

**JOB BURNOUT DAN REDUCED AUDIT QUALITY PRACTICES (RAQP)  
DALAM PERSPEKTIF ROLE STRESS  
(Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik se-Sulawesi, Papua, dan  
Maluku)**

RICHARD WIRATAMA<sup>1</sup>  
SUWANDI NG  
LUKMAN  
UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR

**ABSTRACT**

*The purpose of this study were to investigate the influence of role stressors (role ambiguity, role conflict, and role overload) to the reduced audit quality practices (RAQP) were tested both directly and indirectly through the variable job burnout.*

*Respondents in this study are auditors who working in 15 Public Accounting Firms at Sulawesi, Papua, and Maluku. Data collection procedures in the study were taken directly (Administered Personality Questionnaires) in Public Accounting Firm located in Makassar, while the public accounting firm which the outside of Makassar were spread by sending questionnaires (Mail Questionnaires). Data were analyzed using the path analysis.*

*The results of this study indicate that role stressors (role ambiguity, role conflict, and role overload) have a positive and significant effect on job burnout and also job burnout has a positive and significant effect on reduced audit quality practices (RAQP). The direct influence of role stressors (role ambiguity, role conflict, and role overload) have a positive but not high enough to have a strong influence on reduced audit quality practices (RAQP). Implications practice of this research are as learning profession Public Accountants and auditors to take preventive actions and improvements on stress due to role stressors.*

**Keywords : Job Burnout, Reduced Audit Quality Practices (RAQP).**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki pengaruh peran *stressor* (ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran) terhadap penurunan kualitas praktik audit (RAQP) yang diuji baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel *job burnout*.

Responden dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di 15 Kantor Akuntan Publik di Sulawesi, Papua, dan Maluku. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini diambil secara langsung (*Administered Personality Questionnaires*) di Kantor Akuntan Publik yang berlokasi di Makassar, sedangkan kantor akuntan publik yang berada di luar Makassar disebar dengan mengirimkan kuesioner (*Mail Questionnaires*). Data dianalisis menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *stressor* (ambiguitas peran, konflik peran, dan overload peran) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout* dan juga *job burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penurunan kualitas praktik audit (RAQP). Pengaruh langsung

---

<sup>1</sup>[rwjyp33@gmail.com](mailto:rwjyp33@gmail.com)

dari peran *stressor* (ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran) memiliki pengaruh positif tetapi tidak cukup tinggi memengaruhi penurunan kualitas praktik audit (RAQP). Implikasi praktik penelitian ini adalah sebagai pembelajaran bagi Akuntan Publik dan auditor untuk mengambil tindakan preventif dan peningkatan stres akibat *stressor* peran.

**Kata Kunci:** *Job Burnout*, Penurunan Kualitas Praktik Audit

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Auditor memiliki tanggung jawab untuk memeriksa laporan keuangan perusahaan dan memberikan sebuah opini mengenai sebuah pernyataan yang secara adil mewakili, dalam semua hal yang material, posisi keuangan perusahaan pada tanggal tertentu. Dengan demikian, auditor bertindak sebagai "*critical gatekeepers in the financial reporting process*" atau "penjaga gerbang penting dalam proses pelaporan keuangan", dan memainkan peran penting dalam berfungsinya pasar modal di seluruh dunia (SEC, 2013). Oleh karena itu, auditor dituntut untuk mampu menghasilkan audit yang berkualitas sesuai dengan standar *auditing* dan tidak melakukan perilaku disfungsi (*dysfunctional audit behavior*). Bentuk *dysfunctional audit behavior* yang dilakukan auditor dapat berupa tindakan *reduced audit quality practices* (RAQP). Tindakan *reduced audit quality practices* (RAQP) menjadi tindakan menyimpang yang paling serius karena dapat menurunkan kualitas audit secara langsung dan paling banyak dilakukan oleh seorang auditor (Kelley dan Margheim, 1990 dalam Silaban, 2009; Otley dan Pierce, 1995).

Keberadaan *reduced audit quality practices* (RAQP) menjadi hal yang penting dalam literatur *auditing*, di mana menjadi bukti bahwa implementasi prosedur audit yang sesuai dengan standar audit tidak selalu dilaksanakan oleh seorang auditor. Tindakan yang terkait dengan *reduced audit quality practices* (RAQP) telah diteliti oleh Rhode (1978); Alderman dan Deitrick (1982); Raghunathan (1991); Otley dan Pierce (1995); Willett dan Page (1996); Coram *et al.* (2003); Soobaroyen dan Chengabroyan (2006); Paino *et al.* (2010), yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh auditor telah terlibat dalam setidaknya satu atau lebih tindakan *reduced audit quality practices* (RAQP).

Pemeriksaan yang dilakukan oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) Departemen Keuangan (Kurnia, 2011) terhadap 94 Kantor Akuntan Publik di Indonesia telah menunjukkan bahwa 50% auditor melakukan dokumentasi yang tidak memadai (cenderung tidak menyediakan kertas kerja), yang merupakan bentuk dari *reduced audit quality practices* (RAQP). Pemeriksaan PPPK ini telah menjadi bukti bahwa kasus yang menyangkut *reduced audit quality practices* (RAQP) telah banyak terjadi di Indonesia. Kasus yang baru-baru ini terjadi yang melibatkan sebuah Kantor Akuntan Publik (KAP) di Indonesia, yakni KAP Purwantono, Suherman, dan Surja yang merupakan afiliasi *Ernst and Young* (EY) di Indonesia, di mana telah dianggap gagal dalam melakukan audit atas laporan keuangan perusahaan PT Indosat Tbk untuk tahun buku 2011. KAP ini memberikan hasil audit yang menyimpang dengan memberikan opini wajar tanpa pengecualian dengan tidak didukung oleh bukti-bukti perhitungan dan analisis yang memadai dan akurat, yakni dalam hal transaksi sewa 4.000 ruang di menara seluler. Selain itu, auditornya juga tidak melakukan peninjauan kembali atau *review* atas hasil auditnya. Akibat kasus ini,

Badan Pengawas Perusahaan Akuntan Publik Amerika Serikat (*Public Company Accounting Oversight Board/PCAOB*) menjatuhkan sanksi kepada KAP tersebut dan auditornya per tanggal 9 Februari 2017. Hal ini sudah sangat jelas bahwa auditor telah melakukan tindakan *reduced audit quality practices* (RAQP).

Tindakan *reduced audit quality practices* (RAQP) yang dilakukan oleh seorang auditor dapat dipengaruhi oleh kondisi di mana auditor rentan mengalami tekanan dalam menjalankan tugas auditnya, yang dapat menimbulkan *stress*. Penelitian Miller *et al.* (1988) dalam Murtiasri (2006) menunjukkan bahwa profesi auditor merupakan salah satu dari sepuluh profesi yang mengandung tingkat *stress* tertinggi di Amerika Serikat. *Stress* yang dialami oleh auditor dapat menyebabkan gangguan psikologis pada auditor yang selanjutnya menyebabkan perubahan perilaku dari auditor tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian psikologis yang menunjukkan bahwa individu lebih cenderung terlibat dalam suatu perilaku disfungsional atau menyimpang ketika tingkat *stress* menjadi lebih tinggi (Jackson dan Schuler, 1985; Maule dan Svenson, 1993 dalam Gundry dan Liyanarachchi, 2007). Salah satu sumber dari *stress* yang sering terjadi adalah terperangkapnya auditor dalam situasi di mana auditor tidak dapat lepas dari tekanan dalam pekerjaannya yang dapat menimbulkan *role stress*.

Jones *et al.* (2010) menunjukkan beberapa tekanan peran sebagai auditor yang dapat menyebabkan *role stress*, yang menjadi tantangan terhadap profesi auditor, yaitu "*busy season*", di mana auditor bekerja lebih dari sepuluh jam per hari selama beberapa bulan. Selama *busy season* ini, auditor sering menghadapi tuntutan tenggat waktu, yang menyebabkan konflik antara pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, dan sedikit waktu untuk kegiatan rekreasi, sehingga auditor dihadapkan pada *stress* yang berlebih (Sanders *et al.*, 1995; Fogarty *et al.*, 2000; Sweeney dan Summers, 2002; Lopez dan Peters, 2012). Peningkatan aktivitas yang terjadi di pasar modal (IPO, merger dan akuisisi, dan lain-lain), yang membutuhkan adanya perhatian terus-menerus dari para profesional, termasuk auditor terhadap regulasi atau peraturan profesional dan hukum (Lee, 2007 dalam Jones *et al.*, 2010).

Auditor *entry-level* juga harus menemukan waktu untuk belajar ujian CPA (*Certified Public Accountant*), yang mana mereka harus lulus untuk melanjutkan pekerjaan sebagai auditor. Namun, lebih sedikit auditor yang mau duduk untuk mengikuti ujian ini karena berbagai tuntutan pada waktu mereka, sehingga sangat sedikit auditor yang berpengalaman luas yang ada pada KAP (Carpenter dan Hock, 2008). Auditor dilatih untuk bersikap kritis, sehingga dapat membawa pekerjaan yang berhubungan dengan profesinya dari tempat kerja pulang ke rumah, yang mengakibatkan *stress* tambahan pada dirinya (Figler, 1980 dalam Jones *et al.*, 2010).

Peran sebagai auditor, mengharuskan dirinya untuk mengerjakan pekerjaan di kantor dan pekerjaan lapangan. Ketika auditor melakukan pekerjaan di kantor terutama ketika melakukan pekerjaan lapangan, auditor akan melakukan *Boundary Spanning Activities* (BSA) berupa aktivitas untuk mencari informasi tambahan guna pengambilan keputusan untuk memberikan opini atas laporan keuangan kliennya. Bartunek dan Reynolds (1983); Goolsby (1992) menyatakan bahwa individu yang berada pada *boundary spanning* sangat berpotensi mengalami *role stress*, sebab individu harus berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar organisasi, dengan bermacam-macam tuntutan keinginan dan ekspektasi atau harapan. Hal ini sesuai dengan

*role theory* yang menyatakan bahwa perilaku seorang individu dipengaruhi oleh harapan atau ekspektasi dan norma peran yang dimiliki oleh orang lain mengenai bagaimana individu tersebut dalam perannya berperilaku. Tuntutan harapan atau ekspektasi dan norma peran ini, kadangkala mengalami ketidakberhasilan, sehingga menimbulkan *role stress* yang dapat berpengaruh terhadap perilaku disfungsi atau menyimpang dari individu tersebut dalam bertindak.

Ketidakberhasilan mengenai bagaimana seorang individu dalam perannya harus berperilaku disebabkan karena adanya ketidakjelasan atau ketidakpastian tentang peran apa yang diharapkan dari mereka (*role ambiguity*), adanya ketidakcocokan di mana seorang individu dihadapkan pada ekspektasi-ekspektasi peran yang saling bertolakbelakang yang sulit atau tidak mungkin untuk dipatuhi semuanya (*role conflict*), dan kelebihan peran yang harus dijalankan oleh seorang individu pada suatu waktu tertentu (*role overload*). *Role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* merupakan *role stressors* yang menyebabkan terjadinya *role stress* pada auditor (Almer dan Kaplan, 2002 dalam Agustina, 2009; Fogarty *et al.*, 2000).

Penelitian mengenai *role stressors* (*role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*) telah banyak dilakukan pada lingkup audit. Hasil penelitian Fisher (2001); Viator (2001); Murtiasri (2006); Agustina (2009); Jones *et al.* (2010); Gunawan dan Ramdan (2012); Yulistiani (2015); Sari dan Suryanawa (2016) menunjukkan bukti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *role ambiguity* terhadap kualitas kerja. Penelitian Fisher (2001); Murtiasri (2006); Fanani *et al.* (2008); Cahyono (2008); Agustina (2009); Patria (2016); Sari dan Suryanawa (2016) menemukan hal yang sama dari pengaruh *role conflict*. Fogarty *et al.* (2000); Agustina (2009); Sari dan Suryanawa (2016); Syafariah (2017) menemukan pengaruh signifikan *role overload* terhadap kualitas kerja auditor.

Kualitas kerja auditor berkaitan dengan hasil dari perilaku auditor di mana kualitas kerja dapat dicapai dengan adanya tindakan atau perilaku yang melibatkan kegiatan audit. Penelitian Donnelly *et al.* (2003) menemukan bahwa kualitas kerja auditor yang rendah berpengaruh terhadap penerimaan perilaku menyimpang audit yang lebih tinggi. Hal ini menandakan bahwa *role stressors* yang terjadi pada auditor dapat menyebabkan auditor mengalami *role stress*, sehingga auditor dapat melakukan *reduced audit quality practices* (RAQP).

Penelitian Fogarty *et al.* (2000); Winidiantari dan Widhiyani (2015); Syafariah (2017) menemukan bahwa *role ambiguity* dan *role conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja. Hal ini konsisten dengan penelitian Viator (2001); Yulistiani (2015) yang menemukan hal yang sama pada *role conflict*, serta Cahyono (2008); Fanani *et al.* (2008); Patria (2016) pada *role ambiguity*. Penelitian Jones *et al.* (2010); Gunawan dan Ramdan (2012), tidak menemukan adanya pengaruh secara signifikan antara *role conflict*, dan *role overload* terhadap kualitas kerja. Penelitian Murtiasri (2006) juga menemukan hal yang sama pada *role overload*.

Selye (1976) dalam Jones *et al.* (2010) menyatakan bahwa pada titik tertentu, beberapa *role stressors* justru dapat membuat pekerjaan menjadi lebih menarik dan menantang. Fogarty *et al.* (2000) juga menyatakan bahwa *stress* tidak selamanya berdampak negatif. *Stress* juga dapat berdampak positif (fungsional) bagi kehidupan manusia yang disebut *eustress*. Hal ini menandakan bahwa ketika auditor dapat mengelola *role stress*nya secara positif atau dengan baik, maka *reduced audit quality practices* (RAQP) tidak akan dilakukan.

