

# KONFLIK PERAN, KETIDAKJELASAN PERAN, STRES KERJA, DAN KUALITAS AUDIT INSPEKTORAT PROVINSI BENGKULU

Litania

*Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu*

---

## Abstract

The purpose of the study is to analyze the influence of the role conflict and role ambiguity toward work stress and to analyze effect of work stress toward audit quality auditor Inspectorate in the Bengkulu Province. The data were used primary data, which obtained questionnaire to the data collecting. The sampling was used census method, equal to 167 respondents. The methods of data analysis were used Structural Equation Modeling (SEM). The result from the data analyze show that: (1) the role conflict has a positive significant influence toward work stress; (2) the role conflict has a positive significant influence toward audit quality; (3) the role ambiguity has a positive significant influence toward work stress; (4) the role ambiguity has a negative significant influence toward audit quality; (5) the work stress has negative significant influence toward audit quality; (6) the work stress has mediating effect on influence of role conflict toward the audit quality in the Inspectorates Offices in Bengkulu Province; and (7) the work stress has not mediating effect on influence of role ambiguity toward the audit quality in the Inspectorates Offices in Bengkulu Province.

Keywords: Role conflict, Role ambiguity; Work stress and Audit quality

---

## 1. Pendahuluan

Salah satu bentuk pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah laporan keuangan. Laporan keuangan merupakan laporan atas pelaksanaan program-program kerja pemerintah yang dibiayai oleh uang negara. Laporan keuangan diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Penyusunan laporan keuangan tersebut dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip Standar Akuntansi Pemerintahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010. Selain sebagai bentuk pertanggungjawaban, laporan keuangan memiliki fungsi lain yakni sebagai media pengawasan atas pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh entitas pelaporan keuangan (Mardiasmo, 2009).

Pelaksana pengawasan atas pengelolaan keuangan tersebut salah satunya adalah inspektorat. Inspektorat sebagai lembaga audit/pemeriksa memiliki tugas menyelenggarakan kegiatan pengawasan umum pemerintah daerah dan tugas lain yang diberikan kepala daerah, sehingga dalam tugasnya, Inspektorat sama dengan auditor internal (Falah, 2007). Auditor Inspektorat merupakan auditor internal pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pengawasan umum pemerintah daerah dan tugas lainnya yang diberikan kepala daerah. Inspektorat Kabupaten/Kota merupakan suatu lembaga pengawas di lingkungan pemerintah daerah. Peran dan fungsi Inspektorat Kabupaten/Kota secara umum diatur dalam pasal 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007 yaitu merencanakan, merumuskan kebijakan dan pemeriksaan. Untuk menunjang agar pelaksanaan tugas berjalan secara maksimal, diperlukan kinerja optimal dan tercermin dari kualitas audit yang dilaksanakan oleh Auditor.

Bastian (2010) menyatakan bahwa kualitas audit dapat diartikan sebagai sebuah sistematis dan pemeriksaan independen untuk menentukan apakah kualitas kegiatan serta hasil terkait telah sesuai dengan rumusan perencanaan, dan apakah perencanaan telah dilaksanakan secara efektif serta sesuai

untuk mencapai tujuannya. Kualitas audit merupakan sebuah analisis atas unsur proses dan penilaian secara lengkap, kebenaran kondisi, serta kemungkinan efektivitas.

Rendahnya kualitas hasil audit dapat disebabkan karena seringkali auditor hanya memiliki sedikit informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaannya atau apa saja yang menjadi tanggung jawab dan peranannya. Individu yang mengalami ketidakjelasan peran akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibandingkan individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka (Fanani dkk, 2008). Selain itu, seringkali auditor bekerja tanpa banyak arahan dari supervisor dan menghadapi situasi-situasi baru seperti klien baru, dan area teknik yang baru (Jones dkk., 2010)..

Dalam melaksanakan pekerjaannya, auditor tidak lepas dari adanya stres dalam pekerjaan. Stres dalam pekerjaan ini dapat disebabkan oleh tekanan peran (role stress) (Eka, 2006:4). Penelitian yang dilakukan oleh Fisher (2001) menjelaskan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu konflik peran dan ketidakjelasan peran. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan individu di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi (Tsai & Shis, 2005). Sedangkan ketidakjelasan peran terjadi saat seseorang memiliki perasaan tidak jelas atas informasi yang dibutuhkan guna menuntaskan kewajiban dari pekerjaannya maupun tidak mendapatkan kejelasan tentang deskripsi tugas dan kewajiban pekerjaannya (Ramadhan, 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Fanani (2008), efek potensial dari konflik peran dan ketidakjelasan peran sangatlah rawan, bukan saja pada individual (konsekuensi emosional) namun juga bagi organisasi dimana kualitas kerja organisasi tersebut menjadi lebih rendah.

Pada survey pendahuluan yang dilakukan di beberapa Kantor Inspektorat Provinsi Bengkulu (Provinsi Bengkulu dan Bengkulu Tengah), masih ada individu auditor yang kurang perhatian pada tugas-tugasnya, terutama jika bekerja di dalam tim pengawas. Hal ini sebagaimana pendapat Informan 1, dengan pernyataannya:

“Menurut saya, masih ada auditor yang masih kurang memahami akan tugas-tugasnya, sehingga dalam melaksanakan tugas kurang optimal, sehingga masih ada temuan-temuan dari BPK atas laporan OPD yang disampaikan”

Selain itu, auditor dengan sengaja tidak bersedia atau malas membuat laporan hasil pemeriksaan dan menyerahkan tanggungjawab tersebut kepada rekan satu tim lainnya, yang seharusnya tanggungjawab tersebut merupakan beban bersama. Hal ini dibenarkan oleh seorang auditor muda yang berhasil diwawancarai pada tanggal 12 Maret 2019, sebagaimana petikan wawancaranya:

“Menurut saya, masih ada oknum auditor yang belum tertib dalam membuat laporan pemeriksaan dan menyerahkannya tepat waktu dan melimpahkan wewenang kepada juniornya, sehingga OPD yang diperiksa atau diawasi tidak dapat melakukan koreksi dan perbaikan atas laporan yang disajikannya, sehingga dianggap laporan tersebut sudah benar”

Kemudian, adanya tindakan pelimpahan wewenang semauanya yang dilakukan oknum auditor senior kepada auditor muda tersebut membuat anggota tim kerja yang lainnya merasa kesal dan jengkel dibebani tugas yang seharusnya bukan menjadi tanggungjawabnya. Padahal, antara anggota tim kerja telah dilakukan pembagian tugas. Kondisi ini menyebabkan konflik peran dan ketidakjelasan peran antara auditor.

