= Konstanta

β= Koefisien regresi

RC= *Role Conflict*

RA= *Role Ambiguitiy*

RO= *Role Overload*

e= Error

Dari hasil persamaan regresi tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 1,025, memiliki arti bahwa jika variabel bebas (X) bernilai 0 (nol) atau tidak ada perubahan, maka kinerja auditor akan bernilai sebesar 1,025.
2. Nilai *role conflict* sebesar -1,285, memiliki arti bahwa jika *role conflict* mengalami peningkatan semakin tinggi, maka diprediksikan kinerja auditor akan menurun sebesar -1,285.
3. Nilai *role ambiguity* sebesar -2,330, memiliki arti bahwa jika *role ambiguity* mengalami peningkatan semakin tinggi, maka diprediksikan kinerja auditor akan menurun sebesar 2,330.
4. Nilai *role overload* sebesar -2,042, memiliki arti bahwa jika *role overload* mengalami peningkatan semakin tinggi, maka diprediksikan kinerja auditor akan menurun sebesar 2,042.

#### B. Pengujian secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil uji hipotesis statistik t pada tabel 3, maka dapat disimpulkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

Dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0.05, dan  $v$  sebesar 9, maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.833, dengan kriteria  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $H_1$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Berdasarkan tabel hasil *output SPSS* diatas, diperoleh  $t_{hitung}$  untuk variabel *role conflict* terhadap kinerja auditor sebesar 9,429 dan nilai *sig.* sebesar 0.003. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,429 > 1,833$ ) dan nilai *sig.* kurang dari 0.05 maka *role conflict* secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor pada 4 KAP di Kota Bandung.

Dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0.05, dan  $v$  sebesar 7, maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.895, dengan kriteria  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $H_1$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Berdasarkan tabel hasil *output SPSS* diatas, diperoleh  $t_{hitung}$  untuk variabel *role ambiguity* terhadap kinerja auditor sebesar 9,429 dan nilai *sig.* sebesar 0.003. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,429 > 1,895$ ) dan nilai *sig.* kurang dari 0.05 maka *role ambiguity* secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor pada 4 KAP di Kota Bandung.

Dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0.05, dan  $v$  sebesar 6, maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.943, dengan kriteria  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $H_1$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Berdasarkan tabel hasil *output SPSS* diatas, diperoleh  $t_{hitung}$  untuk variabel *role overload* terhadap kinerja auditor sebesar 9,429 dan nilai *sig.* sebesar 0.003. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,429 > 1,943$ ) dan nilai *sig.* kurang dari 0.05 maka *role overload* secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor pada 4 KAP di Kota Bandung.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap kinerja auditor, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Auditor pada 4 KAP Kota Bandung Kota Bandung
2. *role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Auditor pada 4 KAP Kota Bandung Kota Bandung
3. *role overload* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Auditor pada 4 KAP Kota Bandung Kota Bandung

## V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil kesimpulan maka saran yang akan di berikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Sebaiknya, auditor yang berada pada 4 KAP Kota Bandung Kota Bandung harus lebih meningkatkan kualitas kerja yang lebih tinggi, agar jumlah hasil yang di harapkan perusahaan sesuai dengan target yang telah ditentukan dengan cara membantuk menurunkan tingkat *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload*.
2. Memberikan pelatihan dan memberikan pengarahan kepada auditor dalam menyelesaikan tugasnya adalah faktor yang penting bagi seorang auditor, maka sebaiknya pemimpin harus meningkatkan faktor tersebut sehingga dapat menghasilkan kinerja yang semakin baik.
3. Bagi penelitian selanjutnya di harapkan tidak terpaku pada ketiga faktor dalam penelitian ini yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* terhadap kinerja auditor, namun dapat menambahkan faktor-faktor lain seperti budaya organisasi, independensi yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja auditor
4. Sebaiknya, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menambahkan populasi yang lebih luas seperti seluruh KAP di daerah lain agar hasil penelitian ini dapat lebih baik lagi

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina, Lidya. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor - Jurnal Akuntansi Vol. 1 No 1 Mei 2009.
- [2] Al-khasawneh, Akif Lutfi, Sahar Moh'd Futa. 2013. The Relationship between Job Stress and Nurses Performance in the Jordanian Hospitals: A Case Study in King Abdullah the Founder Hospital.
- [3] Aprimulki, E. 2017. Pengaruh Konflik Peran, Kelebihan Peran, Independensi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Spiritual sebagai variabel moderasi (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik Pekanbaru dan Padang) . JOM Fekon No 4 Vol 1, 15.

- [4] Arens et. al. 2012. *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. Fourteen Edition : Prentice Hall.
- [5] Fanani Zaenal dan Hanif Afriana Rheni. 2007. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*. Vol.5 No.2 Desember 2007
- [6] Kreitner and Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi 5. Jakarta : Salemba Empat.
- [7] Mulyadi. 2013. *Auditing Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat..
- [8] Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (Ratna Saraswati dan Febriella Sirait, Penerjemah). 2015. *Perilaku Organisasi "Organizational Behaviour"*,16th Edition. Jakarta: Salemba Empat.
- [10] Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.