

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN
TERHADAP KINERJA AUDITOR DENGAN
KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi Empiris Pada Kap Di Pekanbaru Padang dan Batam)**

Oleh:

Rifki Patria

Pembimbing: Emrinaldi Nur DP dan Rusli

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

e-mail: rifkipatria@gmail.com

The influence of role conflict and role ambiguity to auditor performance with emotional quotient as moderating variable (Empirical study on Public Accounting Firm at Pekanbaru, Padang and Batam)

ABSTRACT

This research aims to analyze and gets empirical prove of role conflict and role ambiguity to auditor performance with emotional quotient as moderating variable. Respondens in this research are auditors who work in public accounting firm at Pekanbaru, Padang and Batam. There 95 auditors from 19 accounting firm were visited. The method of determining the sample is by using purposive sampling method, while the data processing methods used are multiple regression analysis by using SPSS version 17.00 as the software for processing data. The results of this research indicate that role conflict significantly influence auditor performance but role ambiguity does not have significant influence to auditor performance. Emotional quotient is a moderating variable between influenced of role conflict to auditor performance but it cannot be moderating between role ambiguity to auditor performance.

Keyword: Role conflict, role ambiguity, emotional quotient and auditor performance

PENDAHULUAN

Profesi auditor merupakan pekerjaan yang membutuhkan seseorang dengan pengetahuan dan kecerdasan intelektual yang tinggi serta memiliki keterampilan kerja professional. Auditor bertanggung jawab menjaga kerahasiaan informasi yang didapat dari pelaksanaan tugas dan menjaga kualitas hasil kerjanya. Tugas

seorang auditor adalah memeriksa dan memberikan opini terhadap kewajaran laporan keuangan suatu entitas usaha berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI).

Pemeriksaan dan pemberian opini atas laporan keuangan atau yang biasa disebut dengan *auditing* merupakan suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai

penyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian-kejadian ekonomi dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan (Mardisar dan Ria Nelly, 2007). Tanpa menggunakan jasa auditor independen, pihak manajemen perusahaan tidak akan dapat memberikan keyakinan kepada pihak luar akan kebenaran informasi yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut.

Pengamatan terhadap kinerja auditor sebelumnya sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Sherly Marlita (2014), dalam penelitiannya mengenai pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, kesan ketidakpastian lingkungan, motivasi dan *locus of control* terhadap kinerja auditor yang berada di Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor sedangkan ambiguitas peran, kesan ketidakpastian lingkungan, motivasi dan *locus of control* tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Hanna dan Friska (2014), dalam penelitiannya tentang faktor faktor yang mempengaruhi kinerja auditor. Penelitian yang melibatkan responden penelitian auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) di wilayah Jakarta dimana menemukan hasil konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Sedangkan struktur audit, ambiguitas peran dan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Hasil temuan yang menunjukkan ketidakkonsistenan antara hasil penelitian satu dengan penelitian lainnya, menunjukkan adanya variabel lain yang mempengaruhi hubungan antara tekanan peran terhadap kinerja auditor. Ghazali (2006), mengatakan kemungkinan belum adanya kesatuan hasil penelitian, disebabkan adanya faktor faktor tertentu (*situational factors*) atau lebih dikenal dengan variabel kontijensi (*contingency approach*). Selain itu Ghazali (2006) menyatakan bahwa perbedaan hasil penelitian tersebut dapat diselesaikan melalui pendekatan kontijensi (*contingency approach*). Hal dilakukan dengan memasukkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kinerja auditor dengan memasukkan variabel moderasi maupun intervening. Dalam penelitian ini peneliti mengambil variabel moderasi untuk mengacu dari pendekatan kontijensi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Zaenal Fanani (2009). Pada penelitian yang dilakukan oleh Zaenal Fanani (2009) variabel yang digunakan adalah konflik peran dan ambiguitas peran. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel moderasi yaitu kecerdasan emosional, dimana dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi.