*Role stressors* yang dirasakan seorang auditor secara terus-menerus dengan intensitas yang cukup tinggi, akan menimbulkan *role stress* pada tingkat yang lebih tinggi, dan sebagai akibatnya auditor akan mengalami kelelahan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan depersonalisasi, yang merupakan bentuk dari kondisi *job burnout* (Maslach, 1982; Cordes dan Dougherty, 1993; Fogarty *et al.*, 2000). Penelitian Fogarty *et al.* (2000) menyatakan bahwa *job burnout* dapat digunakan untuk memisahkan aspek fungsional dan disfungsional akibat dari *role stressors* pada auditor. Penelitian Cordes dan Dougherty (1993); Fogarty *et al.* (2000); serta Murtiasri (2006) menemukan pengaruh signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* pada *job burnout* yang dialami auditor dan selanjutnya *job burnout* berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja. Jones *et al.* (2010) tidak menemukan adanya pengaruh secara signifikan *role conflict* pada *job burnout*, namun menemukan adanya pengaruh signifikan *role ambiguity* dan *role overload* pada *job burnout* yang selanjutnya *job burnout* akan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja auditor.

Utami dan Nahartyo (2013); Wiryathi *et al.* (2014) menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan *role conflict* dan *role overload* pada *job burnout*, namun tidak menemukan pengaruh signifikan *role ambiguity* pada *job burnout*. Penelitian lainnya Sweeney dan Summers (2002); Lopez dan Peters (2012) menemukan bahwa pada masa *busy season*, *workload* (*role overload*) akan menyebabkan *job burnout* bagi auditor, sehingga dapat menuju ke perilaku disfungsional dan hasil kualitas audit yang lebih rendah dibandingkan dengan ketika tidak ada *role overload*. Konsisten dengan penelitian Budiasih (2017) yang menemukan bahwa *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*.

Adanya inkonsistensi hasil penelitian dari *role stressors* (*role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*) yang menyebabkan *job burnout* terjadi karena *role stressors* mungkin tidak akan menimbulkan dampak yang berlebihan jika terjadi tidak secara bersamaan (efek kumulatif). Namun, saat *role stressors* dialami secara bersamaan hal tersebut dapat menyebabkan efek *job burnout* (Feldman dan Weitz, 1988; Fogarty *et al.*, 2000). Penelitian Smith dan Emerson (2017) menemukan hubungan signifikan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap *job burnout*, dan *job burnout* selanjutnya berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP). Hal ini menandakan bahwa auditor tidak dapat mengendalikan *role stress* mereka, sehingga pada tingkat yang lebih tinggi menyebabkan auditor mengalami kondisi *job burnout*, yang menimbulkan ketidakefektifan organisasi berupa dorongan pada auditor untuk melakukan *reduced audit quality practices* (RAQP).

Kemajuan ekonomi Indonesia telah berkembang secara pesat, yang menyebabkan meningkatnya pertumbuhan perusahaan-perusahaan di Provinsi Sulawesi, Papua dan Maluku. Hal ini diikuti dengan keinginan para pengguna laporan keuangan untuk memperoleh informasi yang andal dan berkualitas sehingga menuntut perusahaan untuk meningkatkan akuntabilitas dan keandalan laporan keuangannya. Sejalan dengan hal itu, maka kebutuhan akan jasa auditor menjadi meningkat. Meningkatnya kebutuhan akan jasa auditor tidak sebanding dengan jumlah KAP di Provinsi Sulawesi, Papua, dan Maluku. Berdasarkan sumber dari *Directory Kantor Akuntan Publik (KAP) Indonesia* bahwa jumlah KAP yang berada di Provinsi Sulawesi, Papua, dan Maluku tahun 2017 hanya berjumlah 15 (lima belas) KAP. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah kebutuhan perusahaan yang terus bertambah dan berkembang, sehingga jasa yang

diberikan auditor berupa jasa *assurance* dan *non assurance* seringkali tergabung yang menimbulkan *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*. *Role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* dapat menyebabkan auditor mengalami kondisi *job burnout*, yang selanjutnya dapat mendorong auditor untuk melakukan *reduced audit quality practices* (RAQP) dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian ini mengembangkan model penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Smith dan Emerson (2017), dengan tidak mempertimbangkan variabel *resilience* dan *stress arousal*. Alasan peneliti karena ingin memfokuskan pada hubungan langsung *role stressors* dengan *job burnout* terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP), karena *role stress* dan *job burnout* telah menjadi masalah yang seringkali terjadi pada auditor dalam menjalankan perannya, yang dapat berdampak pada *reduced audit quality practices* (RAQP) oleh auditor, di mana *reduced audit quality practices* (RAQP) sendiri merupakan suatu fenomena penting yang terjadi dalam lingkup audit, yang telah menjadi masalah serius dalam profesi auditor, di mana dapat menimbulkan penurunan kualitas audit secara langsung serta kerugian yang cukup signifikan untuk reputasi profesi akuntan publik itu sendiri (Herrbach, 2001; Donnelly *et al.*, 2003)

Penelitian ini dilakukan untuk menginvestigasi *reduced audit quality practices* (RAQP) yang dapat disebabkan oleh pengaruh *role stressors* (*role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*), yang menyebabkan kondisi *job burnout* yang ikut berkontribusi memediasi auditor yang mengalami *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*, sehingga menyebabkan *reduced audit quality practices* (RAQP). Auditor yang mengalami *role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload* akan mengalami *role stress*, yang pada tingkat yang tinggi akan menyebabkan kondisi *job burnout*, sehingga dapat mendorong auditor untuk melakukan *reduced audit quality practices* (RAQP).

## 2. LANDASAN TEORI

### **Role Theory**

*Role theory* (teori peran) dikembangkan oleh Kahn *et al.* (1964). Menurut Kahn *et al.* (1964) dalam Murtiasri (2006), *role theory* menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. *Role theory* mengasumsikan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh harapan atau ekspektasi dan norma peran yang dimiliki oleh orang lain tentang bagaimana individu dalam peran tertentu diharapkan berperilaku (Birnberg *et al.*, 2006). *Role theory* didasarkan pada tahapan-tahapan peran yaitu, siklus proses antara penyampai peran dengan individu yang dimaksud. Menurut teori ini penyampai peran memiliki ekspektasi terhadap perilaku individu yang dituju dan berusaha memengaruhi perilaku individu tersebut dengan menyampaikan informasi tentang ekspektasi peran yang harus dijalankannya. Individu ini dapat merespon dengan menerima atau menolak berdasarkan persepsinya terhadap si penyampai peran.

Penelitian ini menggunakan *role theory*, karena dalam kaitannya dengan peran yang harus dijalankan auditor, di mana tidak semua auditor mampu untuk menjalankan peran yang melekat dalam dirinya. Oleh karena itu, tidak jarang terjadi ketidakberhasilan dalam menjalankan perannya, yang ditimbulkan oleh *role stressors* (*role ambiguity*, *role conflict* dan *role overload*), sehingga menyebabkan *role stress*, yang menyebabkan *job burnout*, dan selanjutnya dapat memengaruhi auditor dalam berperilaku untuk melakukan tindakan *reduced audit quality practices* (RAQP).

### **Attribution Theory**

*Attribution theory* (teori atribusi) dikembangkan oleh Heider (1958) yang mengatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti kemampuan atau usaha, dan kekuatan eksternal (*external forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar, seperti kesulitan dalam pekerjaan atau keberuntungan (Birnberg *et al.*, 2006). *Attribution Theory* berpandangan bahwa suatu perilaku merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab. *Attribution theory* akan memberikan penjelasan mengenai bagaimana cara menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang. Teori ini diarahkan untuk mengembangkan penjelasan dari cara-cara kita menilai orang secara berlainan, tergantung makna apa yang kita hubungkan (atribusikan) ke suatu perilaku tertentu (Kelley, 1973).

Penelitian ini menggunakan *attribution theory*, karena *attribution theory* dapat digunakan sebagai dasar untuk mengetahui penyebab mengapa auditor melakukan tindakan *reduced audit quality practices* (RAQP), dalam hal ini khususnya penyebab dari *role stressors*. *Role stressors* dapat menjadi penyebab dalam perilaku *reduced audit quality practices* (RAQP), karena merupakan faktor *situational* eksternal yang dapat menyebabkan kondisi *job burnout* sehingga mendorong seorang auditor untuk melakukan suatu aktivitas atau perilaku. Teori ini dapat digunakan untuk menilai atribusi perilaku auditor yang berkaitan dengan *role stressors*.

### **Role Stress**

Pada berbagai situasi dan kondisi, peran yang dijalankan oleh seorang individu sering kali dapat berubah menjadi tekanan bagi individu itu sendiri. Tekanan yang dialami oleh individu ini disebut sebagai *role stress*. *Role stress* dapat timbul di lingkungan manapun, di mana individu itu berada. Lingkungan kerja merupakan salah satu lingkungan yang berkontribusi dalam memicu *role stress*. Jika seorang individu dihadapkan pada tuntutan peran yang melampaui kemampuan individu tersebut, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut mengalami *role stress* (Amilin dan Dewi, 2008).

*Role stress* dapat didefinisikan sebagai tekanan yang dialami seseorang sebagai akibat dari faktor lingkungan di mana individu itu berada, dalam bentuk tuntutan dan kendala dalam menyelesaikan perannya tersebut. *Role stress* menunjukkan seberapa luas ekspektasi atau harapan serangkaian peran anggota organisasi menghadapi situasi yang mengandung tiga dimensi, yaitu ketidakpastian atau ketidakjelasan untuk menjalankan suatu peran (*role ambiguity*); ketidaksesuaian peran sehingga antar peran bertentangan satu dengan lainnya (*role conflict*); dan banyaknya peran untuk dilaksanakan pada suatu waktu tertentu (*role overload*).

### **Role Ambiguity**

*Role ambiguity* mengacu pada ketidakpastian mengenai kurangnya informasi yang jelas untuk menjalankan perannya di dalam sebuah organisasi. *Role ambiguity* dapat terjadi ketika seseorang tidak memiliki informasi yang memadai untuk menyelesaikan perannya dalam organisasi, *role ambiguity* dapat menyebabkan ketidakpastian berkaitan dengan ekspektasi *supervisor* dan klien (Khan *et al.*, 1964 dalam Jones *et al.*, 2010; Senatra 1980). Lebih lanjut, *role*

*ambiguity* juga dapat muncul ketika ada harapan dari pihak lain (misalnya, rekan kerja, atasan, dan klien) yang dipersepsikan tidak jelas (Singh, 1998). Van Sell *et al.* (1981) menyatakan bahwa *role ambiguity* adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat sesuai dengan ekspektasi atau harapan. Munculnya *role ambiguity* dikarenakan akibat dari tidak adanya informasi yang memadai yang disampaikan oleh penyampai peran dan kurangnya pengetahuan mengenai peran yang harus dijalankan. Hal ini menyebabkan seseorang tidak mengetahui perannya dengan baik dan tidak menjalankan perannya sesuai dengan yang diharapkan oleh penyampai peran.

### **Role Conflict**

Beberapa peran sekaligus yang harus dijalankan seorang individu dapat memicu terjadinya *role conflict*. *Role conflict* mengacu pada ketidakcocokan di mana seorang individu dihadapkan pada ekspekstasi-ekspektasi atau harapan peran yang berlainan, sehingga antar peran bertentangan satu dengan lainnya. Khan *et al.* (1964) dalam Jones *et al.* (2010); Wolfe dan Snoek (1962) menyatakan bahwa *role conflict* muncul ketika individu dihadapkan pada dua atau lebih tekanan atau ekspektasi sehingga kepatuhan terhadap satu pihak (suatu hal) membuat kepatuhan terhadap pihak lainnya (hal lainnya) menjadi sulit atau tidak mungkin. *Role conflict* berhubungan dengan adanya dua tuntutan yang saling bertentangan (Rizzo *et al.*, 1970). *Role conflict* terjadi akibat adanya beberapa peran yang harus dijalankan seorang individu secara sekaligus, di mana individu tersebut dihadapkan pada ekspekstasi-ekspektasi atau harapan peran yang berlainan dari penyampai peran, sehingga menimbulkan pertentangan antar suatu peran dengan peran lainnya yang harus dijalankannya.

### **Role Overload**

*Role overload* mengacu pada beban kerja atau peran yang berlebih di mana seorang individu dihadapkan pada banyak pekerjaan atau peran untuk dilaksanakan pada suatu waktu tertentu. Menurut Schick *et al.* (1990), *role overload* adalah situasi apabila seorang karyawan harus melakukan sejumlah tugas yang secara individu mungkin masuk akal bila dikerjakan satu per satu, namun tugas-tugas tersebut menjadi sulit untuk dilaksanakan apabila harus dilaksanakan secara bersamaan dalam jumlah waktu yang telah ditentukan dan ketidaksesuaian dengan kemampuan yang dimiliki (Fogarty *et al.*, 2000).

*Role overload* pada lingkungan kerja auditor, biasanya terjadi pada saat datangnya *busy season* (Sweeney dan Summers, 2002; Lopez dan Peters, 2012). *Busy season* di Indonesia biasanya terjadi di bulan November hingga bulan Maret tahun berikutnya, di mana auditor akan dibebani dengan pekerjaan yang banyak dan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. *Role overload* merupakan situasi yang mengacu pada beban pekerjaan yang berlebih di mana seorang auditor dihadapkan pada banyak peran untuk dilaksanakan pada periode waktu yang telah ditentukan dengan terbatasnya sumber daya dan kemampuan yang dimiliki, yang mengharuskan seorang auditor untuk berperan lebih, dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang audit.

### **Job Burnout**

*Job burnout* mengacu pada kondisi kelelahan fisik, emosi, dan mental seseorang yang diakibatkan oleh tekanan kerja. *Burnout* adalah istilah psikologi

yang digunakan untuk menggambarkan perasaan kegagalan dan kelelahan akibat tuntutan yang terlalu banyak untuk membebani tenaga dan kemampuan seseorang. Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger (1974). Freudenberger dan Richelson (1980) dalam Griffin *et al.* (2010) mendefinisikan *burnout* sebagai keadaan kelelahan atau frustrasi yang disebabkan oleh pengabdian terhadap sesuatu, cara hidup, atau hubungan yang gagal untuk menghasilkan penghargaan yang diharapkan.

