



Published every April, August and December

**JURNAL RISET AKUNTANSI & KEUANGAN**

ISSN:2541-061X (Online). ISSN:2338-1507(Print). <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK>



## ***Burnout Pada Auditor di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali***

**I Gusti Ayu Nyoman Budiasih**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Indonesia

**Abstract.** *Role stressors (role-causing stress) consisting of role conflict, role ambiguity and role overloads are antecedents of burnout. The phenomenon of stress experienced by the accounting profession can be observed in the work environment, one of which is the auditor. This study aims to determine the influence of role conflict, role ambiguity and role overloads on auditor burnout in KAP throughout Bali Province. The data used are primary data with respondents of all auditors KAP Bali Province. The data in this study comes from the questionnaires distributed to the respondents. The sample of this study was 105 auditors. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The research instrument has passed the validity and reliability test. The regression model has also passed the classical assumption test. The results showed that auditors experienced burnout due to auditors experiencing role conflict, role ambiguity and role overload in running the profession. This finding is expected to be a consideration of the KAP management to create a working pattern that minimizes burnout.*

**Keywords:** *auditor; burnout; role ambiguity; role conflict; role overload*

**Abstrak.** *Role stressors (penyebab stress akibat peran) yang terdiri dari role conflict, role ambiguity dan role overloads merupakan anteseden dari burnout. Fenomena stress yang dialami oleh para profesi akuntansi dapat dicermati di lingkungan kerjanya, salah satunya adalah auditor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh role conflict, role ambiguity dan role overloads pada burnout auditor pada KAP seluruh Provinsi Bali. Data yang digunakan adalah data primer dengan responden seluruh auditor KAP Provinsi Bali. Data pada penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sampel penelitian ini 105 orang auditor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Instrumen penelitian telah lulus uji validitas dan reliabilitas. Model regresi juga telah lulus uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan auditor yang mengalami burnout disebabkan auditor mengalami role conflict, role ambiguity dan role overload dalam menjalankan profesinya. Temuan ini diharapkan menjadi pertimbangan pihak manajemen KAP untuk membuat pola kerja yang mampu meminimalisir burnout.*

**Kata Kunci:** *auditor; burnout; role ambiguity; role conflict; role overload.*

**Corresponding author.** Email. [iganbudiasih17@gmail.com](mailto:iganbudiasih17@gmail.com)

**How to cite this article.** Ayu, I. G., & Budiasih, N. (2017). Burnout Pada Auditor di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia*, 5(3), 1589–1600. <https://doi.org/10.17509/jrak.v5i3.9222>

**History of article. Received:** September 2017, Revision: November 2017, Published: Desember 2017

Online ISSN: 2541-061X. Print ISSN: 2338-1507. DOI :10.17509/jrak.v5i3.9222

Copyright©2017. Published by Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. Program Studi Akuntansi. FPEB. UPI

## PENDAHULUAN

Profesi akuntan menurut Cohen *et al.* (1988) merupakan salah satu dari sepuluh profesi yang mengandung tingkat stres tertinggi. Fenomena *stress* yang dialami oleh para profesi akuntansi dapat dicermati di lingkungan kerjanya, salah satunya adalah Kantor Akuntan Publik (KAP). Bervariasinya jasa yang dapat diberikan oleh KAP dapat menimbulkan terjadinya berbagai macam tekanan kerja. Banyak akuntan yang dilaporkan memiliki kebiasaan merokok, minum minuman keras, maag, sakit punggung, dan sakit kepala akibat stres yang dialami (Gaertner dan Ruhe, 1981). Gaertner dan Ruhe (1981) juga menyebutkan bahwa profesi di bidang akuntansi khususnya auditor, merupakan profesi yang memiliki tingkat stres yang tinggi.

Bamber, Snowball, dan Tubbs (1989), Choo (1982, 1983, 1986), Gaertner & Ruhe (1981), Senatra (1980), dan Sorenson (1974) dalam Murtiasari dan Ghozali (2006) serta Sanders *et al.* (1995) menyatakan bahwa auditor adalah profesi yang erat berhubungan dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaan. Selain itu dalam menjalankan tugasnya auditor melakukan *boundary-spanning activities*, yaitu Auditor harus berinteraksi dengan banyak orang dari dalam maupun luar organisasi dengan kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda, untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan (Agustina, 2009). Individu yang berada pada situasi *boundary spanning* sangat berpotensi mengalami tekanan peran (Agustina, 2009). Bamber, Snowball, dan Tubbs (1989), Choo (1982, 1983, 1986), Senatra (1980), dan Sorenson (1974) dalam Murtiasari dan Ghozali (2006), serta Gaertner & Ruhe (1981) menyatakan hal serupa, bahwa Auditor adalah profesi yang erat berhubungan dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaannya.