Variabel independen pertama dari tekanan peran adalah konflik peran. Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokratis

organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain (Zaenal Fanani, 2009)

Variabel Independen yang kedua dari tekanan peran adalah ambiguitas peran. Menurut Luthans (2009), ambiguitas peran atau ketidakjelasan peran terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan akan tugas-tugas dari pekerjaan yang diberikan padanya dengan kata lain “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”. Dengan kata lain, ambiguitas peran merupakan suatu keadaan dimana terjadi kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki dengan jumlah informasi yang dibutuhkan seseorang untuk dapat melaksanakan perannya dengan benar (Amilin dan Rosita Dewi, 2008)

Goleman (2009) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh variasi utama yaitu linguistik, matematika/ logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Daniel

Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional. Aspek kecerdasan emosional sangat penting dalam memoderasi antara tekanan peran dengan kinerja.

Kantor Akuntan Publik (KAP) yang dijadikan objek penelitian adalah KAP yang berada di Pekanbaru, Padang dan Batam. Peneliti tertarik untuk meneliti objek ini dikarenakan KAP tersebut berada dalam satu koordinasi wilayah (korwil) yaitu Sumatera Bagian Tengah yang memiliki jumlah KAP yang paling banyak di wilayah Sumatera, sehingga memungkinkan peneliti untuk memiliki banyak sampel penelitian. Kemudian atas sepengetahuan peneliti, peneliti belum menemukan adanya penelitian mengenai konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor di KAP korwil Sumatera Bagian Tengah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah 1) Apakah kecerdasan emosional mempengaruhi hubungan langsung dan tidak langsung antara konflik peran terhadap kinerja auditor. 2) Apakah kecerdasan emosional mempengaruhi hubungan langsung dan tidak langsung antara ambiguitas peran terhadap kinerja auditor. Adapun tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk membuktikan secara empiris kecerdasan emosional dapat mempengaruhi hubungan antara konflik peran dengan kinerja auditor. 2) Untuk membuktikan secara empiris kecerdasan emosional dapat mempengaruhi hubungan antara ambiguitas peran dengan kinerja auditor.

TELAAH PUSTAKA

Konflik Peran

Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan bekerja, banyak terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan mengenai konflik peran adalah oleh Rheny Afriana Hanif (2013) mengenai Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor. hasilnya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Hasil penelitian ini mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sherly Maritha (2014), yaitu konflik peran berpengaruh dengan kinerja auditor. Dari hasil beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya maka dirumuskanlah hipotesis, sebagai berikut.

H₁: Konflik Peran berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran terjadi karena deskripsi pekerjaan yang tidak dijelaskan secara rinci serta tidak adanya standar kinerja yang jelas sehingga ukuran tentang kinerja yang baik dipersepsikan secara kabur oleh anggota organisasi. Menurut Luthans (2009), ambiguitas peran menghalangi peluang untuk meningkatkan kinerja kerja, mengurangi *job satisfaction* (kepuasan kerja) dan meningkatkan terjadinya *turnover* (keluar masuk) karyawan. Semakin besar tingkat ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan semakin rendah kinerja karyawan di organisasi tersebut. Individu yang mengalami ketidakjelasan peran akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka.

Beberapa penelitian yang dilakukan mengenai ambiguitas peran adalah oleh Sherly Marlita (2014) mengenai pengaruh ambiguitas terhadap kinerja auditor. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan Hanna dan Friska (2013) yang menghasilkan data bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Dari penelitian-penelitian tersebut didapatkan rumusan hipotesis selanjutnya, yaitu.

H₂ : Ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Pengaruh Interaksi Konflik Peran dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Auditor

Konflik peran terjadi ketika seseorang berada dalam situasi tekanan untuk melakukan tugas yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran yang terjadi pada seseorang akan menyebabkan timbulnya stres yang dapat merusak dan merugikan dalam pencapaian tujuan seseorang. Apabila stres terjadi secara bersamaan dan terus menerus, akan menyebabkan timbulnya *reduced personal accomplishment* (kurangnya pencapaian atau prestasi diri) pada akhirnya akan menyebabkan tingkat kepuasan kinerja dan keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan atau instansi menjadi rendah. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenal perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Dengan adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap hubungan konflik peran dan kinerja, diharapkan bahwa seseorang yang dihadapi konflik peran dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Karena didalam kecerdasan emosional terdapat keterampilan sosial untuk manajemen konflik sehingga negosiasi dan pemecahan silang pendapat bisa dilakukan untuk tujuan yang sama.