Menurut Pines dan Maslach (1978), *burnout* dapat didefinisikan sebagai sebuah sindrom kelelahan fisik dan emosional, yang melibatkan pengembangan konsep diri yang negatif, sikap kerja negatif, dan kehilangan perhatian dan perasaan terhadap klien. *Burnout* merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon atau tanggapan negatif yang timbul sebagai hasil dari tekanan pekerjaan atau *stressor* (Maslach, 1982; Cordes dan Dougherty, 1993). Komponen-komponen respon negatif tersebut adalah *emotional exhaustion* (kelelahan emosional); *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi pribadi); dan *depersonalization* (sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri) (Maslach, 1982; Cordes dan Dougherty, 1993). *Job burnout* merupakan kondisi representasi dari sindrom *psychological stress* mengacu pada respon atau tanggapan negatif berupa kelelahan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan depersonalisasi yang diakibatkan oleh tekanan atau tuntutan kerja.

### **Reduced Audit Quality Practices (RAQP)**

*Reduced audit quality practice* (RAQP) mengacu pada salah satu perilaku disfungsi atau perilaku menyimpang (*dysfunctional audit behavior*) dalam audit yang dapat dilakukan oleh seorang auditor. Malone dan Roberts (1996) mendeskripsikan *reduced audit quality practice* (RAQP) sebagai tindakan yang disengaja yang dilakukan oleh seorang auditor selama pelaksanaan audit yang dapat mengurangi efektivitas dalam pengumpulan bukti audit. Hal ini menyebabkan bukti-bukti tersebut tidak kompeten dan tidak dapat diandalkan sebagai dasar memadai secara kualitas maupun kuantitas bagi auditor dalam mendeteksi adanya salah saji yang terpaut pada laporan keuangan (Herrbach, 2001), yang selanjutnya tidak dapat diandalkan sebagai dasar dalam pemberian opini atas laporan keuangan yang diaudit. Pengurangan mutu audit dapat meningkatkan risiko opini audit yang tidak tepat dan pengguna laporan keuangan akan dirugikan (Coram *et al.*, 2008).

Tindakan-tindakan atau perilaku yang dimaksudkan dalam *reduced audit quality practice* (RAQP), seperti penerimaan penjelasan klien yang lemah atau tidak memadai, gagal untuk memeriksa item dengan benar (tidak menginvestigasi kesesuaian perlakuan akuntansi yang diterapkan klien), membuat ulasan atau *review* yang dangkal atau kurang atas dokumen klien, melakukan *premature sign off* atas prosedur audit, dan mengurangi pekerjaan audit di bawah tingkat yang dapat diterima (Smith dan Emerson, 2017). *Reduced audit quality practices* (RAQP) menjadi salah satu perilaku disfungsi berupa tindakan atau perilaku yang sengaja dilakukan oleh seorang auditor selama pelaksanaan audit dengan tidak menjalankan prosedur audit yang sesuai dengan standar audit yang telah ditetapkan, yang dapat mereduksi atau menurunkan kualitas audit secara langsung.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk menguji *role stressors* (*role ambiguity, role conflict, dan role overload*) sebagai variabel independen terhadap

*job burnout* yang berperan sebagai *variable intervening* dan *reduced audit quality practices* (RAQP) sebagai variabel dependen. Penelitian ini juga menguji *job burnout* terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP). Selain itu, penelitian juga menguji *role stressors* terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP) dengan dimediasi oleh *job burnout*.

Model penelitian ini menggunakan *role theory* (teori peran) dan *attribution theory* (teori atribusi). *Role theory* menjelaskan pengaruh *role stressors* terhadap *job burnout* dan pengaruhnya terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP). *Attribution theory* membantu menjelaskan munculnya *reduced audit quality practices* (RAQP) yang dapat disebabkan oleh faktor *role stressors* dan *job burnout*.

Menurut Birnberg *et al.* (2006), *role theory* mengasumsikan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh harapan peran dan norma-norma yang dimiliki oleh orang lain tentang bagaimana individu dalam peran tertentu diharapkan berperilaku. Dalam menjalankan perannya, auditor dipengaruhi oleh banyak harapan dari atasan, klien, dan lingkungan, serta norma peran berupa standar audit dan etika profesi auditor. Banyaknya peran yang dijalankan ini menyebabkan seorang auditor dapat mengalami ketidakberhasilan akibat *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*, yang menimbulkan *role stress* bagi auditor. *Role stress* ini pada tingkat yang lebih tinggi dapat menyebabkan auditor mengalami kondisi *job burnout*. Ketidakberhasilan menjalankan norma perannya yaitu standar audit dan etika profesi auditor, menunjukkan bahwa auditor telah melakukan perilaku disfungsional berupa *reduced audit quality practices* (RAQP) akibat dari *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*.

*Role theory* juga menjelaskan hubungan hipotesis tidak langsung antara *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP) melalui *job burnout*. *Role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* menyebabkan terjadinya *role stress* pada auditor sehingga dapat meningkatkan *reduced audit quality practices* (RAQP) yang disebabkan oleh *job burnout* berupa *role stress* yang terjadi secara terus-menerus dengan intensitas yang tinggi.

*Attribution theory* merupakan teori perilaku yang berdasarkan persepsi bagaimana menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang. Teori ini diarahkan untuk mengembangkan penjelasan dari cara-cara kita menilai orang secara berlainan, tergantung makna apa yang kita hubungkan atau (atribusikan) ke suatu perilaku tertentu (Kelley, 1973). *Role stressors* merupakan atribusi eksternal (situasional) yang berkaitan dengan persepsi sosial yang memandang peran seseorang berdasarkan pengaruh dari lingkungan (kontrol yang berada diluar dirinya) sehingga menyebabkan *role stress*, yang pada tingkat yang tinggi menyebabkan kondisi *job burnout* yang mengarah pada *reduced audit quality practices* (RAQP).

Berdasarkan model pemikiran teoretis tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1a</sub> : *Role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*.

H<sub>1b</sub> : *Role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*.

H<sub>1c</sub> : *Role overload* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*.

H<sub>2a</sub> : *Role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP).

H<sub>2b</sub> : *Role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP).

H<sub>2c</sub> : *Role overload* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP).

H<sub>3</sub> : *Job burnout* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP).

H<sub>4a</sub> : *Job burnout* memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP).

H<sub>4b</sub> : *Job burnout* memediasi pengaruh *role conflict* terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP).

H<sub>4c</sub> : *Job burnout* memediasi pengaruh *role overload* terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP).

### 3. METODE PENELITIAN

#### Jenis Riset dan Desain Penelitian

Jenis riset pada penelitian ini yaitu penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang membangun hubungan kausal (sebab-akibat) yaitu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan dimediasi oleh variabel *intervening*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah yaitu *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *reduced audit quality practices* (RAQP). Selain variabel independen dan variabel dependen, dalam penelitian ini terdapat variabel mediasi atau *intervening* yaitu *job burnout*.

#### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Kantor Akuntan Publik (KAP) Se-Indonesia yang terdaftar pada *Directory* Kantor Akuntan Publik Indonesia tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini adalah Kantor Akuntan Publik yang ada di Provinsi se-Sulawesi, Papua dan Maluku pada tahun 2017 sebanyak 15 (lima belas) KAP yang terbagi di beberapa kota seperti Makassar, Kendari, Palu, Manado, dan Jayapura. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu para auditor pada berbagai jabatan yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik Provinsi se-Sulawesi, Papua, dan Maluku.

Prosedur penentuan sampel dilakukan secara *non probabilitas* atau *pemilihan non random* yaitu menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Dalam memilih sampel, peneliti menggunakan beberapa kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik se-Sulawesi, Papua, dan Maluku.
2. Auditor yang berpengalaman bekerja di Kantor Akuntan Publik minimal dua tahun pada level Senior Auditor, Supervisor, Manajer Audit, Partner, Junior Auditor.

#### Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek yang berupa sikap, opini, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden) yang akan diuji dan dianalisis secara keseluruhan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) melalui kuesioner, yang secara teknis dalam penelitian disebut

responden. Kuesioner yang disebarakan kepada responden terdiri atas 5 (lima) *items* pertanyaan mengenai *role ambiguity*, 3 (tiga) *items* pertanyaan mengenai *role conflict*, 3 (tiga) *items* pertanyaan mengenai *role overload*, 9 (sembilan) *items* pertanyaan mengenai *job burnout*, dan 5 (lima) *items* pertanyaan untuk *reduced audit quality practices* (RAQP).

### **Metode Pengumpulan Data**

Data dan informasi dalam penelitian diperoleh dengan menggunakan metode *survey* yaitu data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung (*Personality Administered Questionnaires*) kepada auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik yang berada di Makassar dan untuk di luar Makassar kuesioner dibagikan ke setiap responden melalui kantor pos dan dikembalikan oleh responden langsung ke peneliti melalui pos untuk menjamin kerahasiaan. Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner berupa pertanyaan tertutup. Pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala *Likert*.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### ***Role Ambiguity***

*Role ambiguity* adalah suatu ketidakjelasan atau ketidakpastian tentang peran apa yang diharapkan dari seorang individu. *Role ambiguity* dapat mengarahkan auditor pada ketidakpastian berkaitan dengan ekspektasi *supervisor* dan klien (Khan *et al.*, 1964 dalam Jones *et al.*, 2010; Senatra 1980).

Variabel *role ambiguity* dalam penelitian ini berperan sebagai variabel independen, yang diukur menggunakan acuan instrumen yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970), dengan menggunakan 5 (lima) *items* pertanyaan. *Items* dibangun pada skala *Likert* 5 (lima) *point*, dengan 1 (satu) = sangat tidak setuju, sampai 5 (lima) = sangat setuju. Alat ukur ini telah digunakan oleh beberapa penelitian, yakni Fogarty *et al.* (2000); Fisher (2001); Almer dan Kaplan (2002); Murtiasri (2006); serta Jones *et al.* (2010).

#### ***Role Conflict***

*Role conflict* adalah situasi yang muncul saat individu dihadapkan pada dua atau lebih tekanan atau ekspektasi sehingga kepatuhan atau pemenuhan ekspektasi terhadap satu pihak membuat kepatuhan atau pemenuhan ekspektasi terhadap pihak lainnya menjadi sulit atau tidak mungkin (Khan *et al.*, 1964 dalam Jones *et al.*, 2010; Wolfe dan Snoek, 1962).

Variabel *role conflict* dalam penelitian ini berperan sebagai variabel independen, yang diukur menggunakan acuan instrumen yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.* (1970), dengan menggunakan 3 (tiga) *items* pertanyaan. *Items* dibangun pada skala *Likert* 5 (lima) *point*, dengan 1 (satu) = sangat tidak setuju, sampai 5 (lima) = sangat setuju. Alat ukur ini telah digunakan oleh beberapa penelitian, yakni Fogarty *et al.* (2000); Fisher (2001); Almer dan Kaplan (2002); Murtiasri (2006); serta Jones *et al.* (2010).

#### ***Role Overload***

*Role overload* adalah situasi yang terjadi apabila seorang karyawan harus melaksanakan sejumlah tugas yang masuk akal bila dikerjakan satu per satu, namun tugas-tugas tersebut menjadi sulit untuk dilaksanakan apabila harus dilaksanakan secara bersamaan dalam periode waktu yang telah ditentukan. *Role overload* mungkin terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak

pekerjaan yang harus dilakukan, namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki (Schick *et al.*, 1990; Fogarty *et al.*, 2000).

Variabel *role overload* dalam penelitian ini berperan sebagai variabel independen, yang diukur menggunakan acuan instrumen yang dikembangkan oleh Beehr *et al.* (1976) dalam Jones *et al.* (2010), dengan menggunakan 3 (tiga) *items* pertanyaan. *Items* dibangun pada skala *Likert 5 (lima) point*, dengan 1 (satu) = sangat tidak setuju, sampai 5 (lima) = sangat setuju. Alat ukur ini telah digunakan oleh beberapa penelitian, yakni Fogarty *et al.* (2000); Almer dan Kaplan (2002); Murtiasri (2006); serta Jones *et al.* (2010).

### **Job Burnout**

*Job Burnout* merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respons atau tanggapan negatif yang timbul sebagai hasil dari tekanan pekerjaan atau *stressor*. Komponen-komponen respon negatif tersebut adalah *emotional exhaustion* (kelelahan emosional); *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi kerja); dan *depersonalization* (sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri) (Maslach, 1982; Cordes dan Dougherty, 1993).

Variabel *job burnout* dalam penelitian ini berperan sebagai variabel mediasi atau *intervening*, yang diukur dengan *subset* dari skala yang digunakan dalam *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang dikembangkan oleh Maslach (1982), yang terdiri atas 9 (sembilan) *items* pertanyaan. *Items* dibangun pada skala *Likert 5 (lima) point*, dengan 1 (satu) = sangat tidak setuju, sampai 5 (lima) = sangat setuju. Alat ukur ini telah digunakan oleh beberapa penelitian, yakni Almer dan Kaplan (2002); Murtiasri (2006); serta Jones *et al.* (2010).

### **Reduced Audit Quality Practices (RAQP)**

*Reduced audit quality practices* (RAQP) merupakan tindakan yang dilakukan secara sengaja oleh auditor selama pelaksanaan audit yang menurunkan kualitas audit dengan mengurangi efektivitas tingkat pengumpulan bukti (Malone dan Roberts, 1996; Pierce dan Sweeney, 2004).

Variabel *reduced audit quality practices* (RAQP) dalam penelitian ini berperan sebagai variabel dependen, yang diukur menggunakan skala RAQP Otley dan Pierce (1996), dengan mengevaluasi 5 (lima) *items* tindakan yang mengurangi kualitas audit dan dapat menyebabkan salah saji material. *Items* dibangun pada skala *Likert 5 (lima) point* yang berkaitan dengan tingkat keseringan terjadinya *reduced audit quality practices* (RAQP) oleh auditor. Penjelasan jawaban responden tentang keseringan *reduced audit quality practices* (RAQP) yang dilakukan adalah 1 (satu) = tidak pernah, sampai 5 (lima) = hampir selalu. Alat ukur ini telah digunakan pada penelitian Smith dan Emerson (2017).

## **Metode Analisis Data**

### **Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya. Pendekatan yang digunakan adalah validitas konstruk (*construct validity*) yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap-tiap item dengan skor total. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson's Correlation Product Moment*. Jika nilai

*Pearson's Correlation* bernilai positif dan memiliki tingkat signifikansi  $\leq 0.05$  maka butir pertanyaan tersebut *valid* dalam mengukur konstruk (Ghozali, 2011:53).