Stres dapat berdampak positif maupun negatif. Hans Selye (1956) dalam Wikaningtyas (2007) menyatakan bahwa terdapat dua jenis stres yaitu *eustress* yaitu *stress* yang berdampak positif bagi kehidupan

manusia dan *distress* yang memiliki dampak negatif. Stres pada tingkat tertentu justru dapat memotivasi seseorang untuk meningkatkan kinerja dan menyelesaikan pekerjaannya. Beberapa orang dikatakan dapat secara positif memanfaatkan stres untuk menangkap peluang dan berkinerja dengan atau mendekati tingkat kemampuan maksimumnya. Banyak profesional memandang tekanan berupa beban kerja yang berat dan *deadline* yang pendek sebagai tantangan positif untuk dapat menaikkan mutu pekerjaan dan kepuasan yang didapatkan dari pekerjaannya (Robbins dan Judge, 2008:368). Namun tingkat stres yang berlebihan dapat berdampak negatif yang cenderung dapat menurunkan kinerja, kepuasan kerja, dan dapat menimbulkan gejala psikopatologis seperti depresi dan kegelisahan (Wikaningtyas, 2007).

Tipe stres yang berdampak negatif atau disfungsional (*distress*) pada kinerja disebut dengan istilah *burnout* (Kalbers *et al.*, 2005; Utami dan Nahartyo, 2013). *Burnout* merupakan istilah yang pertama kali diutarakan oleh Freudenberg (1974) yang merupakan representasi dari sindrom stres secara psikologis, yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan-tekanan pekerjaan (Cordes & Dougherty, 1993; Murtiasari dan Ghozali, 2006). Maslach dan Jackson (1981) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom psikologis dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi kerja, yang muncul di antara individu-individu yang bekerja dengan orang lain. Leiter dan Maslach (1999) menjelaskan mengenai *burnout* secara operasional yaitu berdasarkan batasan ini maka dapat ditentukan kapan seseorang telah mengalami *burnout*, caranya adalah dengan meneliti gejala-gejala kekeringan emosional, adanya depersonalisasi dan penurunan rasa keberhasilan dalam melakukan tugas sehari-hari. Cordes dan Dougherty (1993) menyatakan bahwa *burnout* menyebabkan *performance* seseorang menurun. Faktor penyebab *burnout* adalah *job demand*, *role characteristic*, *interpersonal relationship*, *career concern* dan *nonwork pressure* (Greenhaus *et al.*, 2000).

Faktor penyebab *burnout* yang akan dibahas pada penelitian ini adalah *role characteristic* yang terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads*. Hal ini disebabkan karena menurut Cordes dan Daugherty (1993) menyebutkan bahwa anteseden dari *burnout* adalah *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads*. *Role conflict* berkaitan dengan konflik jabatan atau peran dalam pekerjaan dengan harapan diri. *Role conflict* terjadi ketika terdapat ketidakcocokan harapan dan tuntutan terkait dengan peran, di mana pemenuhan harapan atas satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit. *Role ambiguity* berkaitan dengan kejelasan tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan deskripsi kerja. *Role ambiguity* muncul jika tidak ada informasi atau pengetahuan memadai yang diperlukan untuk menjalankan suatu peran atau tugas dengan memuaskan. *Role overload/underload* berhubungan dengan banyak dan sedikitnya pekerjaan yang diberikan. *Role overloads* terjadi ketika seseorang dibebani terlalu banyak pekerjaan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* pada *burnout* yang dihadapi auditor di Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali. Alasan dipilihnya auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali sebagai responden disebabkan auditor merupakan salah satu profesi akuntan yang mengalami tingkat stress yang cukup tinggi.

## KAJIAN LITERATUR

Teori peran (*role theory*) dikemukakan oleh Kahn *et al.* (1964) digunakan sebagai teori yang melandasi pembahasan mengenai masalah konflik peran seorang auditor. Menurut Kahn (1964) dalam Agustina (2009), teori peran merupakan penekanan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku yang sesuai dengan posisi yang ditempati di masyarakat. Lingkungan seseorang terdiri dari organisasi formal atau kelompok dan kehidupan dari individu dapat digambarkan oleh susunan

peran yang individu mainkan dalam organisasi atau kelompok ini (Kahn *et al.*, 1964 dalam Jones *et al.*, 2010). Peran merupakan sebuah bagian yang dijalankan orang ketika berinteraksi dengan orang lain.