Kondisi yang terjadi tersebut menyebabkan tekanan bagi auditor yang dibebani tugas yang menumpuk. Kondisi ini menyebabkan stres kerja pada auditor, sehingga auditor tidak dapat menyusun laporan hasil pemeriksaan (LHP) dengan baik. Jika hal ini berlangsung lama, tentu saja akan berdampak pada kondisi fisik dan emosi auditor, sehingga dapat memicu stres kerja yang tinggi. Dampak lain, karena beratnya beban yang dirasakan oleh auditor, ada beberapa di antaranya mengajukan mutasi ke dinas/instansi lain. Jadi, stres yang ditimbulkan karena konflik peran dan ketidakjelasan peran berakibat

pada kerja individu yang bersangkutan dan berlanjut pada kualitas hasil kerjanya. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada stres dan kualitas audit di Provinsi Bengkulu.

Penelitian terkait konflik peran, ketidakjelasan peran, stress dan kualitas audit telah dilakukan oleh sejumlah penelitian, seperti Jamaludin (2015) yang meneliti mengenai peran mediasi perencanaan audit dan independen terhadap pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap kualitas audit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran dan ketidakjelasan (ambiguitas) peran tidak berpengaruh secara nyata pada kualitas audit dan perencanaan audit, namun memberikan dampak negatif pada independensi auditor. Selanjutnya, Suryani (2013) meneliti mengenai pengaruh struktur audit, komitmen, konflik peran dan efektivitas teknologi terhadap kualitas audit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi, konflik peran dan efektivitas penggunaan teknologi mampu mempengaruhi kualitas audit auditor internal.

Penelitian yang dilakukan oleh Koo dan Sim (1999), Ahmad dan Taylor (2009), Hutami dan Chariri (2011), Reynold (2000) menemukan bahwa konflik peran terjadi karena peran audit dan peran konsultasi pada auditor menjadi subjek konflik. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fried (1998), Viator (2001), Cahyono (2008), Koustelios (2004) dan Fisher (2001) yang juga memberikan bukti bahwa konflik peran mempengaruhi hasil kerja seseorang. Penelitian-penelitian lainnya seperti Gunawan dan Ramadan (2012), Suryana (2013) dan Fanani dkk (2007) menemukan bahwa ketidakjelasan peran dan konflik peran memberikan pengaruh positif terhadap stress kerja dan memberikan efek negatif terhadap kualitas audit.

Dari pemaparan di atas diketahui bahwa, penelitian sekarang menggunakan variabel yang sama dengan studi sebelumnya. Akan tetapi perbedaan yaitu pada objek dan waktu penelitian serta metode penelitian. Pada penelitian sebelumnya, penelitian dilakukan pada kantor akuntan publik, Dinas Pekerjaan Umum, Kantor Kementerian dan satu Kantor Inspektorat di berbagai wilayah di Indonesia. Pada penelitian sekarang, penulis akan menganalisis pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap stres dan dampaknya kualitas audit pada Kantor Inspektorat seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Bengkulu. Perbedaan lokasi dan objek penelitian serta metode penelitian diharapkan akan menghasilkan temuan yang berbeda.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### *2.1. Teori Peran (Role Theory)*

Teori peran (Role Theory) adalah teori yang merupakan perpaduan antara teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikologi, teori peran berawal dari sosiologi dan antropologi (Sarwono, 2002). Dalam ketiga ilmu tersebut, istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Posisi aktor dalam teater (sandiwara) itu kemudian dianalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat. Sebagaimana halnya dalam teater, posisi orang dalam masyarakat sama dengan posisi aktor dalam teater, yaitu bahwa perilaku yang diharapkan daripadanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitan dengan adanya orang-orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Dari sudut pandang inilah disusun teori-teori peran.

Linton (1936, dalam Cahyono, 2008), seorang antropolog, telah mengembangkan teori peran. Teori Peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh budaya. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun individu untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, mahasiswa, orang tua, wanita, dan lain sebagainya, diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut. Mengapa seseorang mengobati orang lain, karena dia adalah seorang dokter. Jadi karena statusnya adalah dokter

maka dia harus mengobati pasien yang datang kepadanya dan perilaku tersebut ditentukan oleh peran sosialnya.

Kemudian, sosiolog yang bernama Elder (1975) dalam Mustofa (2006) membantu memperluas penggunaan teori peran dengan menggunakan pendekatan yang dinamakan “lifecourse” yang artinya bahwa setiap masyarakat mempunyai harapan kepada setiap anggotanya untuk mempunyai perilaku tertentu sesuai dengan kategori-kategori usia yang berlaku dalam masyarakat tersebut. Contohnya, sebagian besar warga Amerika Serikat akan menjadi murid sekolah ketika berusia empat atau lima tahun, menjadi peserta pemilu pada usia delapan belas tahun, bekerja pada usia tujuh belas tahun, mempunyai istri/suami pada usia dua puluh tujuh, pensiun pada usia enam puluh tahun. Di Indonesia berbeda, usia sekolah dimulai sejak usia tujuh tahun, punya pasangan hidup sudah bisa sejak usia tujuh belas tahun, dan pensiun pada usia lima puluh lima tahun. Urutan tadi dinamakan “tahap usia” (age grading). Dalam masyarakat kontemporer kehidupan manusia dibagi ke dalam masa kanak-kanak, masa remaja, masa dewasa, dan masa tua, di mana setiap masa mempunyai bermacam-macam pembagian lagi.

## *2.2. Stres Kerja*

Terdapat berbagai definisi mengenai stres kerja. Ivancevich dan Mattenson (2004) mendefinisikan sebagai “interaksi individu dengan lingkungan”, tetapi kemudian memperinci definisi sebagai “respons adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan proses psikologis yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang”. Beehr dan Newman (2002) mendefinisikan stres kerja sebagai “kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka”.

Masalah Stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan (Robbins, 2015: 576). Stres kerja pada karyawan perlu dikelola oleh seorang pimpinan perusahaan agar potensi-potensi yang merugikan perusahaan dapat diatasi. Akibat adanya stres kerja yaitu seseorang atau karyawan menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berfikir dan kondisi fisik individu (Luthans, 2000). Menurut Schuller (2003), stres adalah suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan (Robbins, 2015: 577).

Definisi stres kerja yang serupa juga dipaparkan oleh Moorhead dan Griffin (2013: 175) yang menyatakan bahwa stres sebagai respon adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepada orang tersebut. Dari ketiga definisi tersebut, stres kerja didefinisikan sebagai respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi (karyawan).

## *2.3. Konflik Peran (Role Stress)*

Peran merupakan perilaku yang diinginkan sesuai dengan jabatan, posisi, ataupun status seseorang dalam organisasi maupun masyarakat yang mencerminkan kewajiban dan hak individu (Robbins, 2015). Peran diberikan kepada seseorang yang tidak mencerminkan harapan, maka hal tersebut dapat menimbulkan konflik peran, untuk mencapai harapan tersebut maka seorang individu akan melakukan suatu cara tertentu untuk mencapai tujuannya.