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Jumlah Item	Jumlah Item yang telah Diuji	Jumlah Item yang Dihapus	<i>Pearson's Correlation Product Moment</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
<i>Role Ambiguity (RA)</i>	5	5	-	0.842** - 0.910**	0.000	<i>Valid</i>
<i>Role Conflict (RC)</i>	3	3	-	0.913** - 0.938**	0.000	<i>Valid</i>
<i>Role Overload (RO)</i>	3	3	-	0.617** - 0.887**	0.000	<i>Valid</i>
<i>Job Burnout (JB)</i>	9	9	-	0.467** - 0.767**	0.000	<i>Valid</i>
<i>Reduced Audit Quality Practices (RAQP)</i>	5	5	-	0.794** - 0.907**	0.000	<i>Valid</i>

\*\* Korelasi signifikan pada tingkat 0.01 (*2-tailed*)

Sumber: Data Olahan (2018)

Berdasarkan hasil uji validitas *Pearson's Correlation Product Moment*, diperoleh hasil bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai *Pearson's Correlation* yang bernilai positif dan memiliki kisaran korelasi yang signifikan pada tingkat 0.01, sehingga menunjukkan bahwa item-item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *valid*, yaitu dapat mengukur tiap-tiap konstruk sesuai dengan yang diharapkan.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan skorer satu dengan skorer lainnya. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran lebih dari satu kali terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau cukup andal apabila memiliki *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ . Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha* maka semakin reliabel suatu variabel tersebut (Ghozali, 2011:47).

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item	Jumlah Item yang telah Diuji	Jumlah Item yang Dihapus	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien Reliabilitas (>)	Keterangan
<i>Role Ambiguity (RA)</i>	5	5	-	0.931	0.60	<i>Reliabel</i>
<i>Role Conflict (RC)</i>	3	3	-	0.912	0.60	<i>Reliabel</i>

<i>Role Overload (RO)</i>	3	3	-	0.713	0.60	<i>Reliabel</i>
<i>Job Burnout (JB)</i>	9	9	-	0.785	0.60	<i>Reliabel</i>
<i>Reduced Audit Quality Practices (RAQP)</i>	5	5	-	0.916	0.60	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Olahan (2018)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas *Cronbach Alpha*, diperoleh hasil bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60, sehingga menunjukkan bahwa item-item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliabel*, yaitu dapat menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan skorer satu dengan skorer lainnya, sehingga dengan demikian dapat digunakan dalam analisis data lebih lanjut.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada 15 Kantor Akuntan Publik se-Sulawesi, Papua, dan Maluku yang terdaftar di *Directory* Kantor Akuntan Publik Indonesia tahun 2017. Kuesioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 105 eksemplar dengan rata-rata 7 responden untuk masing-masing Kantor Akuntan Publik se-Sulawesi, Papua, dan Maluku. Pengiriman kuesioner dilakukan pada pertengahan Februari 2018 dan pengembaliannya diharapkan pada akhir Mei 2018.

Karakteristik responden yang berpartisipasi pada penelitian ini menggambarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, masa kerja, dan jabatan yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik se-Sulawesi, Papua, dan Maluku, di mana diperoleh hasil bahwa responden yang paling banyak adalah pria sebanyak 39 orang (57.4%) dengan lulusan S1 sebanyak 44 orang (64.7%) dan jabatan junior auditor sebanyak 33 orang (48.5%), serta masa kerja paling lama berkisar antara 2-6 tahun sebanyak 34 orang (50.0%) dengan rentang usia paling banyak berkisar antara 26-35 tahun dan 36-45 tahun sebanyak 23 orang.

##### Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif variabel penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yang menunjukkan kisaran aktual dan teoretis dari tiap variabel, *mean* serta standar deviasi. Jika nilai *Mean* > Standar deviasi maka tidak banyak data yang menyimpang dari nilai rata-ratanya, begitupun sebaliknya. Statistik deskriptif yang merupakan tanggapan responden atas 25 *items* pertanyaan dalam kuesioner ditunjukkan dalam Tabel 3.

Tabel 3  
Statistik Deskriptif: Variabel Penelitian

Variabel	N	Kisaran Teoretis	Kisaran Aktual	Mean	Std. Deviation
<i>Role Ambiguity (RA)</i>	6	5-25	5-22	12.31	4.41

<i>Role Conflict</i> (RC)	8 6	3-15	3-15	8.41	3.30
<i>Role Overload</i> (RO)	8 6	3-15	5-15	9.34	2.41
<i>Job Burnout</i> (JB)	8 6	9-45	14-33	22.35	4.52
<i>Reduced Audit Quality Practices</i> (RAQP)	8 6	5-25	5-22	13.78	4.49
	8				

Sumber: Data Olahan (2018)

Berdasarkan hasil statistik deskriptif di atas, menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *mean* yang lebih besar dari nilai standar deviasi, yang berarti bahwa tidak banyak data yang menyimpang dari nilai *mean*-nya. Semua *items* pertanyaan *role ambiguity* merupakan pertanyaan *reverse* yang menunjukkan *role ambiguity* yang tinggi pada auditor. Item pertanyaan nomor 1 untuk *role overload* merupakan pertanyaan *reverse* yang menunjukkan *role overload* yang tinggi pada auditor. Item pertanyaan nomor 4 sampai 8 untuk *job burnout* merupakan pertanyaan *reverse* yang menunjukkan *job burnout* yang tinggi pada auditor.

#### Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F (*F-test*) dapat dilihat dari besarnya probabilitas value ( $\rho$  value) dibandingkan dengan 0.05 (taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$ ). Jika nilai signifikan  $< 0.05$ , ini berarti variabel *exogenous* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *endogenous* dan begitupun sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan untuk membangun model dalam penelitian ini adalah layak untuk diteliti (Ghozali, 2011:98).

**Tabel 4**  
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Persamaan	Variabel <i>Exogenous</i>	Variabel <i>Endogenous</i>	F	Sig.
Sub-struktur 1	<i>Role Ambiguity</i> (RA) <i>Role Conflict</i> (RC) <i>Role Overload</i> (RO)	<i>Job Burnout</i> (JB)	25.881	0.000
Sub-struktur 2	<i>Role Ambiguity</i> (RA) <i>Role Conflict</i> (RC) <i>Role Overload</i> (RO) <i>Job Burnout</i> (JB)	<i>Reduced Audit Quality Practices</i> (RAQP)	22.611	0.000

Sumber: Data Olahan (2018)

Berdasarkan hasil uji ANOVA atau *F-test*, diperoleh hasil bahwa untuk persamaan sub-struktur memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 di bawah nilai alpha ( $\alpha$ ) 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* secara bersama-sama atau secara simultan terhadap *job burnout*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel dan model yang dibangun dari kerangka pemikiran dengan *role theory* sudah tepat.

Persamaan sub-struktur 2 memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 di bawah nilai alpha ( $\alpha$ ) 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *job burnout* secara bersama-sama atau secara simultan terhadap *reduced audit quality practices* (RAQP). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel dan model yang dibangun dari kerangka pemikiran dengan *role theory* dan *attribution theory* sudah tepat.

**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur sejauh mana variasi yang terjadi pada variabel *endogenous* dapat dijelaskan oleh variasi yang terjadi pada variabel *exogenous*. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel *endogenous* (Ghozali, 2011:97). Hal ini dapat dilihat dari nilai *adjusted R-square*.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Persamaan	Variabel <i>Endogenous</i>	Variabel <i>Exogenous</i>	<i>R square</i> ( $R^2$ )	<i>Adjusted R square</i>
Sub-struktur 1	<i>Job Burnout</i> (JB)	<i>Role Ambiguity</i> (RA) <i>Role Conflict</i> (RC) <i>Role Overload</i> (RO)	0.548	0.527
Sub-struktur 2	<i>Reduced Audit Quality Practices</i> (RAQP)	<i>Role Ambiguity</i> (RA) <i>Role Conflict</i> (RC) <i>Role Overload</i> (RO) <i>Job Burnout</i> (JB)	0.589	0.563

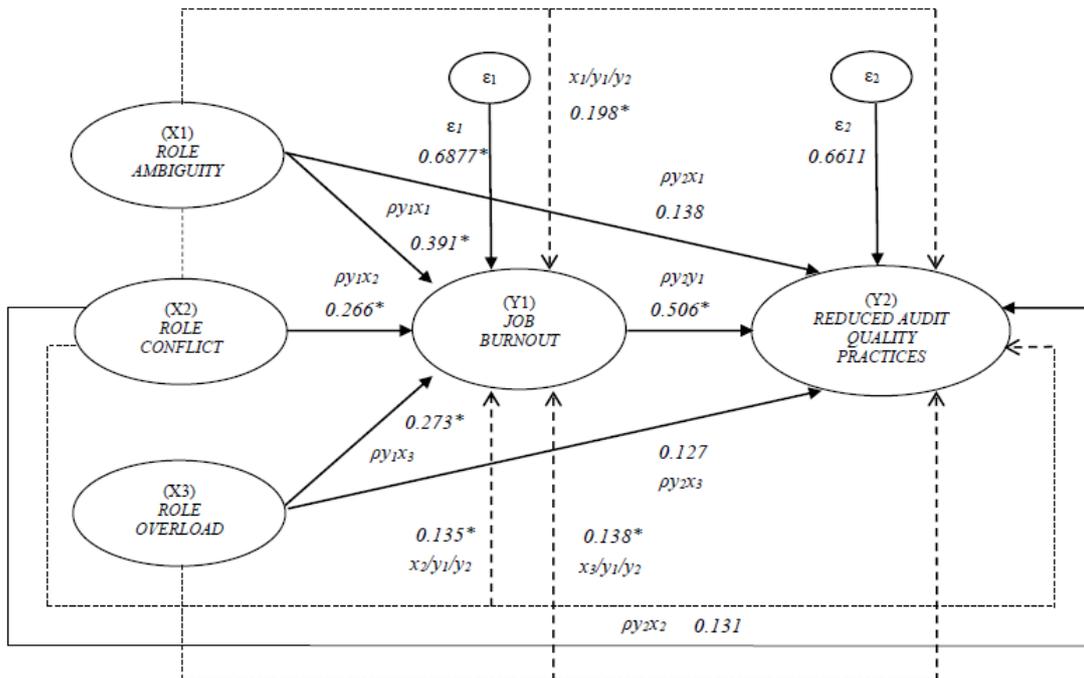
Sumber: Data Olahan (2018)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), diperoleh hasil bahwa persamaan sub-struktur 1 mempunyai nilai *adjusted R square* sebesar 0.527, artinya variasi variabel *job burnout* ( $Y_1$ ) dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel *exogenous* yaitu *role ambiguity* ( $X_1$ ), *role conflict* ( $X_2$ ), dan *role overload* ( $X_3$ ) sebesar 52.70% dan selebihnya yaitu 47.30% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam analisis ini.

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk persamaan sub-struktur 2 menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0.563, artinya variasi variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel *exogenous* yaitu *role ambiguity* ( $X_1$ ), *role conflict* ( $X_2$ ), *role overload* ( $X_3$ ), dan *job burnout* ( $Y_1$ ) sebesar 56.30% dan selebihnya yaitu 43.70% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam analisis ini.

**Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model regresi dalam analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh masing-masing variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous*. Hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar berikut:



Persamaan struktural dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Y_1 = 0.391x_1 + 0.266x_2 + 0.273x_3 + 0.6877 \quad \text{(Persamaan Sub-Struktur 1)}$$

$$Y_2 = 0.138x_1 + 0.131x_2 + 0.127x_3 + 0.506y_1 + 0.6611 \quad \text{(Persamaan Sub-Struktur 2)}$$

Di mana:

$$\epsilon_1, \epsilon_2 = \sqrt{1 - \text{adjusted } R \text{ square}}$$

Hasil Pengolahan analisis jalur di atas dapat diterjemahkan secara statistik sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel *role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.391. Dengan demikian, secara statistik dapat disimpulkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *job burnout* sebesar  $(0.391 \times 100\%) = 39.1\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa auditor yang mengalami *role ambiguity* cenderung akan mengalami kondisi *job burnout*.
2. Pengaruh variabel *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.266. Dengan demikian, secara statistik dapat disimpulkan bahwa *role conflict* berpengaruh positif terhadap *job burnout* sebesar  $(0.266 \times 100\%) = 26.6\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa auditor yang mengalami *role conflict* cenderung akan mengalami kondisi *job burnout*.
3. Pengaruh variabel *role overload* ( $X_3$ ) terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.273. Dengan demikian, secara statistik dapat disimpulkan bahwa *role overload* berpengaruh positif terhadap *job burnout* sebesar  $(0.273 \times 100\%) = 27.3\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa auditor yang mengalami *role overload* cenderung akan mengalami kondisi *job burnout*.

4. *Role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.138. Dengan demikian, secara statistik dapat dinyatakan bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *reduced audit quality practices* sebesar  $(0.138 \times 100\%) = 13.8\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* yang tinggi menandakan bahwa *reduced audit quality practices* tersebut juga tinggi.
5. *Role conflict* ( $X_2$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.131. Dengan demikian, secara statistik dapat dinyatakan bahwa *role conflict* berpengaruh positif terhadap *reduced audit quality practices* sebesar  $(0.131 \times 100\%) = 13.1\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* yang tinggi menandakan bahwa *reduced audit quality practices* tersebut juga tinggi.
6. *Role overload* ( $X_3$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.127. Dengan demikian, secara statistik dapat dinyatakan bahwa *role overload* berpengaruh positif terhadap *reduced audit quality practices* sebesar  $(0.127 \times 100\%) = 12.7\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role overload* yang tinggi menandakan bahwa *reduced audit quality practices* tersebut juga tinggi.
7. Pengaruh variabel *job burnout* ( $Y_1$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.506. Dengan demikian, secara statistik dapat disimpulkan bahwa *job burnout* berpengaruh positif terhadap *reduced audit quality practices* sebesar  $(0.506 \times 100\%) = 50.6\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa auditor yang mengalami kondisi *job burnout* akan cenderung melakukan tindakan *reduced audit quality practices*.