Berdasarkan uraian diatas dirumuskanlah hasil hipotesis:

H3: Kecerdasan emosional memoderasi hubungan konflik peran dan kinerja auditor

Pengaruh Interaksi Ambiguitas Peran dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Auditor

Ambiguitas peran perlu diperhatikan untuk menghasilkan *performance* yang baik, karena setiap anggota organisasi perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran. Ambiguitas peran terjadi karena adanya ketidakjelasan tujuan kerja, adanya kesamaran dalam tanggung jawab, tidak jelasnya prosedur kerja dan adanya kesamaran tentang apa yang diharapkan dan adanya ketidakjelasan tentang unjuk kerja pekerjaan. Selain itu, individu yang mengalami ketidakjelasan peran akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif di banding individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka.

Suatu pekerjaan yang tidak dilandasi dengan kemampuan kecerdasan emosional akan menimbulkan penurunan kinerja auditor. Apabila seseorang merasa tertekan dengan peran pekerjaannya, tentu hal ini berdampak pada hasil kerja yang dilakukan. Dimana yang telah diuraikan sebelumnya, dengan demikian, individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi mampu untuk lebih mengenali emosi dan pikiran yang sedang terjadi pada dirinya, tidak larut dalam situasi

yang tidak menyenangkan. Individu tersebut memiliki kejernihan dalam berfikir, dan mampu mengendalikan diri.

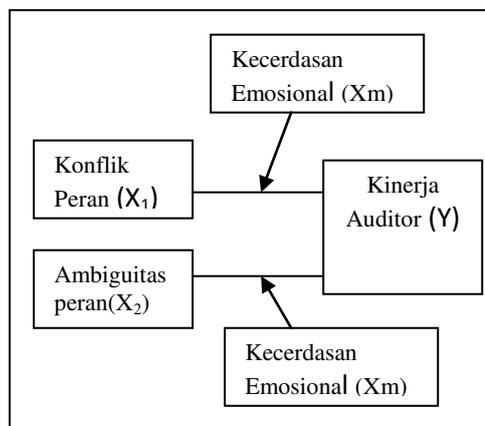
Oleh karena itu, seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik dan mampu menghadapi adanya ambiguitas mengenai tanggungjawab dan tugas-tugasnya. Sehingga didapatkan rumusan hipotesis selanjutnya, yaitu.

H4: Kecerdasan emosional memoderasi hubungan ambiguitas peran dan kinerja auditor

Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas maka model penelitian adalah:

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Jurnal

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah seluruh auditor independen yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Pekanbaru, Padang dan Batam.

Pengambilan sampel melalui dengan metode *purposive sampling* yang termasuk dari jenis *non*

probability sampling yang merupakan desain pengambilan sampel tidak mempunyai peluang untuk diketahui atau ditentukan sebelumnya untuk terpilih sebagai sampel subjek (Sekaran 2006). Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner kepada auditor yang bekerja pada KAP Pekanbaru, Padang, dan Batam. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_m + \beta X_1 X_m + \beta X_2 X_m + \varepsilon$$

Definisi Operasional Penelitian dan Variabel Penelitian

Kinerja Auditor (Y)

Menurut Sugiyono (2012) variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja auditor. Kinerja merupakan suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Kinerja auditor adalah penampilan hasil karya personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi (Handriyani dan Azhar Maksam, 2011).

Variabel kinerja auditor dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Zaenal Fanani *et al.* (2009). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval (likert) 5 poin, dari sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5)

Konflik Peran (X_1)

Konflik Peran merupakan suatu konflik yang timbul dari mekanisasi pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain (Zaenal Fanani et al., 2009). Variabel ini diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Zaenal Fanani et al. (2009). Variabel ini diukur dengan menggunakan skala interval (likert) 5 poin dari sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4) sampai sangat setuju (5).

Ambiguitas Peran (X_2)

Ambiguitas peran adalah tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan (Zaenal Fanani et al., 2009). Variabel ini juga diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Zaenal Fanani et al. (2009). Semua item pertanyaan diukur dengan menggunakan skala Interval (likert), 1 sampai 5. Jawaban yang didapat akan dibuat skor yaitu: nilai (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju.