Teori peran (role theory) merupakan perpaduan antara teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikologi, teori peran berawal dari sosiologi dan antropologi (Sarwono, 2002). Dalam ketiga ilmu tersebut, istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara

tertentu. Posisi aktor dalam teater (sandiwara) itu kemudian dianalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat. Sebagaimana halnya dalam teater, posisi orang dalam masyarakat sama dengan posisi aktor dalam teater, yaitu bahwa perilaku yang diharapkan daripadanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitan dengan adanya orang-orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut.

Setiap orang yang memegang kewenangan atas suatu peran akan membentuk harapan tersebut (Luthans, 2000). Individu atau pihak yang berbeda dapat membentuk harapan yang mengandung konflik bagi pemegang peran itu sendiri. Oleh karena itu setiap individu dapat menduduki peran ganda, maka dimungkinkan bahwa dari beragam peran tersebut akan menimbulkan persyaratan/harapan peran yang saling bertentangan (Ahmad & Taylor, 2009). Hal tersebut yang dikenal sebagai konflik peran.

#### 2.4. *Ketidajelasan Peran (Role Ambiguity)*

Ketidajelasan peran (role ambiguity) adalah kurangnya pemahaman atas hak-hak, hak-hak istimewa, dan kewajiban yang dimiliki seorang untuk melaksanakan pekerjaan. Apabila semua peran tidak dijelaskan atau tidak benar-benar diketahui, maka timbul ketidajelasan peran (role ambiguity), karena orang-orang tidak yakin bagaimana mereka seyogyanya berinteraksi dalam jenis situasi ini.

Kreitner dan Kinicki (2005) menyatakan bahwa mereka yang mengalami konflik peran mungkin mengalami kesulitan untuk memenuhi tuntutan atas peran, namun setidaknya mereka mengetahui apa yang diharapkan dari mereka. Tidak demikian halnya dengan ketidajelasan peran (role ambiguity), yang terjadi jika anggota dari sekumpulan peran gagal untuk mengkomunikasikan kepada orang yang vokal pengharapan yang mereka miliki atau informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan peran, karena mereka tidak memiliki informasi atau karena mereka secara sengaja menahannya.

Ketidajelasan peran merupakan suatu konsep yang menjelaskan ketersediaan informasi yang berkaitan dengan peran. Pemegang peran harus mengetahui apakah harapan tersebut benar dan sesuai dengan aktivitas dan tanggung jawab dari posisi mereka. Selain itu, individu juga harus memahami apakah aktivitas tersebut telah dapat memenuhi tanggung jawab dari suatu posisi dan bagaimana aktivitas tersebut dilakukan (Ahmad & Taylor, 2009).

Beauchamp dkk. (2004) mendefinisikan ketidajelasan peran sebagai suatu keadaan di mana informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas. Ahmad dan Taylor (2009) juga menjelaskan penyebab terjadinya ketidajelasan peran dalam lingkungan auditor internal adalah bahwa auditor internal mungkin melakukan investigasi internal dengan kondisi proses operasional yang belum dikenali, kompleks, dan semakin meluas, serta individu yang berada dalam objek pemeriksaan berbicara dalam bahasa dan menggunakan istilah yang asing bagi pemahaman auditor internal.

#### 2.5. *Kualitas Audit*

Kualitas audit adalah pelaksanaan audit yang dilakukan sesuai dengan standar sehingga mampu mengungkapkan dan melaporkan apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan klien (Rosnidah dkk. 2010). Kualitas pelaksanaan audit juga mengacu pada standar auditing yang terdiri dari standar umum, standar pekerjaan dan standar pelaporan. Standar umum merupakan cerminan kualitas pribadi yang mengharuskan auditor untuk memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup dalam melaksanakan prosedur audit. Sedangkan standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan mengatur auditor dalam hal pengumpulan data dan kegiatan lainnya yang dilaksanakan selama melakukan audit serta mewajibkan auditor untuk menyusun suatu laporan atas laporan keuangan yang diauditnya secara keseluruhan (IAI, 2001).

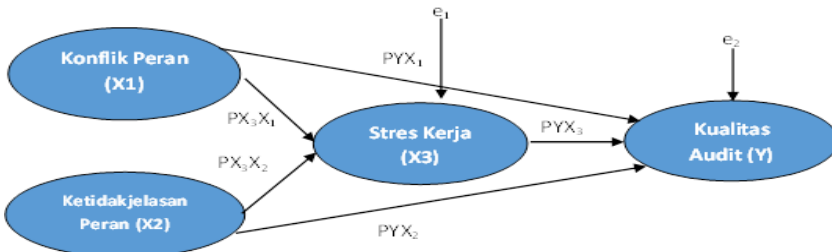
Berdasarkan pemaparan di atas, disimpulkan bahwa kualitas audit adalah pelaksanaan audit yang dilakukan sesuai dengan standar audit yang berlaku, sehingga mampu mengungkapkan dan melaporkan apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh entitas laporan keuangan daerah.

Pengukuran kualitas berhubungan dengan kualifikasi keahlian, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kecukupan bukti pemeriksaan yang digunakan untuk mendukung pendapat auditor, atau bahkan sikap independen dengan perusahaan klien. Penelitian Silaban, dkk. (2009) menemukan bahwa beberapa perilaku disfungsional auditor seperti premature sign-off audit procedures (menghentikan prosedur audit), underreporting of time (keterlambatan atau tidak tepat waktu), altering audit process dan gathering insufficient evidence (mengganti proses audit dan mengumpulkan bukti yang tidak cukup) akan berdampak terhadap penurunan kualitas audit.

Dampak penurunan kualitas audit tersebut dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap profesi akuntan, menurunkan kredibilitas para akuntan publik atas hasil-hasil audit yang mereka lakukan. Pada akhirnya, akibat dari penurunan kualitas audit dapat mematikan profesi itu sendiri serta akan menimbulkan campur tangan pemerintah yang berlebihan terhadap profesi tersebut. Sari (2010) menemukan bahwa faktor penyebab tindakan pengurangan kualitas audit adalah berasal dari faktor situasional saat melakukan audit. Faktor yang berpengaruh tersebut terdiri dari faktor review procedure, quality control dan time budget pressure, serta faktor internal, yaitu sisi personalitas dan karakter pribadi auditor.

## 2.6. Kerangka Analisis

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap Berdasarkan tujuan penelitian dan pembahasan konsep serta studi terdahulu yang telah dilakukan oleh sejumlah peneliti, maka kerangka analisis pada penelitian ini tampak pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1  
Kerangka Analisis

Kerangka analisis di atas didasarkan pada penelitian Fanani (2008) dan Dwiyantri (2010) bahwa kualitas audit dipengaruhi oleh stres kerja dan stres kerja dipengaruhi oleh konflik peran (role conflict) dan ketidakjelasan peran (role ambiguity). Garis panah menunjukkan pengaruh langsung antara variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran secara bersama-sama terhadap stres kerja dan pengaruh stres kerja terhadap kualitas audit.