#### Hasil Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji *t* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous*. Uji *t* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel *exogenous* secara individual dalam menjelaskan variasi variabel *endogenous* (Ghozali, 2011:98). Uji *t* dapat dilihat dari besarnya *probabilitas value* (*p value*) dibandingkan dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0.05$ . Jika *p value*  $< 0.05$  maka  $H_1$  diterima dan jika *p value*  $> 0.05$  maka  $H_1$  ditolak

Hasil uji statistik *t* dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Role ambiguity* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) sebesar 0.391 dengan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*. Dengan demikian,  $H_{1a}$  yang menyatakan *role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*, **diterima**.
2. *Role conflict* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) sebesar 0.266 dengan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.011 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*. Dengan demikian,  $H_{1b}$  yang menyatakan *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*, **diterima**.
3. *Role overload* ( $X_3$ ) memiliki pengaruh terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) sebesar 0.273 dengan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.015 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role overload* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*. Dengan demikian,  $H_{1c}$  yang menyatakan *role overload* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*, **diterima**.

4. *Role ambiguity* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) sebesar 0.138 dengan nilai probabilitas sig. sebesar 0.188 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Dengan demikian,  $H_{2a}$  yang menyatakan *role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices*, **ditolak**.
5. *Role conflict* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) sebesar 0.131 dengan nilai probabilitas sig. sebesar 0.206 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Dengan demikian,  $H_{2b}$  yang menyatakan *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices*, **ditolak**.
6. *Role overload* ( $X_3$ ) memiliki pengaruh terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) sebesar 0.127 dengan nilai probabilitas sig. sebesar 0.257 > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa *role overload* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Dengan demikian,  $H_{2c}$  yang menyatakan *role overload* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices*, **ditolak**.
7. *Job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki pengaruh terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) sebesar 0.506 dengan nilai probabilitas sig. sebesar 0.000 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa *job burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Dengan demikian,  $H_3$  yang menyatakan *job burnout* berpengaruh signifikan terhadap *reduced audit quality practices*, **diterima**.

#### Perhitungan Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total

Pengaruh langsung adalah pengaruh satu variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous* yang terjadi tanpa melalui variabel *endogenous* lain. Pengaruh tidak langsung adalah pengaruh satu variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous* yang terjadi melalui variabel *endogenous* lain yang terdapat dalam model yang dianalisis. Pengaruh total diperoleh dari akumulasi dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

**Tabel 6**  
**Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Variabel Penelitian**

Kombinasi Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
RA → JB	0.391	-	-
RC → JB	0.266	-	-
RO → JB	0.273	-	-
RA → RAQP	0.138	-	-
RC → RAQP	0.131	-	-
RO → RAQP	0.127	-	-
JB → RAQP	0.506	-	-
RA → JB → RAQP	-	0.198	0.336
RC → JB → RAQP	-	0.135	0.266
RO → JB → RAQP	-	0.138	0.265

Sumber: Data Olahan (2018)

Nilai pengaruh langsung diperoleh dari *standardized coefficient beta*, yang merupakan nilai koefisien variabel dari setiap persamaan substruktur yang dihasilkan melalui analisis jalur. Nilai pengaruh tidak langsung diperoleh dari hasil perkalian *standardized coefficient beta* antara variabel  $X \rightarrow Y_1$  dan  $Y_1 \rightarrow Y_2$ . Nilai pengaruh total diperoleh dari hasil penjumlahan *standardized coefficient beta* pengaruh langsung variabel  $X \rightarrow Y_1$  dan pengaruh tidak langsung  $X \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ .

**Hasil Uji Sobel (Sobel Test)**

Uji sobel dilakukan untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) melalui variabel mediasi (M) atau dengan kata lain menguji signifikansi pengaruh tidak langsung. Apabila *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel M memediasi hubungan kausal antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Sobel (Sobel Test)**

Kombinasi Variabel	Nilai Estimasi	Standard Error	p value of Sobel Test	Keterangan
Role Ambiguity (RA) → Reduced Audit Quality Practices (RAQP) via Job Burnout (JB)	0.401 ; 0.503	0.099 ; 0.119	0.004	Signifikan
Role Conflict (RC) → Reduced Audit Quality Practices (RAQP) via Job Burnout (JB)	0.363 ; 0.503	0.138 ; 0.119	0.026	Signifikan
Role Overload (RO) → Reduced Audit Quality Practices (RAQP) via Job Burnout (JB)	0.512 ; 0.503	0.206 ; 0.119	0.032	Signifikan

Sumber: Data Olahan (2018)

Perhitungan dengan bantuan program *statistics calculators version 4.0 BETA* (2018), <http://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>

Hasil uji sobel (*sobel test*) dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai probabilitas signifikansi  $0.004 < 0.05$ . Pada analisis pengaruh tidak langsung, variabel  $X_1$  terhadap variabel  $Y_2$  melalui variabel mediasi  $Y_1$  memiliki nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0.198, lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya yaitu sebesar 0.138. Hal ini menunjukkan bahwa *job burnout* memediasi secara signifikan pengaruh antara variabel *role ambiguity* dan variabel *reduced audit quality practices*. Dengan demikian,  $H_{4a}$  yang menyatakan bahwa *job burnout* memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap *reduced audit quality practices*, **diterima**.
2. Pengaruh *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai probabilitas signifikansi  $0.026 < 0.05$ . Pada analisis pengaruh tidak langsung, variabel  $X_2$  terhadap variabel  $Y_2$  melalui variabel mediasi  $Y_1$  memiliki nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0.135, lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya yaitu

sebesar 0.131. Hal ini menunjukkan bahwa *job burnout* memediasi secara signifikan pengaruh antara variabel *role conflict* dan variabel *reduced audit quality practices*. Dengan demikian,  $H_{4b}$  yang menyatakan bahwa *job burnout* memediasi pengaruh *role conflict* terhadap *reduced audit quality practices*, **diterima**.

3. Pengaruh *role overload* ( $X_3$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai probabilitas signifikansi  $0.032 < 0.05$ . Pada analisis pengaruh tidak langsung, variabel  $X_3$  terhadap variabel  $Y_2$  melalui variabel mediasi  $Y_1$  memiliki nilai *standardized coefficient beta* sebesar 0.138, lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya yaitu sebesar 0.127. Hal ini menunjukkan bahwa *job burnout* memediasi secara signifikan pengaruh antara variabel *role overload* dan variabel *reduced audit quality practices*. Dengan demikian,  $H_{4c}$  yang menyatakan bahwa *job burnout* memediasi pengaruh *role overload* terhadap *reduced audit quality practices*, **diterima**.

### **Pengaruh Role Ambiguity terhadap Job Burnout**

Pengaruh langsung *role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.391 dan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ). Artinya, hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar *role ambiguity* ( $X_1$ ) yang terjadi pada auditor maka akan semakin meningkatkan *job burnout* ( $Y_1$ ), dan pengaruhnya sangat kuat.

Hal ini dapat dijelaskan melalui statistik deskriptif responden di mana responden kebanyakan memiliki masa kerja paling lama berkisar antara 2-6 tahun dengan jabatan sebagai junior auditor, sehingga memungkinkan auditor mengalami *role ambiguity* menjadi lebih besar dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, yang dapat mengarah pada kondisi *job burnout*.

Peran sebagai auditor, mengharuskan dirinya untuk mengerjakan pekerjaan di kantor dan pekerjaan lapangan. Ketika auditor melakukan pekerjaan tersebut, auditor akan melakukan *Boundary Spanning Activities* (BSA) berupa aktivitas untuk mencari informasi tambahan guna pengambilan keputusan untuk memberikan opini atas laporan keuangan kliennya. Auditor yang berada pada *boundary spanning* akan berpotensi mengalami *role ambiguity* yang lebih besar, sebab auditor harus berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar organisasi, dengan bermacam-macam tuntutan keinginan dan ekspektasi.

Peranan kejelasan mengenai tujuan pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta bidang dan tanggung jawab dari pekerjaan sangat penting karena semua itu berkontribusi menghasilkan *role ambiguity* yang dapat menimbulkan situasi *job burnout*. *Role ambiguity* yang terjadi secara terus-menerus memerlukan energi dan mental, serta pengurusan energi yang dapat berakibat pada timbulnya rasa emosional yang mendatangkan *job burnout*.

Temuan ini konsisten dengan *role theory* yang dinyatakan oleh Birnberg *et al.* (2006), di mana ekspektasi atau harapan dan norma yang dimiliki orang lain akan memengaruhi peran yang harus dijalankan oleh individu tersebut. Seorang auditor dalam mengerjakan pekerjaannya, kadangkala terjadi ketidakjelasan ekspektasi yang diharapkan terhadap dirinya, kurangnya informasi yang memadai, dan apa yang harus dikerjakan, sehingga menimbulkan *role ambiguity* yang dapat menyebabkan auditor mengarah pada kondisi *job burnout*.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Cordes dan Dougherty (1993) yang mengkategorikan *role ambiguity* sebagai antesenden dari *job burnout*. Fogarty *et al.* (2000) yang menemukan bahwa *job burnout* yang dialami auditor adalah hasil dari sejumlah faktor *stress*, salah satunya *role ambiguity*. Murtiasri (2006); Jones *et al.* (2010); Budiasih (2017); Smith dan Emerson (2017) menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *role ambiguity* dan *job burnout*. Namun temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Utami dan Nahartyo (2013); Wiryathi *et al.* (2014) yang tidak menemukan bukti adanya pengaruh yang signifikan antara *role ambiguity* dan *job burnout*.

### **Pengaruh Role Conflict terhadap Job Burnout**

Pengaruh langsung *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.266 dan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.011 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ). Artinya, hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar *role conflict* ( $X_2$ ) yang terjadi pada auditor maka akan semakin meningkatkan potensi terjadinya kondisi *job burnout* ( $Y_1$ ), dan pengaruhnya cukup kuat.

Hal ini dapat dijelaskan melalui statistik deskriptif responden di mana responden kebanyakan memiliki masa kerja paling lama berkisar antara 2-6 tahun dengan jabatan sebagai junior auditor, sehingga memungkinkan auditor mengalami *role conflict* akan semakin besar dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, yang dapat mengarah pada kondisi *job burnout*.

Seorang auditor junior harus menemukan waktu untuk belajar ujian CPA (*Certified Public Accountant*), yang mana mereka harus lulus untuk melanjutkan pekerjaannya sebagai auditor, yang sering dapat menimbulkan *role conflict* antara belajar dengan melaksanakan tugas pekerjaannya. Selain itu, seorang auditor dapat mengalami *role conflict* antara pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu dan tanggung jawab lain diluar pekerjaannya seperti tanggung jawab keluarga, sehingga auditor dihadapkan pada *stress* yang berlebih yang dapat menimbulkan situasi kejenuhan (*job burnout*). Auditor yang mengalami *role conflict* akan mengalami pengurasan energi dan mental, yang dapat berakibat pada timbulnya rasa emosional, sehingga mengarah pada situasi kelelahan emosional (*job burnout*).

Temuan ini sejalan dengan *role theory* (Birnberg *et al.*, 2006) yang menyatakan bahwa peran yang dijalankan oleh seorang individu dipengaruhi oleh harapan atau ekspektasi yang dimiliki oleh orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa peran seorang auditor dipengaruhi oleh ekspektasi pihak lain, yang mana dapat saling berbenturan (*role conflict*), sehingga menghasilkan dilemma yang membuat auditor tersebut berada dalam suasana terjepit, terombang-ambing, dan serba salah, yang dapat mengakibatkan auditor tersebut mengalami kondisi *job burnout*.

Penelitian yang mendukung temuan ini adalah Cordes dan Dougherty (1993); Fogarty *et al.* (2000); Murtiasri (2006) yang menemukan bahwa *role conflict* dapat memengaruhi terciptanya situasi *job burnout*. Utami dan Nahartyo (2013); Wiryathi *et al.* (2014) juga menemukan bahwa semakin tinggi *role conflict* yang terjadi pada auditor maka akan semakin mengarahkan pada situasi *job burnout*. Hal ini juga konsisten dengan penelitian Budiasih (2017); Smith dan Emerson (2017) yang menemukan bahwa *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout*. Akan tetapi tidak konsisten dengan penelitian Jones *et al.*

(2010) yang menyebutkan bahwa *role conflict* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kondisi *job burnout*.

### **Pengaruh *Role Overload* terhadap *Job Burnout***

Pengaruh langsung *role overload* ( $X_3$ ) terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.273 dan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.015 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role overload* ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ). Artinya, hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar *role overload* ( $X_3$ ) yang terjadi pada auditor maka semakin besar pula potensial terjadinya kondisi *job burnout* ( $Y_1$ ), dan pengaruhnya cukup kuat.

Hal ini dapat dijelaskan melalui statistik deskriptif responden di mana responden kebanyakan memiliki masa kerja paling lama berkisar antara 2-6 tahun dengan jabatan sebagai junior auditor. Jabatan sebagai junior auditor sering mendapatkan tugas yang banyak yang menyangkut pekerjaan lapangan, sehingga memungkinkan auditor tersebut mengalami *role overload* yang dapat menyebabkan timbulnya kondisi *job burnout*. Selain itu, nilai *mean* statistik deskriptif di mana nilai *mean* per indikator untuk *role overload* sebesar 3.11, yang mengindikasikan bahwa auditor cenderung rata-rata mengalami *role overload* pada pekerjaannya.

Tugas dan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh seorang auditor pada suatu waktu yang bersamaan dan harus diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan, di mana kemampuan dan sumber daya yang dimiliki terbatas akan membuat auditor tersebut mengalami *role overload*. Biasanya *role overload* akan semakin meningkat pada saat datangnya *busy season*, di mana menumpuknya tugas untuk melakukan audit pada perusahaan-perusahaan.

Meningkatnya kebutuhan perusahaan akan jasa auditor saat ini, tidak sebanding dengan jumlah auditor yang ada. Hal inilah yang menyebabkan auditor sering mengalami *role overload* dalam menjalankan perannya. Banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dikerjakan dengan terbatasnya sumber daya (rekan kerja) dan kemampuan yang dimiliki menyebabkan auditor mengalami *role stress*, sehingga dapat menyebabkan auditor mengalami kelelahan fisik dan emosional, dan lebih depersonalisasi terhadap pekerjaannya.