Kecerdasan Emosional (X_m)

Menurut Sugiyono (2012) variabel moderating adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat

atau memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan dependen. Variabel Moderasi dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional yaitu kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Dalam penelitian ini kecerdasan emosional diukur dengan mengadopsi instrumen yang digunakan oleh Goleman (2009), dimana semua pertanyaan diukur dengan menggunakan skala Interval (Likert), 1 sampai 5. Jawaban yang didapat akan dibuat skor yaitu: nilai (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di KAP Pekanbaru, Padang dan Batam. Cara perolehan data adalah peneliti melakukan pengambilan data dengan cara turun ke lapangan dan membagikan kuesioner tertulis langsung kepada responden yang menjadi sampel. Kuesioner disebarkan pada 19 Kantor Akuntan Publik yang berada di Pekanbaru, Padang dan Batam dengan jumlah responden 95 orang. Dari 95 kuesioner yang dikirimkan terdapat 81 (85,26%) kuesioner yang kembali dan sebanyak 14 kuesioner (14,73%) kuesioner yang tidak mendapat respon. Dari kuesioner yang diterima tidak semuanya dapat dianalisis karena sebanyak 6 atau (7,4%) dari total kuesioner yang dikembalikan

tidak dapat digunakan karena kuesioner tidak diisi dengan lengkap atau dikembalikan dalam keadaan kosong. Kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut sebanyak 75 kuesioner atau 78.94% dari total kuesioner yang dikirim.

Dilihat dari pendidikan terakhir, responden yang memiliki pendidikan setara Diploma adalah 2 responden (2,7%), S1 berjumlah 68 responden (90,7%) dan S2 berjumlah 7 (6,7%) responden.

Dilihat dari jenis kelamin responden laki laki sebanyak 47 responden (62,7%) dan perempuan 28 responden (37,3%).

Dilihat dari pengalaman, responden yang memiliki pengalaman <1 tahun sebanyak 14 responden (18,7%), 1-3 tahun sebanyak 54 responden (72,0%) dan >3 tahun sebanyak 7 responden (9,3%).

Dilihat dari posisi terakhir, responden di posisi partner sebanyak 1 responden (1,3 persen), manajer sebanyak 3 responden (4%), supervisor sebanyak 8 responden (10,7%), auditor senior sebanyak 24 responden (32%) dan auditor junior sebanyak 39 responden (52%).

Hasil Uji Validitas Data

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 75 responden dengan $r_{tabel} = 0,227$. Berdasarkan hasil uji validitas SPSS.17.0 seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian Menurut Ghazali (2005), suatu kuesioner dikatakan andal (*reliable*) jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan

pada kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria pengujian uji reliabel adalah sebagai berikut.

- 1) *Cronbach Alpha* > 0,6 Konstruksi (variabel) memiliki reliabilitas.
- 2) *Cronbach Alpha* ≤ 0,6 Konstruksi (variabel) tidak memiliki reliabilitas.

Uji reliabilitas hanya dilakukan atas data yang telah diuji validitasnya dan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis
Konflik Peran	0,755	0,6
Ambiguitas Peran	0,700	0,6
Kecerdasan Emosional	0,794	0,6
Kinerja Auditor	0,753	0,6

Sumber: Data Olahan 2015

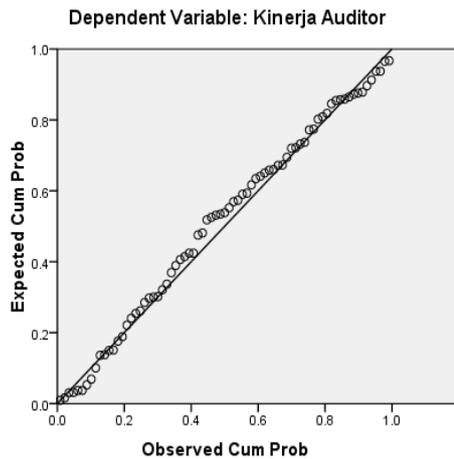
Dilihat dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada variabel konflik peran, ambiguitas peran, kecerdasan emosional dan kinerja auditor lebih besar 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan sebagai indikator dari setiap variabel adalah reliabel atau dapat dipercaya.

Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal. Uji normalitas data

menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan membandingkan *Asymptotic Significance $\alpha = 5\%$* .