## 2.7. Pengembangan Hipotesis

Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya. Untuk dapat berinteraksi satu sama lain, orang-orang memerlukan cara tertentu guna mengantisipasi perilaku orang lain. Peran melakukan fungsi ini dalam sistem sosial. Seseorang memiliki peran, baik dalam pekerjaan maupun di luar itu. Masing-masing peran menghendaki perilaku yang berbeda-beda. Dalam lingkungan pekerjaan, seorang karyawan mungkin memiliki lebih dari satu peran (Robbins, 2015).

Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap profesional menjadi tantangan yang harus dipenuhi oleh seorang auditor, karena tanggungjawabnya yang besar. Seorang auditor yang

independen akan mengambil keputusan tidak berdasarkan kepentingan klien, pribadi, maupun pihak lainnya, melainkan berdasarkan fakta dan bukti yang berhasil dikumpulkan selama penugasan. Upaya pengumpulan fakta dan bukti yang dilakukan oleh auditor tersebut sangat berpotensi mengalami tekanan peran (role stress), sebab individu harus berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar organisasi, dengan bermacam-macam keinginan dan harapan (Fisher, 2001).

Untuk seorang auditor, tingkat stress yang dirasakan akan sangat besar karena profesi ini mempunyai derajat keahlian pada suatu spesialisasi bidang tertentu. Tekanan kerja seseorang auditor dalam melaksanakan audit bukan hanya untuk kepentingan klien semata melainkan juga untuk berdiri atas landasan kepercayaan masyarakat.

Konflik peran timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Menurut Fanani dkk. (2007) konflik peran timbul karena adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain.

Hasil penelitian Suryana (2013), Gunawan dan Ramadan (2012) dan Fanani dkk. (2007) menyatakan konflik peran memberikan pengaruh terhadap stres kerja. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja, dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja, banyak terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan stres kerja seseorang.

H1 : Konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja auditor Inspektorat Provinsi Bengkulu.

Sejalan dengan penjelasan sebelumnya, dalam teori agensi menjelaskan bahwa seorang agen akan melaksanakan peran sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, yakni melaksanakan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya. Seseorang memiliki peran, baik dalam pekerjaan maupun di luar itu. Masing-masing peran menghendaki perilaku yang berbeda-beda. Dalam lingkungan pekerjaan, seorang karyawan mungkin memiliki lebih dari satu peran, sehingga menyebabkan ketidakjelasan peran (Robbins, 2015).

Ketidajelasan peran (role ambiguity) muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas -tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Ketidajelasan peran merupakan kesenjangan pemahaman, ketidakpastian, dan ketidakjelasan apa yang harus dilakukan seseorang individual dalam melakukan pekerjaannya. Ketidajelasan peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan pekerjaan, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kualitas audit secara keseluruhan.

Hasil penelitian Gunawan dan Ramadan (2012) juga memberikan bukti bahwa ketidakjelasan peran memberikan pengaruh terhadap stres kerja. Adanya ketidakjelasan peran dalam suatu kantor atau perusahaan, dapat membuat kinerja auditor menjadi kurang optimal dalam menangani kliennya, sehingga dapat menurunkan kinerja seorang auditor.

Berangkat dari konsep dan penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan di antara ketiga variabel yang diteliti. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis alternatif yakni:

H2 : Ketidajelasan peran berpengaruh terhadap stres kerja auditor Inspektorat Provinsi Bengkulu.

Keterkaitan hubungan antara konflik peran didasari oleh teori peran (role theory). Konflik peran terjadi saat munculnya peran-peran yang saling bertentangan yang harus dilakukan oleh individu sebagai anggota dalam sebuah organisasi (Koo dan Sim, 1999). Hal itu mengakibatkan individu mengalami konflik peran tidak dapat membuat keputusan yang tepat mengenai bagaimana peran-peran tersebut akan dilakukan dengan baik. Aparat Inspektorat dalam menjalankan tugasnya di lingkungan pemerintahan, akan berhubungan dengan bagian atau individu yang lain. Hubungan tersebut kemungkinan besar mengakibatkan terjadinya perbedaan-perbedaan yang mengarah pada konflik.

Konflik peran yang dialami oleh auditor dapat merusak independensi dan kemampuan auditor untuk melakukan audit yang wajar. Apabila auditor untuk tetap mempertahankan sikap etis profesional mereka, maka akan membahayakan posisi auditor internal tersebut, sehingga auditor menjadi rentan terhadap tekanan dari manajemen dan mengakibatkan menurunnya komitmen independensi (Koo dan Sim, 1999).

Fanani dkk. (2008), hasil penelitiannya menunjukkan Konflik peran berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja auditor.

H3 : Konflik peran berpengaruh terhadap kualitas audit Inspektorat Provinsi Bengkulu.

Sama halnya dengan keterkaitan hubungan konflik peran dan kualitas audit, hubungan ketidakjelasan peran dengan kualitas audit juga didasari oleh teori peran. Kahn et al. (1964) menyatakan bahwa suatu lingkungan organisasi dapat mempengaruhi harapan (expectations) setiap individu tentang perilaku peran mereka. Harapan itu melibatkan norma-norma atau tekanan untuk bertindak dengan cara tertentu. Individu akan menerima pesan tersebut, menginterpretasikannya, dan merespon dalam berbagai cara. Masalah akan muncul ketika pesan yang akan dikirim tersebut tidak jelas, tidak secara langsung, tidak dapat diinterpretasikan dengan mudah, dan tidak sesuai dengan daya tangkap si penerima pesan. Rizzo et al. (1970) menyatakan bahwa ambiguitas peran menunjukkan saat apa yang diharapkan tidak jelas karena kekurangan informasi mengenai suatu peran dan apa yang dibutuhkan dalam suatu tugas.

Penelitian tentang tekanan peran (Jackson dan Schuler, 1985) menunjukkan bahwa ambiguitas peran berkaitan dengan hasil-hasil kerja yang negatif, termasuk rendahnya kepuasan kerja, rendahnya komitmen organisasi, turunnya prestasi kerja, tingginya ketegangan kerja dan tingginya niat ingin pindah. Ambiguitas peran berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja (Gregson et al., 1994; Rebele dan Michaels, 1990; Koustelios, 2004). Ambiguitas peran cenderung berkorelasi positif dengan niat ingin pindah (Gregson, 1992).

Fanani dkk (2008) melakukan penelitian dengan populasi auditor pada Kantor Akuntan Publik yang ada di Jawa Timur. Hasil penelitiannya menunjukkan ketidakjelasan peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

H4 : Ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kualitas audit Inspektorat Provinsi Bengkulu.