Penelitian ini konsisten dengan *role theory* (Birnberg *et al.*, 2006) yang menyatakan bahwa peran yang dilaksanakan seorang individu dipengaruhi oleh harapan atau ekspektasi dan norma peran yang dimiliki oleh pihak lain. Ketika seorang auditor mendapatkan ekspektasi dan harapan yang banyak dari pihak lain, maka akan membuat auditor tersebut merasakan *role overload*, yang mana dapat menimbulkan kondisi kelelahan fisik dan emosional, penurunan prestasi pribadi, serta lebih depersonalisasi dalam rangka memenuhi ekspektasi dan harapan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cordes dan Dougherty (1993); Fogarty *et al.* (2000); Murtiasri (2006); Jones *et al.* (2010); Utami dan Nahartyo (2013); Wiryathi *et al.* (2014); Budiasih (2017); serta Smith dan Emerson (2017) yang menemukan bahwa tingginya *role overload* yang terjadi pada auditor secara signifikan akan dapat menimbulkan kondisi *job burnout*. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Riantiningtyas (2009) yang menemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara *role overload* dan *job burnout*.

### **Pengaruh *Role Ambiguity* terhadap *Reduced Audit Quality Practices* (RAQP)**

Pengaruh langsung *role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.138 dan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.188 > 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ). Artinya, hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar *role ambiguity* ( $X_1$ ) yang terjadi pada auditor maka akan semakin meningkatkan tindakan *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ), tetapi pengaruhnya tidak kuat.

*Role ambiguity* yang dialami auditor tidak secara signifikan akan langsung memengaruhi auditor untuk melakukan tindakan *reduced audit quality practices*. Hal ini dapat dijelaskan melalui statistik deskriptif responden di mana responden kebanyakan wanita dengan usia 26-35 tahun dan pria dengan usia 36-45 tahun. Dengan usia yang seperti itu, akan dapat menunjukkan kedewasaan dalam berpikir dan mengendalikan *stress* yang dimiliki akibat *role ambiguity* sehingga tidak sampai untuk melakukan tindakan negatif dalam pekerjaannya berupa *reduced audit quality practices*.

Selain itu, terdapat nilai budaya dan falsafah hidup yang dimiliki oleh masyarakat Sulawesi yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti siri' na pacce di Makassar, dan kohanu di Kendari, di mana perasaan malu, harga diri, dan kepedulian sosial menjadi hal yang dijunjung tinggi, yang dapat mencegah untuk melakukan hal-hal yang bertentangan dengan hukum, nilai-nilai moral, agama, adat istiadat, dan perbuatan-perbuatan lainnya yang dapat merugikan manusia lain. Sehingga mengindikasikan tindakan negatif *reduced audit quality practices* tidak secara signifikan dilakukan secara langsung pada saat terjadi *role ambiguity*.

Birnberg *et al.* (2006) dalam *role theory* menyatakan bahwa ekspektasi atau harapan dari orang lain akan dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam berperilaku. *Attribution theory* menjelaskan bahwa suatu perilaku merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab. *Attribution theory* memberikan penjelasan mengenai bagaimana cara kita menentukan penyebab atau motif seseorang berperilaku demikian (Kelley, 1973). Adanya ketidakjelasan mengenai apa yang harus diharapkan, kurangnya informasi yang memadai untuk melakukan suatu hal akan membuat auditor mengalami *role ambiguity* yang dapat mengarahkan auditor pada tindakan *reduced audit quality practices*. Namun, dengan adanya kemampuan dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh seorang auditor, maka dapat membantu auditor tersebut untuk meminimalkan *role ambiguity* yang terjadi padanya, sehingga *reduced audit quality practices* tidak terlalu signifikan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang ditemukan oleh Fogarty *et al.* (2000); Cahyono (2008); Fanani *et al.* (2008); Winidiantari dan Widhiyani (2015); Patria (2016); dan Syafariah (2017), yang menemukan bahwa *role ambiguity* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas kerja auditor, di mana kualitas kerja auditor ditentukan oleh tindakan dan perilakunya. Kualitas kerja auditor yang rendah dapat dikaitkan dengan penyimpangan perilaku negatif yang lebih besar (Donnelly *et al.*, 2003). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2009); Jones *et al.* (2010); Gunawan dan Ramdan (2012); Sari dan Suryanawa (2016); serta Yustiarti *et al.* (2016) yang menemukan bahwa *role ambiguity* dapat memengaruhi kualitas kerja seorang auditor secara signifikan.

### **Pengaruh *Role Conflict* terhadap *Reduced Audit Quality Practices* (RAQP)**

Pengaruh langsung *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.131 dan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.206 > 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ). Artinya, hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar *role conflict* ( $X_2$ ) yang terjadi pada auditor maka akan semakin meningkatkan potensi terjadinya *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ), tetapi pengaruhnya tidak kuat.

*Role conflict* pada auditor tidak secara signifikan akan langsung memengaruhi auditor tersebut untuk melakukan tindakan *reduced audit quality practices*. Hal ini dapat dijelaskan melalui statistik deskriptif responden di mana responden kebanyakan wanita dengan usia 26-35 tahun dan pria dengan usia 36-45 tahun. Dengan usia seperti itu, auditor telah memiliki pemikiran yang lebih matang, sehingga dapat mengendalikan *role conflict* yang dirasakannya, sehingga dampak tindakan negatif berupa *reduced audit quality practices* dapat diminimalkan.

Nilai budaya dan falsafah hidup yang dimiliki oleh masyarakat Sulawesi yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat memengaruhi perilakunya dalam bertindak, seperti *siri' na pacce* di Makassar dan *kohanu* di Kendari. Budaya malu, harga diri, dan kepedulian sosial menjadi hal yang penting sebagai motivator untuk setiap pribadi masyarakat untuk selalu menjadi lebih kreatif, inovatif, dan terdorong untuk selalu meningkatkan kemampuannya dan tidak melakukan hal-hal yang bertentangan yang dapat merugikan orang lain dan diri sendiri. Sehingga hal ini mengindikasikan, ketika auditor mengalami *role conflict* tidak secara signifikan langsung mendorong auditor untuk melakukan tindakan bertentangan yaitu *reduced audit quality practices*.

Seorang auditor juga dalam melaksanakan tugas-tugasnya dituntut untuk mampu memiliki sikap mental yang tangguh. Sikap mental yang tangguh ini, akan dapat meminimalkan tindakan negatif yang dapat dilakukan oleh seorang auditor ketika terjadi *role conflict* pada dirinya. Oleh sebab itu, ketika seorang auditor mengalami *role conflict*, maka auditor tersebut tidak akan secara langsung melakukan tindakan *reduced audit quality practices*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *role theory* dan *attribution theory*. Penelitian ini sejalan dengan *role theory* (Birnberg *et al.*, 2006) yang menyatakan bahwa peran yang dilaksanakan seorang individu dipengaruhi oleh harapan atau ekspektasi dan norma peran yang dimiliki oleh orang lain dan *attribution theory* dalam menentukan motif perilaku seseorang yang dihubungkan dengan *role conflict* dan *reduced audit quality practices*. Besarnya tuntutan yang diharapkan dari auditor saat ini yaitu tuntutan akan peningkatan kualitas jasa yang harus diberikan, tuntutan profesionalisme, serta kompetensi yang cukup dan memadai yang harus dimiliki para auditor dapat menyebabkan auditor mengalami *role conflict* dalam menjalankan perannya sehingga akan terdorong untuk melakukan tindakan dan perilaku yang negatif terhadap pekerjaannya berupa *reduced audit quality practices*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fogarty *et al.* (2000); Viator (2001); Jones *et al.* (2010); Gunawan dan Ramdan (2012); Yulistiani (2015); Winidiantari dan Widhiyani (2015); serta Syafariah (2017), yang menjelaskan bahwa *role conflict* tidak memengaruhi kualitas kerja dari seorang

auditor secara signifikan. Tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2009); Sari dan Suryanawa (2016); serta Yustiarti *et al.* (2016) menemukan bahwa *role conflict* memengaruhi kualitas kerja seorang auditor secara signifikan. Kualitas kerja auditor dapat ditentukan oleh tindakan dan perilakunya. Kualitas kerja auditor yang rendah dapat dikaitkan dengan penyimpangan tindakan yang lebih besar (Donnelly *et al.*, 2003).

### **Pengaruh *Role Overload* terhadap *Reduced Audit Quality Practices* (RAQP)**

Pengaruh langsung *role overload* ( $X_3$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.127 dan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.257 > 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *role overload* ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ). Artinya, hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar *role overload* ( $X_3$ ) yang terjadi pada auditor maka semakin besar pula potensial terjadinya *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ), tetapi pengaruhnya tidak kuat.

*Role overload* yang dialami auditor tidak secara signifikan dapat langsung memengaruhi auditor untuk melakukan tindakan negatif berupa *reduced audit quality practices*. Hal ini dapat dijelaskan melalui statistik deskriptif responden di mana responden kebanyakan wanita dengan usia 26-35 tahun dan pria dengan usia 36-45 tahun. Dengan usia yang cukup matang seperti itu, pengalaman dan kemampuan dalam bekerja sangat besar. Hal ini yang membuat auditor cenderung dapat menangani masalah *role overload* yang terjadi padanya, sehingga tindakan *reduced audit quality practices* tidak terlalu signifikan terjadi.

Terbatasnya sumber daya (auditor) dalam KAP saat ini, tidak sebanding dengan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan, mengakibatkan satu orang dibebankan banyaknya pekerjaan sehingga banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan untuk menyelesaikannya, sehingga auditor dapat terdorong untuk melakukan tindakan negatif terhadap pekerjaannya berupa *reduced audit quality practices*. Namun, auditor dalam melaksanakan tugas-tugasnya dituntut untuk mampu memiliki sikap mental yang tangguh. Sikap mental yang tangguh ini, akan dapat meminimalkan tindakan negatif yang dapat dilakukan oleh seorang auditor ketika terjadi *role overload* pada dirinya.

Selain itu, adanya nilai budaya dan falsafah hidup yang dianut oleh masyarakat Sulawesi yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti siri' na pacce di Makassar dan kohanu di Kendari, akan dapat memengaruhi tindakan yang akan dilakukan. Budaya perasaan malu, harga diri, dan kepedulian sosial yang dianut akan meminimalkan auditor untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum, nilai moral, yang merugikan orang lain dan diri sendiri, seperti *reduced audit quality practices*. Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa ketika auditor mengalami *role overload* tidak akan secara signifikan langsung mendorong auditor untuk melakukan tindakan *reduced audit quality practices*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *role theory* (Birnberg *et al.*, 2006) yang menyatakan bahwa harapan atau ekspektasi dan norma peran yang dimiliki oleh pihak lain akan memengaruhi perilaku seorang individu. Penelitian ini juga sejalan dengan *attribution theory* (Kelley, 1973) yang menjelaskan cara-cara kita menilai orang secara berlainan, tergantung makna apa yang kita hubungkan ke suatu perilaku tertentu. Banyaknya pekerjaan yang diharapkan kepada auditor pada suatu waktu yang bersamaan akan membuat auditor merasakan *role overload*,

yang memungkinkan auditor terdorong untuk melakukan tindakan *reduced audit quality practices* pada pekerjaannya. Tetapi, adanya tipe kepribadian yang berbeda-beda setiap individu dalam menangani *stress* yang dimiliki akibat *role overload* akan memengaruhi bagaimana auditor tersebut bertindak, sehingga pengaruh untuk melakukan tindakan *reduced audit quality practices* tidak signifikan. Selain itu, terdapat kecerdasan emosional yang dapat membantu mengelolah *stress* akibat *role overload* sehingga meminimalkan seorang auditor untuk melakukan tindakan negatif berupa *reduced audit quality practices*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang ditemukan oleh Murtiasri (2006); Jones *et al.* (2010); Gunawan dan Ramdan (2012) yang menemukan bahwa *role overload* tidak secara signifikan langsung dapat memengaruhi kualitas kerja seorang auditor. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fogarty *et al.* (2000); Agustina (2009); Sari dan Suryanawa (2016); serta Yustiarti *et al.* (2016) justru menemukan bahwa *role overload* akan memengaruhi kualitas kerja seorang auditor secara signifikan. Kualitas kerja auditor dapat ditentukan oleh tindakan dan perilakunya. Kualitas kerja auditor yang rendah dapat dikaitkan dengan penyimpangan tindakan negatif seperti *reduced audit quality practices* yang lebih besar (Donnelly *et al.*, 2003).

#### **Pengaruh Job Burnout terhadap Reduced Audit Quality Practices (RAQP)**

Pengaruh langsung *job burnout* ( $Y_1$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.506 dan nilai probabilitas *sig.* sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ). Artinya, hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar *job burnout* ( $Y_1$ ) yang dirasakan oleh auditor maka semakin besar pula potensial terjadinya tindakan *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ), dan pengaruhnya sangat kuat.

Pengaruh *job burnout* terhadap penerimaan *reduced audit quality practices* dapat dijelaskan melalui nilai mean statistik deskriptif di mana nilai *mean* per indikator untuk *job burnout* sebesar 2.48 dibandingkan dengan nilai *mean* per indikator *reduced audit quality practices* sebesar 2.76 dengan menggunakan 5 poin skala *Likert*. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *mean* per indikator *job burnout* mengarah ke skor jawaban 3 (rata-rata) dan nilai *mean* per indikator *reduced audit quality practices* yang juga mengarah ke skor jawaban 3 berarti arahnya sudah sesuai dengan penelitian ini di mana pengaruh *job burnout* terhadap *reduced audit quality practices* adalah positif sehingga mengindikasikan bahwa auditor yang cenderung rata-rata mengalami kondisi *job burnout* dalam melaksanakan pekerjaannya, akan cenderung untuk melakukan tindakan negatif berupa *reduced audit quality practices*.