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. Stres dapat terjadi jika individu sulit menginterpretasikan harapan-harapan tersebut, terdapat ketidakjelasan harapan atas peran yang dijalankannya, atau terdapat konflik antara harapan atas peran yang satu dengan peran lainnya. Teori peran juga menyatakan bahwa ketika perilaku yang diharapkan oleh individu tidak konsisten, maka mereka dapat mengalami stres, depresi, merasa tidak puas, dan kinerja akan kurang efektif daripada jika pada harapan tersebut tidak mengandung konflik (Hutami dan Chariri, 2011).

Penelitian ini berfokus pada *role stressors* sebagai penyebab stres di lingkungan organisasi. *Stressor* merupakan faktor-faktor lingkungan yang menimbulkan stres (Kreitner dan Kinichi, 2005:353). *Role stressors* dapat didefinisikan sebagai tekanan-tekanan yang dialami individu sebagai akibat dari faktor-faktor organisasi atau spesifikasi pekerjaan, dalam bentuk tuntutan-tuntutan dan kendala-kendala yang dibebankan padanya (Kahn, Wolfe, Quinn, & Snoek, 1964; dalam Idris, 2011). Penelitian ini berfokus pada *role stressors* karena auditor dalam melaksanakan tugasnya, berinteraksi dengan banyak pihak, baik dari dalam maupun dari luar organisasi untuk mendapatkan bukti-bukti audit terkait pengambilan keputusan (*boundary spanning activities*). Agustina (2009) menyatakan bahwa individu yang berada pada situasi *boundary spanning* sangat berpotensi mengalami tekanan akibat peran yang dijalankannya. Para peneliti ini setuju bahwa *role stressors* terdiri dari *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* (Kahn, 1980; Schaubroeck Cotton & Jennings, 1989;

Kelloway & Barling, 1990; Peiro *et al.*, 2001). *Role conflict* mengacu pada ketidakcocokan harapan dan tuntutan terkait dengan peran (Idris, 2011). *Role conflict* (Fanani dkk., 2008) merupakan suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi yang tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Carnicer *et al.* (2004) dalam Dihan dan Fatkhurohman (2012) menyatakan bahwa *role conflict* terjadi sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, di mana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit. Viator (2001) menyatakan bahwa *role conflict* muncul ketika seorang individu diharapkan untuk bertindak dengan cara yang bertentangan dengan kebutuhannya, kapasitas, dan nilai-nilainya. *Role conflict* menciptakan harapan yang mungkin sulit diselesaikan atau dipenuhi (Robbins dan Judge, 2008:372).

Utami dan Nahartyo (2013) menyatakan bahwa dalam lingkungan profesi akuntan publik, *role conflict* muncul dari dua perintah berturut-turut tetapi tidak konsisten. Auditor memiliki dua peran, sebagai anggota profesi 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. Hal ini dapat mengakibatkan timbulnya dilema auditor yang mengarah pada konsekuensi negatif atau disfungsi yaitu *burnout*.

*Role conflict* merupakan konflik atau kebingungan yang terjadi karena adanya kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, di mana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit. Utami dan Nahartyo (2013) menyatakan bahwa dalam lingkungan profesi akuntan publik, *role conflict* muncul dari dua perintah berturut-turut tetapi tidak konsisten. Hal ini mengakibatkan Auditor harus bekerja ekstra, melibatkan emosi dan juga usaha yang tidak sedikit untuk melakukan tugasnya (Fogarty *et al.* (2000). Jika keadaan seperti itu terus berlanjut, maka

Auditor dapat mengalami *burnout* (Maslach, 1982 dalam Forgaty *et al.*, 2000).

H1: *Role conflict* berpengaruh positif pada *burnout* yang dialami Auditor di Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali.

*Role ambiguity* muncul ketika individu tidak memiliki kewenangan yang jelas atau pengetahuan tentang cara melakukan pekerjaan yang ditugaskan (Idris, 2011). Senatra (1980) dalam Almer dan Kaplan (2002) mendefinisikan *role ambiguity* sebagai tidak adanya informasi memadai yang diperlukan oleh seseorang untuk memenuhi perannya secara memuaskan. *Role ambiguity* terjadi ketika ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin dengan apa yang harus dilakukan (Robbin dan Judge, 2008:372). Maslach *et al.* (2001) dan Jones (2007) menyatakan *role ambiguity* terjadi ketika individu memiliki informasi yang tidak memadai untuk melaksanakan peran dan pekerjaannya dengan benar. Senatra (1980) dalam Fogarty *et al.* (2000) menambahkan bahwa *role ambiguity* terjadi karena adanya harapan yang tidak jelas dari pemberi peran (yang menugaskan) untuk melaksanakan peran yang diberikan.