Stres kerja (job stress) diartikan sebagai kesadaran atau perasaan disfungsi individu yang disebabkan oleh hal-hal yang tidak nyaman, tidak diinginkan, atau dianggap sebagai ancaman di tempat kerja (Montgomery dkk. 2006). Stres kerja berlebihan menyebabkan gangguan stabilitas emosional seperti depresi, gelisah, dan cemas sehingga berpengaruh negatif pada perilaku kerja. Stres juga terjadi ketika individu secara fisik dan emosional tidak dapat memenuhi tuntutan kerja yang melampaui kemampuannya, serta tidak mampu beradaptasi dengan situasi dan lingkungannya (Ugoji & Isele, 2009). Kondisi ini juga dapat dialami auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik di berbagai negara. Auditor biasanya menghadapi pekerjaan yang banyak dan dalam waktu yang terbatas. Tekanan pekerjaan yang tinggi memaksa auditor untuk bekerja lebih keras sehingga menimbulkan stres kerja. Apabila auditor tidak dapat mengontrol stres kerja yang dialami, maka akan mempengaruhi kualitas hasil kerjanya (Hsieh & Wang, 2012).

Dwiyanti (2010) melakukan penelitian bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit.

H5 : Stres kerja berpengaruh terhadap kualitas audit Inspektorat Provinsi Bengkulu.

Auditor inspektorat memiliki peran dalam suatu pemerintahan daerah yang diharapkan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu auditor inspektorat diharapkan berperilaku sesuai dengan perannya. Namun perilaku auditor inspektorat tersebut tidak berdiri sendiri melainkan dipengaruhi oleh orang-orang yang berhubungan dengannya. Kahn et al. (1964) menyatakan bahwa



suatu lingkungan organisasi dapat mempengaruhi harapan setiap individu tentang perilaku peran mereka. Harapan itu melibatkan norma-norma atau tekanan untuk bertindak dengan cara tertentu. Individu akan menerima pesan tersebut, menginterpretasikannya, dan merespon dalam berbagai cara. Masalah akan muncul ketika pesan yang akan dikirim tersebut tidak jelas, tidak secara langsung, tidak dapat diinterpretasikan dengan mudah, dan tidak sesuai dengan daya tangkap si penerima pesan.

Auditor inspektorat, harapan dapat dibentuk oleh kepala pemerintahan daerah, wakil pemerintahan daerah, sekretaris daerah, dan rekan-rekan kerja yang bergantung pada hasil kinerja auditor inspektorat. Individu atau entitas yang berbeda dapat membentuk harapan yang mengandung konflik bagi pemegang peran itu sendiri. Oleh karena itu setiap individu dapat menduduki peran sosial ganda, sehingga dimungkinkan dari berbagai peran tersebut akan menimbulkan persyaratan peran yang saling bertentangan. Kahn et al. (1964) menyebut situasi ini sebagai konflik peran. Ming-Tien dan Chia-Mei (2005), konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan individual didalam organisasi dengan orang lain didalam dan diluar organisasi.

Konflik peran terjadi saat munculnya peran-peran yang saling bertentangan yang harus dilakukan oleh individu sebagai anggota dalam sebuah organisasi (Koo dan Sim, 1999). Hal itu mengakibatkan individu mengalami konflik peran sehingga tidak dapat membuat keputusan yang tepat mengenai bagaimana peran-peran tersebut akan dilakukan dengan baik. Auditor Inspektorat dalam menjalankan tugasnya di lingkungan pemerintahan, akan berhubungan dengan bagian atau individu yang lain. Disamping itu auditor internal merupakan bagian suatu organisasi yang akan direviu yang memungkinkan terdapatnya hubungan pertemanan atau kekeluargaan. Hubungan tersebut kemungkinan besar mengakibatkan terjadinya perbedaan-perbedaan yang mengarah pada konflik.

Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kemampuan untuk bersikap profesional menjadi tantangan yang harus dipenuhi oleh seorang auditor, karena tanggungjawabnya yang besar. Seorang auditor yang independen akan mengambil keputusan tidak berdasarkan kepentingan klien, pribadi, maupun pihak lainnya, melainkan berdasarkan fakta dan bukti yang berhasil dikumpulkan selama penugasan. Upaya pengumpulan fakta dan bukti yang dilakukan oleh auditor tersebut sangat berpotensi mengalami tekanan peran (role stress), sebab individu harus berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar organisasi, dengan bermacam-macam keinginan dan harapan (Fisher, 2001).

Penelitian terdahulu mengenai tekanan peran (role stress) pada profesi akuntan publik menggunakan dua elemen dari tekanan peran (role stress), dimana elemen dari tekanan peran yang didasarkan pada pengalaman auditor dan persepsi yang relevan dengan karakteristik organisasi akuntan publik adalah konflik peran (role conflict) dan ketidakjelasan peran (role ambiguity) (Wendell, & Aono, 2004). Robbins (2015) menyatakan “the public accounting profession has been characterized as one which has the potential for conflict and ambiguity” dengan kata lain profesi akuntan publik dikarakteristikan sebagai salah satu profesi yang potensial untuk konflik dan ketidakjelasan peran. Selanjutnya Fogarty et al (2000); Almer dan Kaplan (2002) menambahkan satu elemen dari tekanan peran yaitu kelebihan peran (role overload). Ketiga dimensi tekanan peran (role stress) berpengaruh positif terhadap stres kerja akuntan atau auditor.

H6 : Stres kerja memediasi pengaruh konflik peran terhadap kualitas audit Inspektorat Provinsi Bengkulu.

H7 : Stres kerja memediasi pengaruh ketidakjelasan peran terhadap kualitas audit Inspektorat Provinsi Bengkulu.

### 3. Metode Penelitian

Desain penelitian adalah prosedur proses pengumpulan dan analisis data penelitian. Menurut Creswell (2010) desain penelitian merupakan rencana dan prosedur penelitian yang meliputi asumsi luas hingga metode-metode rinci dalam pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, desain

penelitian adalah rencana dan struktur penelitian yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Beberapa jenis desain penelitian yang dapat digunakan adalah penjajakan, deskriptif, dan kausal (Cooper & Shindler, 2006).

Dari segi metode, penelitian dapat dibedakan menjadi: penelitian survey, *expost-facto*, eksperimen, *naturalistic*, *policy research*, *evaluation research*, *action research*, sejarah, dan *research and development* (Sugiyono, 2013: 5). Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey. Menurut Zikmund (2010) metode penelitian survey adalah suatu bentuk teknik penelitian di mana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan. Survey pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya adalah memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini mengenai tanggapan responden tentang stress yang diukur dengan ketidakjelasan dan konflik peran serta kualitas audit.

Data yang terkumpul dalam penelitian pertama-tama akan dianalisis secara deskriptif. Analisis deskriptif digunakan menjelaskan dan menggambarkan variabel penelitian sesuai dengan fenomena lapangan (Sugiyono, 2015). Dalam analisis deskriptif ini, akan dihitung frekuensi jawaban dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap parameter-parameter penelitian.