Hal ini juga dapat dijelaskan melalui statistik deskriptif responden di mana responden kebanyakan memiliki masa kerja paling lama berkisar antara 2-6 tahun dengan jabatan junior auditor. Jabatan sebagai junior auditor akan lebih mudah mengalami *stress* yang tinggi karena memiliki tugas yang menyangkut pekerjaan lapangan, sehingga memungkinkan auditor tersebut mengalami kondisi kelelahan fisik dan emosional, terjadi penurunan prestasi pribadi, dan lebih depersonalisasi yang disebut sebagai kondisi *job burnout*. *Job burnout* yang dirasakan oleh auditor tersebut akan membuat dorongan untuk melakukan perilaku negatif terhadap pekerjaannya seperti *reduced audit quality practices*.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan *Attribution theory* yang menjelaskan bahwa suatu perilaku merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab (Birnberg *et al.*, 2006). *Attribution theory* (Kelley, 1973) juga menjelaskan bahwa terdapat motif yang mendukung seseorang dalam membuat suatu keputusan untuk melakukan suatu perbuatan. Tingkat *stress* yang cukup tinggi pada profesi auditor akan membuat auditor cenderung mengalami situasi *job burnout* dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga auditor akan lebih mudah terdorong untuk melakukan tindakan yang tidak seharusnya berupa *reduced audit quality practices*.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang ditemukan oleh Fogarty *et al.* (2000); Murtiasri (2006); Jones *et al.* (2010) yang menemukan bahwa efek dari *job burnout* pada auditor akan dapat menurunkan tingkat performa auditor. Tetapi sebaliknya, Smith *et al.* (2007) tidak menemukan hubungan yang signifikan antara *job burnout* dan tingkat performa auditor. Tingkat performa auditor berkaitan dengan hasil dari perilaku auditor di mana dapat dicapai dengan adanya tindakan atau perilaku yang melibatkan kegiatan audit. Penelitian ini juga konsisten dengan yang ditemukan oleh Smith dan Emerson (2017) yang menunjukkan bahwa kondisi *job burnout* yang dirasakan oleh seorang auditor akan berpengaruh signifikan terhadap terjadinya *reduced audit quality practices*.

#### **Peran Mediasi *Job Burnout* terhadap Pengaruh *Role Ambiguity* pada *Reduced Audit Quality Practices* (RAQP)**

Pengaruh langsung variabel *role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) sebesar 0.138, sedangkan pengaruh tidak langsung, *role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui variabel mediasi *job burnout* ( $Y_1$ ) sebesar 0.198. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui variabel mediasi *job burnout* ( $Y_1$ ) lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya, yang menunjukkan bahwa *job burnout* ( $Y_1$ ) memediasi pengaruh antara variabel *role ambiguity* ( $X_1$ ) dan variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ), di mana memiliki pola hubungan yang positif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *role ambiguity* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ), dan *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ). Pengujian sobel yang dihasilkan untuk menguji kekuatan mediasi variabel *job burnout* ( $Y_1$ ) menghasilkan *p-value of sobel test* sebesar  $0.004 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *job burnout* ( $Y_1$ ) dapat memediasi secara signifikan pengaruh *role ambiguity* ( $X_1$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ).

*Job burnout* terkait dengan kelelahan emosional, penurunan prestasi kerja, dan sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri (depersonalisasi). Dengan adanya kondisi *job burnout* ini yang muncul dari intensitas *stress* yang tinggi akibat adanya *role ambiguity*, akan meningkatkan dampak disfungsi yang memengaruhi tindakan dari seorang auditor. Tindakan ini berupa tindakan negatif terhadap tugas dan pekerjaannya seperti *reduced audit quality practices*.

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

gangguan depersonalisasi (*job burnout*) yang timbul dari inkonsistensi peran, yang dapat menyebabkan perilaku negatif. *Attribution theory* melihat sebab mengapa seorang individu berperilaku demikian. Perilaku *reduced audit quality practices* yang dilakukan seorang auditor dapat disebabkan oleh kondisi yang dialami oleh auditor yaitu *job burnout*, yang merupakan efek dari tingginya *role stress* akibat adanya *role ambiguity*.

Temuan ini konsisten dengan temuan Fogarty *et al.* (2000); dan Murtiasri (2006) yang menemukan bahwa *job burnout* adalah variabel mediasi yang tepat untuk memisahkan dampak fungsional dan disfungsional antara *role ambiguity* dan kualitas kerja. Ketika seorang auditor mengalami ketidakcukupan informasi yang memadai maka auditor tersebut mengalami situasi *role ambiguity* yang pada tingkat yang lebih tinggi akan mengalami kondisi *job burnout* yang akan berdampak disfungsional, sehingga lebih rentan untuk melakukan tindakan negatif berupa *reduced audit quality practices*. Hal yang sama juga ditemukan oleh Smith dan Emerson (2017) yang menemukan bahwa *job burnout* dapat memediasi secara signifikan pengaruh antara *role ambiguity* terhadap *reduced audit quality practices*.

#### **Peran Mediasi Job Burnout terhadap Pengaruh Role Conflict pada Reduced Audit Quality Practices (RAQP)**

Pengaruh langsung variabel *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) sebesar 0.131, sedangkan pengaruh tidak langsung, *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui variabel mediasi *job burnout* ( $Y_1$ ) sebesar 0.135. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui variabel mediasi *job burnout* ( $Y_1$ ) lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya, yang menunjukkan bahwa *job burnout* ( $Y_1$ ) memediasi pengaruh antara variabel *role conflict* ( $X_2$ ) dan variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ), di mana memiliki pola hubungan yang positif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *role conflict* ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ), dan *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ). Pengujian sobel yang dihasilkan untuk menguji kekuatan mediasi variabel *job burnout* ( $Y_1$ ) menghasilkan *p-value of sobel test* sebesar  $0.026 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *job burnout* ( $Y_1$ ) memediasi secara signifikan pengaruh *role conflict* ( $X_2$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ).

*Job burnout* yang terjadi pada auditor dapat diakibatkan oleh adanya *role conflict* secara terus menerus. *Role conflict* yang dirasakan cukup tinggi oleh auditor akan mengarahkan auditor pada kelelahan emosional, sehingga melibatkan pengembangan konsep diri yang negatif, dan penurunan motivasi kerja (*job burnout*). Kondisi *job burnout* ini, akan meningkatkan dorongan auditor untuk melakukan *reduced audit quality practices*.

Penelitian ini sejalan dengan *role theory* dan *attribution theory*. *Role theory* yang dijelaskan oleh Birnberg *et al.* (2006), menyatakan bahwa seorang individu dalam perilakunya dipengaruhi oleh ekspektasi atau harapan dan norma peran, di mana dapat terjadi ketidakberhasilan akibat adanya benturan antara satu ekspektasi dengan ekspektasi lainnya yang menyebabkan individu tersebut mengalami *role conflict*. *Role conflict* pada tingkat yang lebih tinggi akan menyebabkan seseorang mengalami situasi *job burnout*, sehingga dapat mendorong auditor untuk berperilaku negatif. *Attribution theory* melihat sebab

mengapa seorang individu berperilaku demikian. Perilaku *reduced audit quality practices* yang dilakukan seorang auditor dapat disebabkan oleh kondisi yang dialami oleh auditor yaitu situasi kelelahan emosional, yang merupakan efek dari adanya *role conflict* yang terjadi secara terus-menerus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fogarty *et al.* (2000); dan Murtiasri (2006) yang menemukan bahwa *job burnout* adalah variabel mediasi yang tepat untuk memediasi pengaruh *role conflict* terhadap kualitas kerja. Ketika seorang auditor mengalami tuntutan yang saling berbenturan maka akan mengakibatkan *role stress* yang tinggi, sehingga lebih rentan untuk berperilaku negatif berupa *reduced audit quality practices*. Hal yang sama juga ditemukan oleh Smith dan Emerson (2017) yang menemukan bahwa *job burnout* memediasi secara signifikan pengaruh antara *role conflict* terhadap *reduced audit quality practices*.

### **Peran Mediasi *Job Burnout* terhadap Pengaruh *Role Overload* pada *Reduced Audit Quality Practices* (RAQP)**

Pengaruh langsung variabel *role overload* ( $X_3$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) sebesar 0.127, sedangkan pengaruh tidak langsung, *role overload* ( $X_3$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui variabel mediasi *job burnout* ( $Y_1$ ) sebesar 0.138. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *role overload* ( $X_3$ ) terhadap variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ) melalui variabel mediasi *job burnout* ( $Y_1$ ) lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya, yang menunjukkan bahwa *job burnout* ( $Y_1$ ) memediasi pengaruh antara variabel *role overload* ( $X_3$ ) dan variabel *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ), di mana memiliki pola hubungan yang positif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *role overload* ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap *job burnout* ( $Y_1$ ), dan *job burnout* ( $Y_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ). Pengujian sobel yang dihasilkan untuk menguji kekuatan mediasi variabel *job burnout* ( $Y_1$ ) menghasilkan *p-value of sobel test* sebesar  $0.032 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *job burnout* ( $Y_1$ ) memediasi secara signifikan pengaruh *role overload* ( $X_3$ ) terhadap *reduced audit quality practices* ( $Y_2$ ).

*Job burnout* seperti kelelahan fisik dan emosional, mengembangkan sikap kerja yang negatif, dan hilangnya perhatian dan perasaan terhadap klien akan terjadi akibat dari banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan pada suatu waktu yang bersamaan (*role overload*). Kondisi *job burnout* yang terjadi akan mengarahkan auditor pada tindakan *reduced audit quality practices*. Tindakan negatif yang dilakukan auditor berupa *reduced audit quality practices* ini, biasanya dilakukan oleh auditor untuk menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang banyak.

Penelitian ini konsisten dengan *role theory* dan *attribution theory*, di mana *role theory* (Birnberg *et al.*, 2006) menjelaskan bahwa seorang individu dalam perilakunya dipengaruhi oleh ekspektasi atau harapan dan norma peran, di mana ekspektasi dan harapan terhadap auditor sangat banyak sehingga terjadi *role overload*, yang menyebabkan individu tersebut mengalami *role stress*. *Role stress* yang ada akan dapat meningkatkan kelelahan fisik dan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan gangguan depersonalisasi (*job burnout*) yang timbul dari banyaknya peran yang harus dijalankan, yang dapat menyebabkan auditor berperilaku negatif. *Attribution theory* (Kelley, 1973) menjelaskan bahwa terdapat motif yang mendukung seseorang dalam membuat suatu keputusan

untuk melakukan suatu perbuatan. *Attribution theory* juga melihat sebab mengapa seorang individu berperilaku demikian. Tindakan *reduced audit quality practices* yang dilakukan seorang auditor dapat disebabkan oleh kondisi yang dialami oleh auditor yaitu *job burnout*, yang merupakan efek dari banyaknya pekerjaan yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan, yang tidak didukung oleh kemampuan yang dimiliki (*role overload*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Fogarty *et al.* (2000); dan Murtiasri (2006) yang menemukan bahwa *job burnout* adalah variabel mediasi yang sesuai untuk memediasi secara signifikan hubungan antara *role overload* dan kualitas kerja. Ketika seorang auditor mengalami kelebihan pekerjaan yang harus dikerjakan tanpa didukung oleh sumber daya (rekan kerja) dan terbatasnya kemampuan yang dimiliki, akan membuat auditor tersebut mengalami situasi *role overload* yang pada tingkat yang lebih tinggi akan mengalami kondisi *job burnout* yang akan berdampak disfungsi berupa tindakan *reduced audit quality practices*. Hal yang sama juga ditemukan oleh Smith dan Emerson (2017) yang menemukan bahwa *job burnout* dapat memediasi secara signifikan pengaruh antara *role overload* dan *reduced audit quality practices*.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pengujian data serta pembahasan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. *Role ambiguity* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job burnout*. Hal ini mengindikasikan bahwa *role ambiguity* dalam berkerja dapat memberikan kontribusi dalam menimbulkan *job burnout*. Auditor yang mengalami ketidakjelasan dan ketidakcukupan informasi mengenai apa yang harus dikerjakan dalam melaksanakan perannya, akan membutuhkan energi mental yang lebih. Energi mental yang lebih ini, akan mendorong auditor tersebut pada kondisi *job burnout*.
2. *Role conflict* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* dalam berkerja dapat memberikan kontribusi yang menimbulkan *job burnout*. Pekerjaan sebagai seorang auditor dapat menyebabkan konflik antara pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu dan tanggung jawab lain diluar pekerjaannya, sehingga auditor dihadapkan pada *stress* yang berlebih yang dapat menimbulkan situasi *job burnout*.
3. *Role overload* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *job burnout*. Hal ini mengindikasikan bahwa *role overload* dalam berkerja dapat memberikan kontribusi dalam menimbulkan *job burnout*. Tugas dan pekerjaan yang berlebih yang harus dikerjakan seorang auditor tidak sebanding dengan kemampuan yang dimilikinya baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi auditor tersebut, serta tidak didukung oleh sumber daya yang cukup, sehingga menyebabkan auditor tersebut mengalami kelelahan fisik dan emosional yang lebih besar dari pekerjaannya yang mengarah pada kondisi *job burnout*.
4. *Role ambiguity* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Hal ini mengindikasikan bahwa *role ambiguity* kurang memberikan kontribusi terhadap terjadinya *reduced audit quality practices* yang dilakukan auditor karena pengaruhnya yang tidak signifikan. Ketidaksignifikannya hubungan *role ambiguity* terhadap *reduced audit quality*

*practices* kemungkinan disebabkan karena *role ambiguity* yang terjadi pada auditor tidak secara langsung memengaruhi auditor tersebut untuk bertindak atau berperilaku negatif dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, kemampuan dan pengalaman kerja auditor dapat meminimalkan seorang auditor untuk tidak langsung melakukan *reduced audit quality practices* ketika mengalami *role ambiguity*.