Auditor sering kali hanya memiliki sedikit informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaannya atau apa saja yang menjadi tanggung jawabnya dalam perannya saat itu. Selain itu, sering kali 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). Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpastian mengenai harapan supervisor atau klien untuk mengarahkan perilaku auditor (Senatra, 1980 dalam Jones *et al.*, 2010). Kurangnya informasi atau tujuan dan arah yang tidak jelas ini menyebabkan kelelahan mental, karena dalam kondisi *role ambiguity* dibutuhkan energi dan mental yang tinggi (Maslach dan Jackson, 1984) sehingga menimbulkan terjadinya *burnout*.

*Role ambiguity* merupakan kondisi stress yang disebabkan oleh kebingungan karena ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan tidak adanya informasi yang

memadai, yang diperlukan oleh seseorang untuk memenuhi peran mereka secara memuaskan. Maslach *et al.* (2001) berpendapat bahwa arahan dan tujuan yang tidak jelas berkontribusi pada timbulnya *burnout* dan situasi ini membutuhkan energi dan mental yang tinggi. Jackson *et al.* (1986) dalam Utami dan Nahartyo (2013) menyatakan *role ambiguity* yang tinggi mengarah pada kelelahan emosional yang merupakan salah satu dimensi dari *burnout*.

H2: *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout* yang dialami Auditor di Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali.

*Role overloads* terjadi ketika harapan atas peran, lebih besar daripada kemampuan dan motivasi individu untuk melakukan tugas (Idris, 2011). Beehr *et al.* (1976) dalam Almer dan Kaplan (2002) mendefinisikan *role overloads* sebagai banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan dalam jangka waktu yang tersedia. Menurut Schick, Gordon & Haka (1990) dalam Murtiasri dan Ghozali (2006) dan Yustrianthe (2008), *role overload* terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki. *Role overloads* dialami ketika karyawan diharapkan untuk melakukan lebih banyak pekerjaan, pada waktu yang tersedia (Robbins dan Judge, 2008:372). Schick *et al.* (1990) dalam Jones *et al.* (2010) menyatakan bahwa ketika karyawan harus melakukan beberapa tugas yang jika dikerjakan satu per satu, masih beralasan, namun jika dikerjakan secara total dengan jangka waktu yang diberikan, dapat menimbulkan *role overloads*.

Banyaknya tugas yang diberikan pada jangka waktu yang terbatas atau pekerjaan yang diberikan terlalu sulit dan melebihi kemampuan, dapat menyebabkan seseorang menjadi lelah, baik secara fisik maupun pikiran. Yustrianthe (2008) menyatakan bahwa profesional yang mengalami *role overload* berkepanjangan dapat mengalami kecenderungan untuk mengevaluasi diri secara negatif sehubungan dengan prestasi yang dicapainya. Hal tersebut menyebabkan timbulnya *burnout* dan sebagai akibatnya,

hal ini dapat mengarah pada ketidakpuasan, dan adanya keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

*Role overloads* merupakan kondisi di mana seseorang memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki. Pekerjaan di bidang akuntan publik biasanya memiliki *deadline* yang ketat dan arus tugas yang tidak dapat dikontrol (Forgaty *et al.*, 2000). Peningkatan beban pekerjaan di lingkungan kerja akuntan publik meningkat pada periode-periode penting seperti saat laporan audit dibutuhkan yang merupakan sumber stres utama (Utami dan Nahartyo, 2013). Peningkatan beban kerja sering kali melebihi kemampuan dari Auditor secara individual. Sweeney dan Summers (2002) menemukan bahwa di akhir *busy season* auditor mengalami peningkatan kelelahan emosional secara signifikan dan mengalami depersonalisasi yang lebih tinggi. H3: *Role overloads* berpengaruh positif pada *burnout* yang dialami Auditor di Kantor Akuntan Publik se-Provinsi Bali.

*Burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Pines dan Maslach, 1993). *Burnout* dapat terjadi akibat dari kumulatif *stressor* secara terus-menerus dalam jangka panjang yang dialami oleh individu dalam berbagai tingkatan dan kombinasi. Penyebab *stress* yang dialami oleh profesi akuntansi adalah terperangkap dalam situasi yang tidak dapat lepas dari tekanan peran (*role stress*) dalam pekerjaan. Kondisi ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan pekerjaan karena ancaman situasi dari suatu pekerjaan dapat menjadi pemicu *stress*, sehingga menciptakan situasi yang tidak menguntungkan (*disstress* dan disfungsi). *Burnout* merupakan istilah yang pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger (1974) dan telah banyak diriset dalam literatur-literatur pekerjaan di bidang kesehatan dan psikologi terapan (Almer dan Kaplan, 2002). *Burnout* merupakan representasi dari sindrom stres

psikologis spesifik yang merupakan respon negatif yang timbul sebagai hasil dari tekanan pekerjaan atau *stressor* (Cordes dan Daugherty, 1993). *Burnout* juga didefinisikan sebagai suatu kondisi yang muncul dari waktu ke waktu dan ditandai dengan kelelahan emosional dan suatu kombinasi dari sikap-sikap negatif (Kreitner dan Kinichi, 2005:363). Maslach dan Jackson (1981) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom psikologis dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi kerja, yang muncul di antara individu-individu yang bekerja dengan orang lain.

## METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Akuntan Publik (KAP) se-Provinsi Bali. Waktu penelitian yang digunakan adalah tahun 2016. Tabel 1 merinci KAP di Bali yang terdaftar di *Directory* IAPI.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:115). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007:116).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh auditor di KAP se-Provinsi Bali. Sampel diambil dengan metode sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2009:122). Metode sampel jenuh dipilih dalam penelitian ini karena setiap auditor memiliki kecenderungan untuk mengalami *burnout*, termasuk para auditor yang ada di Bali. Hal ini disebabkan oleh profesi auditor yang memiliki tingkat stres yang tinggi (Campbell *et al.*, 1988; Gaertner dan Ruhe, 1981; dalam Nor, 2011). Selain itu, teknik sampel jenuh digunakan untuk meningkatkan validitas eksternal atau tingkat generalisasi dari hasil penelitian dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2007:122).

*Role conflict* (X1) adalah konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi yang tidak sesuai dengan

norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Instrumen yang digunakan untuk mengukur *role conflict* diadaptasi dari penelitian Rizzo *et al.* (1970) dalam Fanani *et al.* (2008), yang terdiri dari tujuh item pernyataan dengan menggunakan tujuh skala likert.

*Role ambiguity* (X2) adalah tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur *role ambiguity* diadaptasi dari penelitian Rizzo *et al.* (1970) dalam Fanani *et al.* (2008), yang terdiri dari enam item pernyataan dengan menggunakan tujuh skala likert.

*Role overloads* (X3) adalah kondisi di mana seseorang memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki. Instrumen yang digunakan untuk mengukur *role overload* diadaptasi dari penelitian Beehr *et al.* (1976) dalam Almer dan Kaplan (2002), yang terdiri dari tiga item pernyataan dengan menggunakan tujuh skala likert.

Model pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang menjelaskan tentang akibat-akibat dan besarnya akibat yang ditimbulkan oleh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Sudarmanto, 2005:1).

Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* pada *burnout*. Pengolahan analisis regresi linier berganda menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) for Windows* dengan rumus menurut Sugiyono (2012) berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah

antara nol dan satu. Nilai *R Square* ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Uji F pada dasarnya menunjukkan pengujian model untuk memastikan semua variabel prediktor (independen) mampu memprediksi/menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2013). Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada Tabel Anova, apabila nilai signifikansi  $F \leq \alpha$  (0,05), maka model ini dikatakan layak atau variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overload* pada variabel terikat yaitu *burnout* auditor. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas dengan  $\alpha$  (0,05). Apabila tingkat signifikan  $t \leq \alpha = 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, bila tingkat signifikansi  $t > \alpha = 0,05$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif memberikan gambaran umum tentang objek penelitian yang dijadikan sampel. Penjelasan data melalui statistik deskriptif diharapkan memberikan gambaran awal tentang masalah yang diteliti. Informasi tentang statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 2, *role conflict* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 22,56 dengan nilai minimum 7 dan nilai maksimum 36. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mengalami *role conflict* yang cukup tinggi. *Role ambiguity* memiliki nilai rata-rata sebesar 31,30 dengan nilai minimum 12 dan nilai maksimum 42. Hal

ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mengalami *role ambiguity* yang cukup tinggi. *Role overload* memiliki nilai rata-rata sebesar 11,91 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 19. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mengalami *role overload* yang cukup tinggi. Kecerdasan emosional memiliki nilai rata-rata 81,10 dengan, nilai minimum 62 dan nilai maksimum 98. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki kecerdasan emosional yang cukup tinggi. *Burnout* memiliki nilai rata-rata 83,23 dengan nilai minimum 56 dan nilai maksimum 116. Hasil statistik deskriptif tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mengalami *burnout* yang cukup tinggi. Dapat disimpulkan bahwa responden (sampel) yang digunakan sudah layak untuk menunjukkan fenomena yang diteliti dalam penelitian ini. Hipotesis 1, 2, dan 3 menyatakan bahwa *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* berpengaruh positif pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali. Hasil pengujian Hipotesis 1, 2, dan 3 dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang ditunjukkan pada Tabel 2, maka dibuat persamaan berikut.

$$BO = 11,468 + 0,596RC + 1,331RA + 1,140RO + e$$

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini telah layak (*fit*).

Besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,968. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabilitas variabel *burnout* dapat dijelaskan oleh variabel *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* sebesar 96,8 persen, sedangkan sisanya sebesar 3,2 persen dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang ditunjukkan pada Tabel 2, maka dibuat persamaan berikut.

$$BO = 11,468 + 0,596RC + 1,331RA + 1,140RO + e$$

**Tabel 1.** Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Min	Maks	Mean
<i>Role conflict</i>	7	36	22,56
<i>Role ambiguity</i>	12	42	31,30
<i>Role overloads</i>	4	19	11,91
<i>Burnout</i>	56	116	83,23

Sumber: Data primer diolah (2016)

**Tabel 2.** Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B			
(Constant)	11,468		1,686	0,096
<i>Role Conflict</i> (RC)	0,596		2,358	0,021
<i>Role Ambiguity</i> (RA)	1,331		2,790	0,007
<i>Role Overloads</i> (RO)	1,140		2,436	0,018
Sig. F	0,000			
<i>Adjusted R Square</i>	0,968			

Sumber: Data primer diolah (2016)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang ditunjukkan pada Tabel 2, maka dibuat persamaan berikut.

$BO = 11,468 + 0,596RC + 1,331RA + 1,140RO + e$   
 Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini telah layak (*fit*).

Besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,968. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabilitas variabel *burnout* dapat dijelaskan oleh variabel *role conflict*, *role ambiguity* dan *role overload* sebesar 96,8 persen, sedangkan sisanya sebesar 3,2 persen dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Nilai konstanta positif (11,468), memiliki arti bahwa jika nilai variabel bebas sama dengan nol, maka auditor di KAP di Provinsi Bali sudah mengalami *burnout*. Nilai koefisien regresi *role conflict* positif (0,596), memiliki arti bahwa apabila variabel *role conflict* meningkat satu satuan (dengan asumsi variabel lain konstan), maka *burnout* yang dialami auditor di KAP di Provinsi Bali

meningkat sebesar 0,596 satuan. Nilai koefisien regresi *role ambiguity* positif (1,331), memiliki arti bahwa apabila variabel *role ambiguity* meningkat satu satuan (dengan asumsi variabel lain konstan), maka *burnout* yang dialami auditor di KAP di Provinsi Bali meningkat sebesar 1,331 satuan. Nilai koefisien regresi *role overload* positif (1,057), memiliki arti bahwa apabila variabel *role overload* meningkat satu satuan (dengan asumsi variabel lain konstan), maka *burnout* yang dialami auditor di KAP di Provinsi Bali meningkat sebesar 1,057 satuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Role conflict* berpengaruh positif pada *burnout*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maslach dan Jackson (1981) yaitu hubungan antara tingginya *role conflict* dengan aspek kelelahan emosional dalam *burnout* yang ditandai dengan gejala sakit kepala, sakit perut dan rasa khawatir berlebihan. Forgy et al. (2000) serta Murtiasri dan Ghazali (2006) juga menemukan adanya pengaruh positif *role conflict* pada *burnout*. Penelitian Utami



dan Nahartyo (2013) menemukan adanya pengaruh positif *role conflict* pada *burnout*. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi *role conflict* yang dialami auditor di KAP di Provinsi Bali, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*.

*Role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maslach (1982) yang menghasilkan temuan adanya hubungan antara tingginya *role ambiguity* dengan pengurangan energi dan kelelahan mental yang berakibat pada meningkatnya tingkat emosional seseorang. Jones *et al.* (2010) menemukan adanya pengaruh positif *role ambiguity* pada *burnout*. Forgy *et al.* (2000) serta Murtiasri dan Ghozali (2006) menemukan adanya pengaruh positif *role ambiguity* pada *burnout*. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi *role ambiguity* yang dialami auditor di KAP di Provinsi Bali, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*.

*Role overloads* berpengaruh positif pada *burnout*. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Forgy *et al.* (2000) serta Murtiasri dan Ghozali (2006) menemukan adanya pengaruh positif *role overloads* pada *burnout*. Utami dan Nahartyo (2013) menemukan adanya pengaruh positif *role overload* pada *burnout*. Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi *role overloads* yang dialami auditor di KAP di Provinsi Bali, maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan: 1) *Role conflict* berpengaruh positif pada *burnout*, dapat diartikan jika auditor di KAP Provinsi Bali dalam menjalani profesinya semakin tinggi mengalami *role conflict* maka kecenderungan terjadinya *burnout* semakin tinggi; 2) *Role ambiguity* berpengaruh positif pada *burnout*, memiliki arti jika semakin tinggi *role ambiguity* yang dialami auditor di KAP Provinsi Bali dalam

menjalankan profesinya maka semakin tinggi kecenderungan terjadinya *burnout*; 3) *Role overloads* berpengaruh positif pada *burnout*, dalam menjalankan profesinya bilamana *role overload* yang dialami auditor di KAP Provinsi Bali semakin tinggi maka semakin tinggi pula kecenderungan akan terjadinya *burnout*.