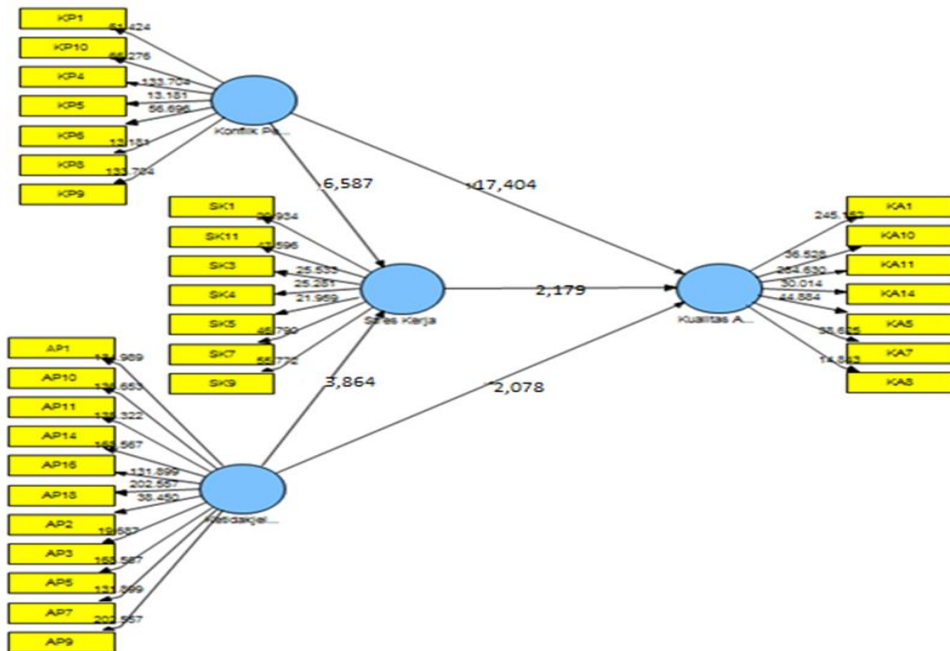
Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hal ini dikarenakan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan satu variabel laten endogen (*dependen*) dan dua variabel laten eksogen (*independen*) serta 1 variabel mediasi, menurut Abdillah dan Jogiyanto (2015) model yang terdiri atas banyak variabel *dependen* dan variabel *independen* pada penelitian kuantitatif yang menggunakan model penelitian yang kompleks sebaiknya menggunakan PLS, yaitu dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dan yang menggunakan efek mediasi atau moderasi. PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)* yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghozali (2014), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan proses *bootstrapping* atau *resampling bootstrapping*. Pengujian hipotesis yang diajukan terlihat dari besarnya nilai *t*-statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antar variabel-variabel penelitian. Kriteria untuk menolak dan menerima hubungan yang diajukan dapat dilihat dari perbandingan antar nilai *t*-statistik dan *t*-tabel. Jika nilai *t*-statistik > *t*-tabel maka hipotesis yang diajukan diterima (Ghozali, 2014). Berdasarkan tujuan penelitian, maka rancangan uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan berdasarkan tujuan penelitian. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat presisi sebesar  $(\alpha) = 5\% = 0,05$ , dengan derajat bebas sebesar 163 sehingga nilai *t*-tabel sebesar 1,96.

## **4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### *4.1. Pengujian Efek Utama*

Pada metode SEM-PLS, pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan *bootstrapping* terhadap model yang telah *fix* (modifikasi kedua). Dari hasil *bootstrapping* tersebut diperoleh nilai *t*-hitung. Nilai *t*-hitung tersebut dipergunakan sebagai pengujian hipotesis, yang dibandingkan dengan nilai *t*-tabel.



Variabel konflik peran berpengaruh signifikan terhadap stress kerja auditor, yang dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar  $6,587061 > t\text{-tabel } 1,960$ . Hasil ini berarti hipotesis penelitian diterima. Jika dilihat dari besar pengaruh konflik peran terhadap stress kerja auditor adalah positif sebesar  $0,417654$ . Artinya, jika konflik peran yang terjadi pada auditor kantor inspektorat semakin meningkat, akan meningkatkan stres kerja auditor.

Variabel ketidakjelasan peran berpengaruh signifikan terhadap stress kerja auditor, yang dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar  $3,864551 > t\text{-tabel } 1,960$ . Hasil ini berarti hipotesis penelitian diterima. Jika dilihat dari besar pengaruh konflik peran terhadap stress kerja auditor adalah positif sebesar  $0,189133$ . Artinya, jika ketidakjelasan peran pada auditor kantor inspektorat semakin meningkat, maka stres kerja yang dialami auditor akan semakin tinggi.

Variabel konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit pada auditor kantor inspektorat, yang dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar  $17,404107 > t\text{-tabel } 1,960$ . Hasil ini berarti hipotesis penelitian diterima. Jika dilihat dari besar pengaruh konflik peran terhadap kualitas audit adalah positif sebesar  $0,653620$ . Artinya, jika konflik peran yang terjadi pada auditor kantor inspektorat semakin tinggi, akan menaikkan kualitas audit yang dilakukan oleh auditor.

Variabel ketidakjelasan peran berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit pada auditor kantor inspektorat, yang dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar  $2,078372 > t\text{-tabel } 1,960$ . Hasil ini berarti hipotesis penelitian diterima. Jika dilihat dari besar pengaruh ketidakjelasan peran terhadap kualitas audit adalah negatif sebesar  $-0,102276$ . Artinya, jika ketidakjelasan peran yang terjadi pada auditor kantor inspektorat semakin tinggi, akan menurunkan kualitas audit yang dilakukan oleh auditor.

Variabel stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit pada auditor kantor inspektorat, yang dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar  $2,179662 > t\text{-tabel } 1,960$ . Hasil ini berarti hipotesis penelitian diterima. Jika dilihat dari besar pengaruh stress kerja terhadap kualitas audit adalah negatif sebesar  $-0,092714$ . Artinya, jika stress kerja yang terjadi pada auditor kantor inspektorat semakin tinggi, akan menurunkan kualitas audit yang dilakukan oleh auditor.

#### 4.2. Pengujian Efek Mediasi

Variabel mediasi dapat dianggap sebagai bagian dari satu kelas variabel dan di dalam ilmu sosial disebut dengan variabel spesifikasi. Variabel spesifikasi adalah variabel yang menspesifikasikan bentuk dan atau besarnya hubungan antara predictor (variabel bebas) dan kriteria (variabel terikat). Jadi variabel mediasi dapat dikembangkan dengan menggunakan dua dimensi (Ghozali, 2013). Pada penelitian dilakukan pengujian pada hipotesis keenam (H6) dan hipotesis ketujuh (H7). Pada penelitian dilakukan pengujian pada hipotesis keenam (H6) dan hipotesis ketujuh (H7). Baron dan Kenny, (1986). Pada penelitian ini, ketiga kondisi tersebut seluruhnya terpenuhi, sehingga membuktikan bahwa variabel stress kerja memiliki peran mediasi pada pengaruh konflik peran tetapi tidak memediasi pada variable ketidakjelasan peran terhadap kualitas audit pada kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu.