Gambar 2
Grafik Normal P-Plot
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Olahan 2015

Pada grafik normal P-Plot diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah diagonal artinya model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Konflik Peran	.683	1.463
Ambiguitas Peran	.758	1.319
Kecerdasan Emosional	.876	1.141

Sumber: Data Olahan 2015

Pada tabel 2, diperoleh nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan *tolerance* > 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

Hasil Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear memiliki hubungan korelasi antara kesalahan pengganggu (*error*) pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (Ghozali, 2009). Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi pada penelitian tersebut dapat dilihat dari nilai *Durbin Watson* (DW) yang ditampilkan. Jika angka DW berada dibawah -2, maka terdapat autokorelasi positif. Jika angka DW berada diantara -2 sampai +2, maka tidak terdapat autokorelasi. Jika DW berada diatas +2, maka terdapat autokorelasi negatif.

Tabel 3
Hasil Uji Auto Korelasi

Durbin-Watson	N
1,994	75

Sumber: Data Olahan 2015

Dari tabel diatas diperoleh nilai Durbin Watson terletak antara 2 dan $+ 2 = -2 < 1,994 < +2$.Dapat diartikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadinya heteroskedastisitas. Pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan menggunakan metode *Glejser Test*. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4
Hasil Uji Heterokedastisitas

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
B	Std. Error	Beta	t	Sig.
-4.783	3.318		-1.442	.154
.055	.042	.161	1.307	.195
.052	.066	.110	.790	.432
.097	.093	.138	1.046	.299

Sumber: Data Olahan 2015

Pengujian Hipotesis

Untuk melihat pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi, maka digunakan analisa regresi liner berganda. Dari pengujian analisis regresi linear berganda yang dilakukan diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut:

Tabel 5

Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	B	t	Sig.
C	110,298	33,933	3,250	,002
KP	-4,309	1,834	-2,350	,022
AP	-3,021	2,499	-1,209	,231
KE	-1,773	,616	-2,876	,005
KP*KE	,090	,033	2,698	,009
AP*KE	,063	,045	1,388	,170

Sumber: Data Olahan 2015

Dari tabel 5 diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_m + \beta_4 X_1 X_m + \beta_5 X_2 X_m + \varepsilon$$

$$Y = 110,298 - 4,309 X_1 - 3,021 X_2 - 1,773 X_3 + 0,090 X_1 X_3 + 0,063 X_2 X_3 + \varepsilon$$

Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 5 didapat nilai t_{hitung} sebesar -2,350 dan P value sebesar 0,022. Kemudian t_{tabel} (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 75 - 3 - 1$; $0,05/2 = 71$; $0,025 = -1,995 / 1,995$. Dengan demikian diketahui $t_{hitung} -2,350 < t_{tabel} -1,995$ dan P value sebesar $0,022 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima (konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor).

Hal ini mengindikasikan bahwa ketika auditor dihadapkan oleh konflik peran maka akan menurunkan kinerja auditor tersebut. Seorang auditor yang memiliki konflik peran yang tinggi maka berkemungkinan akan terjadi penurunan dalam kinerja auditor dan sebaliknya apabila auditor memiliki konflik peran yang rendah maka berkemungkinan akan mengalami peningkatan kinerja auditor. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran yang merupakan suatu gejala

psikologis yang dialami auditor yang timbul karena adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan sehingga menyebabkan rasa tidak nyaman dalam bekerja secara potensial bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maritha (2014), Hanif (2013) dan Fanani (2009). Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Maritha (2014) yang menyatakan bahwa konflik peran tidak mempengaruhi kinerja auditor.

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 5 didapat nilai t_{hitung} sebesar $-1,209$ dan P value sebesar $0,231$. Kemudian t_{tabel} (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1 ; \alpha/2 = 75 - 3 - 1 ; 0,05 / 2 = 71 : 0,025 = -1,995 / 1,995$. Dengan demikian diketahui $t_{hitung} -1,209 > t_{tabel} -1,995$ dan P value sebesar $0,231 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua ditolak (ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor).