5. *Role conflict* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* kurang memberikan kontribusi terhadap timbulnya *reduced audit quality practices* karena pengaruhnya yang tidak signifikan. Ketidaksignifikannya hubungan *role conflict* atas *reduced audit quality practices* kemungkinan disebabkan karena *role conflict* yang dialami auditor, tidak langsung akan membuat auditor tersebut untuk melakukan tindakan negatif terhadap pekerjaannya. Seorang auditor dalam melaksanakan pekerjaannya juga dituntut untuk memiliki sikap mental yang tangguh dalam menjalankan profesinya sebagai seorang auditor, sehingga tindakan *reduced audit quality practices* tidak dilakukan.
6. *Role overload* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Hal ini mengindikasikan bahwa *role overload* kurang memberikan kontribusi terhadap terjadinya *reduced audit quality practices* yang dilakukan auditor karena pengaruhnya yang tidak signifikan. Ketidaksignifikannya hubungan *role overload* terhadap *reduced audit quality practices* kemungkinan disebabkan karena *role overload* tidak secara langsung dapat memengaruhi auditor tersebut untuk bertindak negatif, di mana terdapat tipe kepribadian yang berbeda-beda dan kecerdasan emosional yang dapat membantu mengelola *stress* akibat *role overload* sehingga meminimalkan seorang auditor untuk melakukan tindakan negatif berupa *reduced audit quality practices*.
7. *Job burnout* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *reduced audit quality practices*. Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi *job burnout* yang terjadi pada auditor dapat memberikan kontribusi atas timbulnya tindakan *reduced audit quality practices*. *Job burnout* yang dirasakan auditor berupa kelelahan emosional, penurunan prestasi pribadi, dan depersonalisasi, akan membuat auditor cenderung menjadi lebih rentan terhadap tindakannya dalam mengerjakan pekerjaannya, sehingga mendorong keterlibatan dalam *reduced audit quality practices*.
8. Peran variabel *job burnout* memediasi secara signifikan pengaruh antara *role ambiguity* terhadap *reduced audit quality practices*. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi *job burnout* yang terjadi akibat dari adanya *role ambiguity* dapat memberikan kontribusi terhadap timbulnya tindakan *reduced audit quality practices*. Seorang auditor yang mengalami *role ambiguity* secara terus menerus akan dapat menyebabkan timbulnya kondisi *job burnout* (jenuh), sehingga dapat berdampak disfungsi terhadap tindakannya, yang mendorong auditor tersebut untuk melakukan *reduced audit quality practices*.
9. Peran variabel *job burnout* memediasi secara signifikan pengaruh antara *role conflict* terhadap *reduced audit quality practices*. Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi *job burnout* yang terjadi akibat dari adanya *role conflict* pada auditor dapat memberikan kontribusi terhadap timbulnya tindakan *reduced audit quality practices*. *Role conflict* yang dirasakan auditor terus-menerus

akan menyebabkan auditor tersebut mengalami kelelahan emosional, yang melibatkan pengembangan konsep diri yang negatif, dan penurunan motivasi kerja sehingga mendorong auditor tersebut untuk melakukan *reduced audit quality practices*.

10. Peran variabel *job burnout* memediasi secara signifikan pengaruh antara *role overload* terhadap *reduced audit quality practices*. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi *job burnout* yang terjadi akibat dari adanya *role overload* dapat memberikan kontribusi atas timbulnya tindakan *reduced audit quality practices*. *Role overload* yang terus-menerus dirasakan oleh auditor akan membuat auditor tersebut mengalami kelelahan fisik dan emosional, mengembangkan sikap kerja yang negatif, dan membuat hilangnya perhatian dan perasaan terhadap klien, sehingga tindakan *reduced audit quality practices* menjadi rentan untuk dilakukan.

Penelitian ini dapat memberikan implikasi teoretis bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang *auditing* khususnya pengembangan *role theory* dan *attribution theory* sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran akademik bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya tindakan *reduced audit quality practices* seperti *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *job burnout*. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan acuan bagi pengembangan riset-riset di masa yang akan datang.

Penelitian ini juga dapat memberikan implikasi praktis sebagai pembelajaran bagi Kantor Akuntan Publik dan profesi auditor untuk melakukan tindakan pencegahan dan perbaikan terhadap *stress* yang memicu kondisi *job burnout* yang sering dialami oleh auditor melalui pengelolaan emosi, peningkatan prestasi kerja dan pengurangan sifat depersonalisasi. Untuk itu, KAP perlu menyelenggarakan pelatihan internal disamping pelatihan eksternal yang telah ada, melatih kerja sama, mengasah kemampuan bersosialisasi auditor, memberikan rekreasi, melakukan pembagian kerja yang baik, serta peningkatan pola hidup sehat (KAP bekerja sama dengan klub-klub kesehatan untuk memfasilitasi karyawannya). Implikasi praktik ini juga diharapkan sebagai pembelajaran bagi Ikatan Akuntan Publik Indonesia untuk dapat membuat standar aturan yang memberikan sanksi tegas kepada setiap KAP dan auditornya yang melakukan *reduced audit quality practices*.

Terdapat pula keterbatasan dalam penelitian ini yakni tingkat *respon rate* yang masih rendah yang disebabkan karena tidak bertemu langsung dengan pihak auditor dan hanya menitipkan kuesioner dan penelitian ini hanya ditujukan kepada auditor dan dilakukan pada suatu saat tertentu saja (*cross sectional*) sehingga hasilnya bisa berubah jika dilakukan penelitian ulang dan sulit untuk melihat perilaku auditor dalam rentang waktu yang panjang karena adanya KAP yang tidak mengembalikan, atau mengembalikan tetapi tidak menjawab sehingga hasil penelitian mungkin belum dapat digeneralisasi untuk KAP se-Sulawesi, Papua, dan Maluku.

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijabarkan di atas, maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan tingkat *respon rate* dengan mengantarkan secara langsung dan melakukan wawancara ringan serta mempunyai *contact person* pada kota yang akan menjadi tempat penelitian sehingga dapat membantu peneliti dalam menyebarkan kuesioner. Penelitian selanjutnya juga sebaiknya mempertimbangkan untuk menggunakan variabel-

variabel lainnya di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti tipe kepribadian dan kecerdasan emosional yang diharapkan dapat memengaruhi tingkat *stress* pada auditor, dan juga *psychological well-being*, *healthy lifestyle*, dan *vitality*, yang diharapkan penting untuk meminimalkan terjadinya *reduced audit quality practices*, yang akan berdampak positif bagi pribadi auditor maupun lingkungan organisasinya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. (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 Universitas Kristen Maranatha*, 1(1), 40–69.
- Alderman, C. W., and Deitrick, J. W. (1982). Auditors' Perceptions of Time Budget Pressures and Premature Sign-Offs. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 1(2), 54–68.
- Almer, E. D., and Kaplan, S. E. (2002). The Effects of flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 1–34.
- Amilin, dan Dewi, R. (2008). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stress sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 12(1), 13–24.
- Bartunek, J. M., and Reynolds, C. (1983). Boundary Spanning and Public Accountant Role Stress. *The Journal of Social Psychology*, 121(1), 65–72.
- Beehr, T. A., and Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665–699.

- Birnberg, J. G., Luft, J., and Shields, M. D. (2006). Psychology Theory in Management Accounting Research. *Handbook of Management Accounting Research*, 1, 113–135.
- Budiasih, I. G. A. N. (2017). Burnout pada Auditor di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 5(3), 79–92.
- Cahyono, D. (2008). Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas Peran dan Konflik Peran sebagai Mediasi antara Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah (Studi Empiris di Lingkungan Kantor Akuntan Publik Besar). *Disertasi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Carpenter, C. G., and Hock, C. A. (2008). The 150-Hour Requirement's Effect on The CPA Exam. *The CPA Journal*, 78(6), 62–64.
- Coram, P., Ng, J., and Woodliff, D. (2003). A Survey of Time Budget Pressure and Reduced Audit Quality among Australian Auditors. *Australian Accounting Review*, 13(1), 38–44.
- Coram, P., Glavovic, A., Ng, J., and Woodliff, D. (2008). The Moral Intensity of Reduced Audit Quality Acts. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 27(1), 127–149.
- Cordes, C. L., and Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy Of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Donnelly, D. P., Quirin, J. J., and O'Bryan, D. (2003). Auditor Acceptance of Dysfunctional Audit Behavior: An Explanatory Model Using Auditors' Personal Characteristics. *Behavioral Research in Accounting*, 15(1), 87–110.

- Fanani, Z., Hanif, R. A., dan Subroto, B. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(2), 139–155.
- Feldman, D. C., and Weitz, B. A. (1988). Career Plateaus Reconsidered. *Journal of Management*, 14(1), 69–80.
- Fisher, R. T. (2001). Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 143–170.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., and Moore, R. K. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31–68.
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout: The High Cost of Achievement*. Garden City, NY: Anchor Press.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goolsby, J. R. (1992). A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(2), 155–164.
- Griffin, M. L., Nancy L. Hogan, N. L., Lambert, E. G., Gail, K. A. T., and Bake, D. N. Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and the Burnout of Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239–255.
- Gunawan, H., dan Ramdan, Z. (2012). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja

- Auditor di Kantor Akuntan Publik Wilayah DKI Jakarta. *Journal of Binus University*, 3(2), 825–839.
- Gundry, L. C., and Liyanarachchi, G. A. (2007). Time Budget Pressure, Auditors' Personality Type, and the Incidence of Reduced Audit Quality Practices. *Pacific Accounting Review*, 19(2), 125–152.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: John Wiley.
- Herrbach, O. (2001). Audit Quality, Auditor Behaviour and the Psychological Contract. *The European Accounting Review*, 10(4), 787–802.
- Jones, A., Norman, C. S., and Wier, B. (2010). Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 22(1), 21–41.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., and Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Kelley, H. H. (1973). The Processes of Causal Attribution. *American Psychologist*, 28(2), 107–128.
- Kurnia. (2011). Pengaruh Tekanan Waktu Audit dan Locus of Control terhadap Tindakan yang Menurunkan Kualitas Audit. *Ekuitas, Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 15(4), 456–476.
- Lopez, D. M., and Peters, G. F. (2012). The Effect of Workload Compression on Audit Quality. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 31(4), 139–165.
- Malone, C. F., and Roberts, R. W. (1996). Factors Associated with the Incidence of Reduced Audit Quality Behaviors. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 15(2), 49–64.

- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews Psychological*, 52, 397–422.
- Murtiasri, E. (2006). Antecedent dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan terhadap Role Stress Model. *Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang*.
- Otley, D. T., and Pierce, B. J. (1995). The Control Problem in Public Accounting Firms: An Empirical Study of the Impact of Leadership Style. *Accounting, Organizations and Society*, 20(5), 405–420.
- Otley, D. T., and Pierce, B. J. (1996). The Operation of Control Systems in Large Audit Firms. *Auditing: A Journal of Practice and Theory*, 15(2), 65–84.
- Paino, H., Ismail, Z., and Smith, M. (2010). Dysfunctional Audit Behaviour: An Exploratory Study in Malaysia. *Asian Review of Accounting*, 18(2), 162–173.
- Patria, R. (2016). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada KAP di Pekanbaru, Padang dan Batam). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 881–895.
- Pierce, B., and Sweeney, B. (2004). Cost–quality Conflict in Audit Firms: An Empirical Investigation. *European Accounting Review*, 13(3), 415–441.
- Pines, A., and Maslach, C. (1978). Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 29(4), 233–237.
- Ragunathan, B. (1991). Premature Signing-Off on Audit Procedures: An Analysis. *Accounting Horizons*, 5(2), 71–79.

- Rhode, J. G. (1978). The Independent Auditors' Work Environment: A Survey, Commission on Auditors' Responsibilities. *Issued as the Independent Auditor's Work Environment: A Survey*, 4, AICPA, New York.
- Rizzo, J. R., House, R. J., and Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Role Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163.
- Sanders, J. C., Fulks, D. L., and Knoblett, J. K. (1995). Stress and Stress Management in Public Accounting. *The CPA Journal*, 65(8), 46–49.
- Sari, N. P. E. R., dan Suryanawa, I. K. (2016). Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Tekanan Waktu sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(2), 1392–1421.
- Schick, A. G., Gordon, L. A., and Haka, S. (1990). Information Overload: A Temporal Approach. *Accounting, Organizations and Society*, 15(3), 199–220.
- Securities and Exchange Commission. SEC News Digest 2013–215*. (2013). Available online at <https://www.sec.gov/news/digest/2013/dig110713.htm> Retrieved November 21, 2017.
- Senatra, P. T. (1980). Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm. *The Accounting Review*, 55(4), 594–603.
- Silaban, A. (2009). Perilaku Disfungsional Auditor dalam Pelaksanaan Program Audit (Studi Empiris di Kantor Akuntan Publik). *Disertasi Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Singh, J. (1998). Striking a Balance in Boundary-Spanning Positions: An Investigation of Some Unconventional Influences of Role Stressors and Job

- Characteristics on Job Outcomes of Salespeople. *Journal of Marketing*, 62(3), 69–86.
- Smith, K. J., Davy, J. A., and Everly, G. S. (2007). An Assessment of the Contribution of Stress Arousal to the Beyond the Role Stress Model. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 10, 127–158.
- Smith, K. J., and Emerson, D. J. (2017). An Analysis of the Relation between Resilience and Reduced Audit Quality within the Role Stress Paradigm. *Advances in Accounting*, 37, 1–14.
- Soobaroyen, T., and Chengabroyan, C. (2006). Auditors' Perceptions of Time Budget Pressure, Premature Sign Offs and Under-Reporting of Chargeable Time: Evidence from a Developing Country. *International Journal of Auditing*, 10(3), 201–218.
- Statistics calculators version 4.0 BETA*. (2018). Available online at <http://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31> Retrieved July 01, 2018.
- Sweeney, J. T., and Summers, S. L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 223–245.
- Syafariah, Z. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran pada Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Surakarta dan D.I Yogyakarta). *Skripsi Thesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Utami, I., dan Nahartyo, E. (2013). The Effect of Type A Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 16(1), 161–170.
- Van Sell, M., Brief, A. P., and Schuler, R. S. (1981). Role Conflict and Role Ambiguity: Integration of the Literature and Directions for Future Research. *Human Relations*, 34(1), 43–71.
- Viator, R. E. (2001). The Association of Formal and Informal Public Accounting Mentoring with Role Stress and Related Job Outcomes. *Accounting, Organizations and Society*, 26(1), 73–93.
- Willet, C., and Page, M. (1996). A Survey of Time Budget Pressure and Irregular Auditing Practices among Newly Qualified UK Chartered Accountants. *The British Accounting Review*, 28(2), 101–120.
- Winidiantari, P. N., dan Widhiyani, N. L. S. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Struktur Audit, Motivasi dan Kepuasan Kerja pada Kinerja Auditor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 12(2), 249–264.
- Wiryathi, N. M., Rasmini, N. K., dan Wirakusuma, M. G. (2014). Pengaruh Role Stressors pada Burnout Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(5), 227–244.
- Wolfe, D. M., and Snoek, J. D. (1962). A Study of Tension and Adjustment under Role Conflict. *Journal of Social Issues*, 18(3), 102–121.
- Yulistiani. (2015). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor (Survey pada 8 Kantor Akuntan Publik di Kota Bandung). *Skripsi Thesis Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung*.