Hasil penelitian yang menunjukkan kecenderungan auditor di KAP Provinsi Bali yang mengalami *burnout* disebabkan karena auditor-auditornya mengalami *role conflict*, *role ambiguity*, dan *role overloads* dalam menjalankan profesinya. Temuan ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan pihak manajemen KAP untuk membuat aturan atau pola kerja yang dapat meminimalisir terjadinya *burnout*. Berdasarkan hasil penelitian, kendala-kendala serta keterbatasan dalam penelitian ini, diperlukan pengembangan dan perbaikan guna memperoleh hasil yang lebih baik pada penelitian-penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lidya. (2009). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian pada Kantor Auditor yang Bermitra Dengan Kantor Auditor *Big Four* di Wilayah DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi*, Vol.1, No.1, pg.40-69.
- Almer, Elizabeth Drelke dan Kaplan, Stephen E. (2002). The Effect of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.14.
- Ciarrochi. (2002). Emotional Intelligence moderates The Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*, Vol.32, pg. 197-209.
- Cordes, Cynthia L. dan Dougherty, Thomas W. (1993). A Review and An Integration of Research On Job Burnout. *Academy of Management*

- Review*, Vol. 18, No. 4, pg. 621-656.
- Dette, Edwina Judith. (2008). The Relationship Between Emotional Intelligence and Burnout of Police Constable Officers of SAPS in The Western Cape. *Thesis*. University of The Western Cape.
- DeZoort, Todd. (1998). Time Pressure Research in Auditing: Implications for Practice. *The Auditor's Report*, Vol. 22, No.1.
- Dihan, Fereshti Nurdiana dan Fatkhurohman. (2012). Mereduksi Konflik Peran Dan Beban Peran Pada *Burnout*. *Seminar Nasional dan Call For Papers*. ISSN ISBN: 978-979-3649-65-8. Available at <http://eprints.unisbank.ac.id/426/> (diakses tanggal 14/9/2016).
- Ekermans, G. dan Brand, T. (2012). Emotional Intelligence as A Moderator in The Stress-Burnout Relationship: A Questionnaire Study on Nurses. *Journal of Clinical Nursing*, Vol 21.
- Fanani, Zaenal. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol.5, No.2, hal. 139-155.
- Fisher, Richard T. (2001). Role Stress, The Type A Behaviour Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13, pg.143-170.
- Fogarty, Timothy J. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, pg. 31-67.
- Gaertner, James F. dan Ruhe, John A. (1981). Job-Related Stress in Public Accounting. *Journal of Accountancy*, pg. 68-74.
- Gardner, Lisa. (2005). Emotional Intelligence and Occupational Stress. *Emotional Intelligence International Symposium*, pg. 237-250.
- Ghorpade, Jai. (2011). Personality as a Moderator of the Relationship Between Role Conflict, Role Ambiguity, and Burnout. *Journal of Applied Social Psychology*. Vol. 41, Issue 6, pg. 1275-1298.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Edisi 2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gohm, C.L. (2004). Emotion Intelligence Under Stress: Useful, Unnecessary, or Irrelevant?. *Personality and Individual Differences*, Vol.39, pg. 1017-1028.
- Goleman, Daniel. (2003). *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting daripada EQ*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Dell.
- Gondal, Uzma Hanif dan Husain Tajammal. (2012). A Comparative Study of Intelligence Quotient and Emotional Intelligence: Effect on Employees' Performance. *Asian Journal of Business Management*. Vol.5. No.1, pp.153-162.
- 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.
- Idris, Mohd Kamel. (2011). Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2 No. 9, pg.154-161.
- Ismail, Azman. (2009). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence, and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical and Applied Economics*, Vol. 10, Issue 10, pg. 3-16.
- Jawahar. (2007). Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill and Perceived