Dari hasil pengujian hipotesis efek utama (efek langsung), diperoleh informasi sebagaimana tertera pada Tabel 1 diperoleh seperti berikut ini..

Table 1. Nilai Koefisien Jalur Untuk Pengujian Efek Mediasi

	Original Sample (O)	Standard Error (STERR)	Keterangan
Konflik Peran ke Stres Kerja	0,417654	0,063405	Nilai a
Ketidakjelasan Peran ke Stres Kerja	0,189133	0,048940	Nilai a
Stres Kerja ke Kualitas Audit	-0,092714	0,042536	Nilai b

#### 5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap stres kerja dan pengaruh stres kerja terhadap kualitas audit auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja auditor. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi konflik peran maka stres kerja auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu akan semakin tinggi.
- Ketidakjelasan peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja auditor. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi ketidakjelasan peran maka stres kerja auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu akan semakin tinggi.
- Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi konflik peran maka kualitas audit yang dihasilkan oleh auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap kualitas audit dilihat dari konflik peran berpengaruh positif ke stres kerja dan stres kerja berpengaruh negative ke kualitas audit.
- Ketidakjelasan peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi ketidakjelasan peran maka kualitas audit yang dihasilkan oleh auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu akan semakin menurun.
- Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas hasil audit. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi stres kerja maka kualitas hasil audit auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu akan semakin menurun.
- Stres kerja memediasi sebagian pengaruh konflik peran terhadap kualitas audit pada auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu artinya bahwa bukan stress kerja bukan satu-satunya pemediasi hubungan konflik peran terhadap kualitas audit namun terdapat factor pemediasi lain maka stress kerja bersifat partial mediation, konflik peran memiliki pengaruh terhadap kualitas audit secara langsung. dan Stres kerja tidak memediasi pengaruh ketidakjelasan peran terhadap kualitas audit pada auditor Kantor Inspektorat di Provinsi Bengkulu. Artinya ketidakjelasan peran mempunyai hubungan langsung terhadap kualitas audit tanpa ada pengaruh stress kerja :

## Daftar Pustaka

- Abdillah, Willy dan Hartono, J. (2015). Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Agustina, C., 2009. Sistem Pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten. Pembahasan Peraturan Perundangan di Bidang Pengawasan. *Governance Brief 77* Vol. 3, Hal. 231-241
- Ahmad & Taylor, 2009. The Plaintiffs' Bar Discusses Auditor Performance. *Journal of CPA* Vol.2), Hal. 12-21
- Almer, E.D., & Kaplan, S.E., 2002. The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 14, Hal. 1-34.
- Anatan & Ellitan, 2009. *Burnout: The high cost of highachievement*. Garden City, NY: Anchor Press
- Arens, dkk. 2012. *Auditing and assurance Service, An Integrated Approach* Fourteen Edition. England: Pearson Education Limited
- Azad, 2004. Stres, Depresi, dan Kecemasan, Sebab dan Akibat Serta Penanggulangannya. Dalam *Al Quran Ilmu Kedokteran Jiwa dan Kesehatan Jiwa*. Jakarta: Dana Bhakti Prima Yasa
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2008. *Kode Etik dan Standar Audit*. Diklat pembentukan auditor ahli.
- Bastian, I., 2006. *Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Beauchamp, et al, 2004. The Relationship between Emotional Intelligence and Communication Skills with Burnout in Iranian International Table Tennis Coaches. *Scholars Research Library*, ISSN 0976-1233
- Beehr, T.A. & Newman, J.E., 2002. Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: Analysis, Model and Literature Review. *Jornal Applied Psychology*, Vol. 4, Hal. 35-76
- Chin, L., 1998. *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, John Willey Inc, New York
- Cooper, D.R & Schindler, P.S., 2006. *Bussines Research Methods*, 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- Creswell, J.W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta, PT Pustaka Pelajar.
- Davis, K., & Newstrom, 2008. *The Essence of Personnel Management and Industrial Relations*. Yogyakarta, Andi.
- Dwiyanti, H., 2010. Analisis Pengaruh Motivasi, Stres, dan rekan Kerja Terhadap Kualitas audit di Kantor Akuntan Publik. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*. Vol.3, No.1, Hal. (23-26)
- Eka, D., 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Diponegoro: Semarang
- Falah, S., 2007. Pengaruh Budaya Etis Organisasi dan Orientasi Etika terhadap Sensitivitas Etika. *Simposium Nasional Akuntansi*, Makassar
- Fanani, Z. 2008. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kualitas audit. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* Vol. 5, No. 2, Hal. 223-243.
- Fanani, Z, Rheny A.H, dan Bambang S. 2007. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kualitas audit. *The 1st Accounting Confrence*, Faculty of Economics Universitas Indonesia. Depok.
- Fathoni, A.R. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fisher, R.T. 2001. Role Stress, The Type A Behaviour Patter, And External Auditor Job Satisfaction And Performance. *Journal of Behavioral Research In Accounting*. Volume 13, Hal. 143-171.
- Fogarty, T.J., 2000. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, Hal. 31-67.
- Greenhaus, J.H & Beutell, 1985. Sources of Conflict between Work dan Family Roles, *The Academy of Management Review*, Vol. 10, No 1, Hal. 76-88
- Ghozali, I., 2014. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gibson, I., Mondy, L. & Moorhead, 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Hafiez, S. 2018. *Modul Praktik Partial Least Square (PLS): Untuk Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, Program Studi Akuntansi UMY, Yogyakarta.
- Handoko, TH., 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, TH., 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Harninto, J., 2004. Kejenuhan Kerja (Burnout) dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan, *Junal STIKES* Vol. 5, No. 2, Hal. 22-33
- Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), 2011. *Standar Profesional Akuntan Publik*. Jakarta, Salemba Empat.
- IIA, 2006. *Kode Etik Internal Auditor*
- Ivancevich, J.M. & Mattenson, M.T., 2004. *Stress and Work: A Manageral Perspective*, New York, McGraw Hill.
- Jackson, A., & Schuller, R.S., 2004. *Perilaku Keorganisasian*, Jakarta: Salemba Empat
- Jamaludin, 2015. Analisis Dampak Motivasi Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Audit Aparat Inspektorat Dalam Pengawasan Keuangan Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Cirebon). *Jurnal Akuntansi* No. 4, Hal. 33-45
- Koo & Sim, 2009. An Analysis of Job Stress Outcomes among Bank Internal Auditors. *Bank Accounting and Finance*, Hal. 39-43.
- Kreitner & Kinicki, 2005. Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research In Accounting* No. 22, Hal. 21-41.
- Larson & Murff, 2006. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, *Journal of Organization Behavior*, No. 9, Hal. 297-308
- Lin & Tepalgul, 2012. *Managing Stress*. Terjemahan: Haris Setiawati. Yogyakarta: Baca.
- Luthans, F.2000. *Perilaku Organisasi*, Edisi X. Yogyakarta: Andi
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Penerbit BPFE.,