Hal ini mengindikasikan bahwa ketika auditor dihadapkan oleh ambiguitas peran maka belum tentu akan menurunkan kinerja auditor tersebut. Hal ini disebabkan kebanyakan responden adalah auditor pemula yang memiliki pengalaman kerja relatif singkat 0-2 tahun. Ambiguitas peran cenderung dialami oleh auditor senior, sehingga walaupun mereka mengalami ambiguitas peran namun dapat mengatasinya dengan pengalaman dan kemampuan yang cukup

sehingga dapat mencapai kinerja yang tinggi (Fanani 2009).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Fanani (2009), Hanif (2013) dan Maritha (2014) dimana ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Wisesa (2012) dan Ramadhanty (2013) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Pengaruh Interaksi Konflik Peran dan Kecerdasan Emosional Peran Terhadap Kinerja Auditor

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 5 didapat nilai t_{hitung} sebesar $2,698$ dan P value sebesar $0,009$. Kemudian t_{tabel} (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1 ; \alpha/2 = 75 - 3 - 1 ; 0,05 / 2 = 71 : 0,025 = -1,995 / 1,995$. Dengan demikian diketahui $t_{hitung} 2,698 > t_{tabel} 1,995$ dan P value sebesar $0,009 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima (interaksi konflik peran dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor). Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat memoderasi hubungan antara konflik peran dan kecerdasan emosional. Artinya auditor yang mempunyai konflik peran dan mempunyai kecerdasan emosional maka akan meningkatkan kinerja auditor tersebut.

Kecerdasan emosional dapat membantu auditor saat dihadapkan pada tekanan atau tuntutan yang diberikan oleh peran-peran yang dimiliki auditor tersebut dalam mencapai kinerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran

yang merupakan suatu gejala psikologis yang dialami auditor yang timbul karena adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan sehingga menyebabkan rasa tidak nyaman dalam bekerja secara potensial bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan, akan tetapi melalui pengelolaan emosional yang baik, kinerja auditor akan tetap stabil dan tetap terjaga, sehingga auditor akan tetap tangguh, mampu bertahan dalam situasi konflik yang terjadi dan hubungan antar pribadi yang baik.

Hasil penelitian ini mendukung Goleman (2011) yang menyatakan kecerdasan emosional yang tinggi akan meningkatkan pengaruh hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor.

Pengaruh Interaksi Ambiguitas Peran dan Kecerdasan Emosional Peran Terhadap Kinerja Auditor

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 5 didapat nilai t_{hitung} sebesar 1,388 dan P value sebesar 0,170. Kemudian t_{tabel} (taraf nyata 5%) dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha/2 = 75 - 3 - 1 : 0,05 / 2 = 71 : 0,025 = -1,995 / 1,995$. Dengan demikian diketahui $t_{hitung} 1,388 < t_{tabel} 1,995$ dan P value sebesar $0,170 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan hipotesis keempat ditolak (interaksi ambiguitas peran dan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor). Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional bukan moderasi hubungan antara konflik peran dan kecerdasan emosional.

Ambiguitas peran cenderung dialami oleh auditor senior, sehingga walaupun mereka mengalami

ambiguitas peran namun dapat mengatasinya dengan pengalaman dan kemampuan yang cukup sehingga dapat mencapai kinerja yang tinggi (Fanani 2009). Auditor yang dihadapi oleh ambiguitas peran cenderung memerlukan informasi sehingga walaupun mereka dalam keadaan ambiguitas peran, namun mereka dapat mengatasinya dengan pengetahuan dan pengalaman yang cukup.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Goleman (2011) dimana penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memoderasi hubungan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut hasil koefisien determinasi adalah:

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,682 ^a	,466	,427

Sumber: Data Olahan 2015

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 6 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,427. Artinya sumbangan pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, kecerdasan emosional, interaksi konflik peran dan kecerdasan emosional, interaksi ambiguitas peran dan kecerdasan emosional adalah sebesar 42,7 % Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel lain tersebut diantaranya komitmen organisasi,

struktur audit dan sistem informasi akuntansi.

Angka koefisien korelasi (R) pada tabel sebesar 0.682 menunjukkan bahwa hubungan antar variabel independen dan moderasi sangat kuat karena memiliki nilai korelasi diatas 0,05. *Standart Error of Estimate* sebesar 2,58026. Makin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) yang ada di Pekanbaru, Padang dan Batam. Dalam hal ini, kecerdasan emosional bertindak sebagai variabel moderating. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan SPSS versi 17. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi berganda maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Artinya semakin tinggi konflik peran yang dihadapi oleh auditor maka akan menurunkan kinerja auditor tersebut.
2. Ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Artinya semakin tinggi ambiguitas peran yang dihadapi oleh auditor maka tidak akan

mempengaruhi kinerja auditor tersebut.