- Organizational Support on Burnout Dimensions. *International Journal of Stress Management*, Vol 14, No.2, pg.142-159.
- Jogiyanto, H.M. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah KAPrah dan Pengalaman-Pengalaman*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFPE.
- Jones, Ambrose. (2010). Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research In Accounting*. Vol. 22, No. 1, pg. 21–41.
- Jones, Ambrose. (2007). Antecedents and Consequences of Lifestyle Choice in Public Accounting. *Dissertation*. Virginia Commonwealth University.
- Jusup, Haryono Al. (2010). *Auditing (Pengauditan)*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Kalbers. (2005). Antecedents to Internal Auditor Burnout. *Journal of Managerial Issues*. Vol.17, No.1.
- Khan, Sheeba. (2011). Relationship of Job Burnout and Type A Behaviour on Psychological Health among Secretaries. *International Journal of Business and Management*. Vol. 6. No.6, pp.31-38.
- Kreitner, Robert dan Kinichi, Angela. (2005). *Perilaku Organisasi* (Edisi 5 Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Marita. (2008). Kajian Empiris atas Perilaku Belajar dan Kecerdasan Emosional dalam Mempengaruhi Stres Kuliah Mahasiswa Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi XI*. Pontianak.
- Maslach, Christina dan Jackson, Susan E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, pg. 99-113.
- Maslach, Christina dan Jackson, Susan E. (1984). Burnout in Organizational Setting. *Applied Social Psychology Annual*, Vol.5, pg.133-153.
- Maslach, Christina. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology* 52, pp. 397-422 (downloaded from arjournals.annualreviews.org).
- Mayer, John D. (2000). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, Vol. 27, No. 4, pg.267-298.
- Murtiasri, Eka dan Ghazali, Imam. (2006). Antecedent dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan terhadap Role Stress Model. *Simposium Nasional Akuntansi IX*. Padang.
- Nor, Mohd Nazli Mohd. (2011). Auditor Stress: Antecedents and Relationships to Audit Quality. *Thesis*. Edith Cowan University, Perth.
- Retnoningrum. (2012). Perbedaan Gender dan Antecedent – Konsekuensi Burnout Auditor Internal Pemerintah. *Tesis*. UGM Jogjakarta
- Riantiningtyas, Aulia. (2009). Pengaruh *Role Stressors* dan *Self Esteem* terhadap Timbulnya *Burnout* dan Konsekuensinya terhadap *Job Outcomes* Auditor di Indonesia. *E-journal Universitas Diponegoro*.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi 12 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi 12 Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Rose, J. dan West, C. (1999). Assessment of Anger in People with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, Vol. 34, pp. 707-721.
- Sanders. (1995). Stress and Stress Management in Public Accounting. *The CPA Journal*, pg. 46-49.
- Satiya, Sarvesh dan Khan, Waheeda. (2013). Emotional Intelligence as Predictor of Occupational Stress among Working Professionals. *Aweshkar Research Journal*, Vol. 15, Issue 1, pg.79.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for business: A skill Approach*, John Wiley. New York.
- Slaski, Mark dan Cartwright, Susan. (2002). Health, Performace, and Emotional Intelligence: an Exploratory Study of

- Retail Managers. *Stress and Health*, Vol.18, No.2, pp. 63-68.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan kedua belas. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono. (2004). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sweeney, John T. dan Summers, Scott L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.4, pg.223-245.
- Tamaela, Eduard Yohannis. (2011). Konsekuensi Konflik Peran, Kelebihan Beban Kerja dan Motivasi Intrinsik terhadap Burnout pada Dosen yang Merangkap Jabatan Struktural. *Aset*. Vol. 13 No. 2, hal. 111-122.
- Trihandini, Fabiola Meirnyati. (2005). Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Utama, Suyana. (2012). *Statistika Bisnis (Bagian Kedua)*. Modul. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Utami, Intiyas dan Nahartyo, Ertambang. (2013). Auditors' Personality in Increasing The Burnout. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*. Vol.16, No. 1, pg. 161-170.
- \_\_\_\_\_. (2013). The Effect Of Type A Personality On Auditor Burnout: Evidence From Indonesia. *Individual Issues & Organizational Behaviour eJournal*. Vol. 14, No.25.
- Vembar, Vanathi and Nagarajan. (2011). Emotional Intelligence and Organisational Stress. *International Conference of Information and Financial Engineering*, IPEDR Vol. 12 IACSIT Press, Singapore.
- Viator, R.E. (2001). Role Stress and Related Job Outcomes. *Accounting, Organizations and Society*, Vol.26, No.1, pg.73-93.
- Wikaningtyas, Theresa Sila. (2007). Hubungan antara Perilaku Tipe A dengan Stres Kerja pada Karyawan Non-Manajerial. *E-journal Fakultas Psikologi Universitas Indonesia*.
- Wirawan, Nata. (2002). *Statistik 2 untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Kedua. Denpasar: Keraras Emas.
- Yusoff, R.B.M. (2013). Job Stress, Performance, and Emotional Intelligence in Academia. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol.3, No.6, pg.1-8.
- Yustrianthe, Rahmawati Hanny. (2008). Pengaruh Flexible Work Arrangement terhadap Role Conflict, Role Overload, Reduced Personal Accomplishment, Job Satisfaction dan Intention to Stay. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol.10, No.3.