- Mardiasmo, 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi
- Moorhead & Griffin, 2013. Perilaku Organisasi, Yogyakarta: Andi Offset.
- More, M., 2000. Work Environment and Organization, New Jersey: Prentice Hall,
- Mulyadi. 2008. Sistem Akuntansi, Edisi ketiga, Cetakan Keempat, Jakarta: Salemba Empat
- Notoatmodjo, S. 2003. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta..
- Oklivia & Marlinah, 2014. Pengaruh Rotasi Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya pada Prestasi Kerja Pegawai Bapedal Aceh, Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, ISSN 2302-0199
- Pasarayu & Rohman, 2014. Relationship between Organizational Roles and Communication Climate with Burnout among Teachers in Selected Secondary Schools in Klang District, Published: University of Putra Malaysia
- Peraturan Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) No. Per-211/K/JK/2010, Tentang Standar Kompetensi Auditor.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007
- Peurseum, 2004. Stress and Burnout: The Significant Difference. Personality and Individual Difference, No. 39, Hal. 625-635.
- Pickett, K.H Spencer., 2005. The Essential Handbook Of Internal Auditing. Southern Gate: John Wiley & Sons Ltd.
- Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2005. Diklat Sertifikasi JFA Tingkat Pembentukan Auditor Ahli. Jakarta: Edisi Keempat.
- Rizzo, J.R., R.J. House dan S.I. Lirtzman.1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. Administrative Science Quarterly, Vol. 15, No. 2, Hal.150-163.
- Ratna, K.S., & Amri, 2014. Pengaruh konflik peran ganda dan stress kerja terhadap kinerja Pemeriksa BPK RI perwakilan Provinsi Aceh. Jurnal Ekonomi, Vol. 3, No. 2, Hal. 1 – 6.
- Rahayu, 2002. Ketidakjelasan Peran dan Konflik Peran Serta Independensi sebagai Determinan Kualitas Audit Internal. Jurnal Akuntansi Multiparadigma, Vol. 5, No. 3, Hal. 421-431.
- Rahmawati, 2011. Pengaruh Keahlian Audit dan Independensi Terhadap Pendapat Audit: Suatu Kuasi Eksperimen. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 6, No. 1.
- Ramadhan, S., 2011. Pengaruh Jabatan, Budaya Organisasi dan Konflik Peran terhadap Hubungan Kepuasan Kerja dengan komitmen Organisasi: study Empiris di Kantor Akuntan Publik. Jurnal Ekonomi. Vol. 4, No. 7, Hal. 1-26.
- Robbins, S.P., & Judge, T., 2009. Perilaku Organisasi, Jakarta: Erlangga
- Robbins, S.P., 2015. Perilaku Organisasi. Terjemahan: Benyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo.
- Robinson, J.P., 2015. What Are Employability Skills?. Community Workforce Development Specialist. Alabama Cooperative Extension System.
- Robkob, D., Seigel, S., & Marcon, M. 2012. Perilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia, Surabaya: Citra Media.
- Rosnidah, 2010 Menjadi Pribadi Berprestasi: Strategi Kerasan Kerja di Kantor, CV. Jakarta: Grasindo.
- Rustiarini, N.W., 2014. Sifat Kepribadian sebagai Pemoderasi Hubungan Stres Kerja dan Perilaku Disfungsional Audit, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia, Vol. 11, No. 1, Hal. 1-9.
- Santrock. J.W. 2003. Adolescence: Perkembangan Remaja, Edisi Keenam Jakarta: Erlangga
- Sarafano, E.P. 2008. Health psychology: Biopsychosocial interactions. Seventh edition. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Sari, D.A, 2010. Pengaruh Time Pressure, Resiko Audit, Materialitas, Review Procedure dan Quality Control pada Kantor Akuntan Publik serta Karakteristik Profesional dalam Dimensi Komitmen Organisasi, Dimensi Komitmen Profesional, dan Dimensi Keinginan untuk Bertahan terhadap Penghentian Prematur atas Prosedur Audit”, Skripsi Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata. Semarang. (tidak dipublikasikan)
- Sarani, 2015 Pengaruh Konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan bekerja didepartemen pekerjaan umum jurnal ekonomi Indonesia, Vol. 4, No.6, Hal. 1-10.
- Sarwono, 2002. Pengaruh Kompetensi Dan Independensi Auditor Terhadap Kualitas Audit: Survei Terhadap Kantor Akuntan Publik di Jakarta Selatan. SNA Makassar
- Schuller, R.S., 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Erlangga.
- Seigel, S., & Marcon, M., 2009. The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, and Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting. Journal of Managerial Issues, No. 3, Hal. 327-347.
- Silaban, Adanan. 2009. Perilaku Disfungsional Auditor dalam Pelaksanaan Program Audit, Disertasi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sososutikno, C. 2003. Hubungan Tekanan Anggaran Waktu dengan Perilaku Disfungsional serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Audit. Simposium Nasional Akuntansi VI. Surabaya
- Stranks, J., 2005. Stress at work, management and prevention. Burlington: Elsevier.:
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- Suryana, 2013. Pengawasan Intern pada Kementerian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat. Kementerian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat.
- Suyono, 2012. Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres kerja Manajar Madya. INSAN Vol. 8, No. 3, Desember 2012.
- Tang dan Chang, 2010. Consistency of the Burnout Construct Across Occupations, International Journal, Vol. 9, No. 3, Hal. 123-133.
- Tsai, M.T. and Shis, C.M., 2005. “The Influence of Organizational and Personal Ethic On Role Conflict Among Marketing Manager: An Empirical Investigation.” Journal of Management International, Vol. 22.
- Tunggal, M.E., 2013. Manajemen Keuangan Daerah, Jakarta: PT Indeks.
- Sekaran, 2006, Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

- 
- Utami, I & Nahartyo, E. 2013. The Effect Of Type A Personality On Auditor Burnout: Evidence From Indonesia. *IAccounting & Taxation*, Vol. 5, No.2.
- Viator, 2001. *Organizational Behavior: Structure, Process*, Richard D. Irwin Inc,
- Wendell & Aono, 2004. *Komunikasi Antar Manusia*, Professional Books, Jakarta
- Widyastuti & Sumiati, 2011. Analisis Pengaruh Atribut-atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta). *SNA 5 Semarang*. Hal. 560-574.
- Wooten, T.G., 2003. It is Impossible to Know The Number of Poor-Quality Audits that Simply go Undetected & Unpublicized. *The CPA Journal*. Januari. Hal. 48-51,2003.
- Zikmund W.G., Babin B.J., Carr J.C & Griffin M., 2010. *Business research Methods*, (8Th ed). SouthWestern: Cengage Learning

**Halaman Ini Sengaja Dikosongkan**