3. Interaksi konflik peran dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Hal ini dikarenakan konflik peran yang merupakan suatu gejala psikologis yang dialami auditor yang timbul karena adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan sehingga menyebabkan rasa tidak nyaman dalam bekerja secara potensial bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan, akan tetapi melalui pengelolaan emosional yang baik, kinerja auditor akan tetap stabil dan tetap terjaga, sehingga auditor akan tetap tangguh, mampu bertahan dalam situasi konflik yang terjadi dan hubungan antar pribadi yang baik.
4. Interaksi ambiguitas peran dan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Hal ini dikarenakan kecerdasan manusia terbagi menjadi 3 wilayah, yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual, dimana auditor yang dihadapi oleh ambiguitas peran cenderung memerlukan informasi sehingga walaupun mereka dalam keadaan ambiguitas peran, namun mereka dapat mengatasinya dengan pengetahuan dan pengalaman yang cukup.

Keterbatasan

Pelaksanaan penelitian ini penulis sadari masih terdapat kelemahan dan keterbatasan, dengan keterbatasan penelitian ini dapat diperbaiki peneliti selanjutnya. Beberapa keterbatasan yang perlu

diperbaiki antara lain, sebagai berikut.

1. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode survey melalui kuesioner memiliki kelemahan yaitu terdapat responden yang tidak menjawab pertanyaan dengan sungguh-sungguh.
2. Hasil penelitian ini hanya dapat dijadikan analisis pada objek penelitian yang terbatas profesi auditor pada kantor akuntan publik dan pemilihan sampelnya hanya pada kantor akuntan publik di wilayah Pekanbaru, Padang dan Batam, sehingga memungkinkan adanya perbedaan hasil penelitian dan kesimpulan apabila penelitian dilakukan pada objek penelitian yang berbeda dengan profesi yang berbeda pula.
3. Penelitian ini hanya menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel moderating, sehingga berkemungkinan ada variabel lain yang dapat mempengaruhi hubungan konflik peran, ambiguitas peran dan kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor.

Saran

Dengan segala keterbatasan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain.

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengatasi kelemahan dari pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menambah metode wawancara agar responden dapat memberi jawaban kuesioner dengan benar-benar diliputi kesungguhan dan keseriusan sehingga peneliti lebih

terlibat dalam proses penelitian tersebut.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah jumlah sampel yang diteliti dan memperluas lokasi penelitian sehingga diharapkan tingkat generalisasi dari analisis lebih akurat.
3. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya disarankan menambah variabel independen dan variabel moderating lainnya untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja auditor. Sehingga dapat diketahui bagaimana menciptakan kinerja auditor yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amilin dan Rosita. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidajelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1 No. 1.
- Cahyono, Dwi. 2008. *Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas Peran dan Konflik Peran Sebagai Mediasi Antara Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah*. Disertasi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fanani, Zaenal., Rheny Afriana Hanif, dan Bambang Subroto. 2008. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidajelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Desember, Vol. 5 No. 2.

- Fisher, R.T. 2001 Role Stress, The Type a Behaviour Pattern and External Auditor Job Satisfaction and Performance. *Behavioral Research in Accounting*.Vo. 13.
- Ghozali, Imam., 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Goleman, Daniel. 2004. Leadership That Get Result. *Havard Bussiness Review*.United Stated America.
- Hanna, Elizabeth dan Friska Firnanti. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor. Vol. 15 No. 1.*Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris pada Inspektorat Kota Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro
- Luthans, Fred. 2002. *Organizational Behavior 10th edition*. McGraw-Hill: Singapore.
- Maritha, Sherly. 2014. *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kesan Ketidakpastian Lingkungan, Locus of Control dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru, Padang dan Batam)*. Skripsi. Universitas Riau. Riau.
- Mardisar, Diani dan Ria Nelly Sari.2007. Pengaruh Akuntabilitas dan Pengetahuan Terhadap Kualitas Hasil Kerja Audit.*Simposium Nasional Akuntansi X*, Makassar
- Ramadhanty, Rezki Wulandari. 2013. Pengaruh Pengalaman, Otonomi, Profesionalisme dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor Pada KAP di DIY.*Jurnal Nominal*. Vol. 2 No. 2.
- Sanjaya, Frengky. 2012. Peran Moderasi Kecerdasan Emosi Pada Stres Kerja. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Universitas Negeri Semarang.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Busines*, Four Edition. Kwan Men Yon (Penerjemah). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Edisi Empat. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.