

PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ROLE AMBIGUITY*, *SELF-EFFICACY*, SENSITIVITAS ETIKA PROFESI TERHADAP KINERJA AUDITOR DENGAN *EMOTIONAL QUOTIENT* SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru, Batam, dan Medan)

Oleh:

Ulfa Afifah

Pembimbing : Ria Nelly Sari dan Meilda Wiguna

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

Email : ulfa_afifah@yahoo.com

Influence Of Role Conflict, Role Ambiguity, Self-Efficacy, Sensitivity Of Professional Ethics To Auditor Performance With Emotional Quotient As Moderating Variable (Empirical Study On Representation Of Auditor At Pekanbaru, Batam, Medan)

ABSTRACT

This study examines the influence of role conflict, role ambiguity, self-efficacy, sensitivity of professional ethics to auditor performance with emotional quotient as Moderating variable. Respondents in this study are auditors who worked for public accounting firm in Pekanbaru, Batam, Medan. The number of auditor that were visited in this study were 145 auditors from 29 public accounting firms. The method of determining the sample is by using purposive sampling method, while the data processing methods used by researcher are the multiple regression and moderate regression analysis. The result shows that the role conflict, role ambiguity, negatively and significantly influence auditor performance. Self-efficacy and sensitivity of professional ethic positively and significantly influence auditor performance. Emotional quotient can be a moderating variable to role conflict, self-efficacy, sensitivity of professional ethics, but it cannot be a moderating variable for role ambiguity.

Keyword: role conflict, role ambiguity, self-efficacy, sensitivity of professional ethics, emotional quotient, auditor performance

PENDAHULUAN

Akuntan Publik merupakan profesi yang lahir dan besar dari tuntutan publik akan adanya mekanisme komunikasi independen antara entitas ekonomi dengan para *stakeholders*. Sejalan dengan tujuan akuntansi, salah satu pekerjaan Akuntan Publik adalah menyediakan

informasi sekaligus memberikan opini terhadap laporan keuangan sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan suatu organisasi atau perusahaan, maupun instansi pemerintahan yang berguna unttuk pengambilan keputusan. Oleh sebab itu pemakai jasa audit mengharapkan agar akuntan publik dapat

menjalankan perannya dengan tepat. Dalam menjalankan perannya akuntan publik bekerja berdasarkan standar dan diikat oleh kode etik profesi yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). Dalam hal ini, Akuntan Publik sering disebut sebagai Auditor yang bertugas sebagai pengawas bagi pemakai jasa audit (Ghozali dan Ivan, 2006).

Profesi auditor memiliki sedikit perbedaan dengan profesi lainnya dalam menjalankan tugasnya, misalnya pengacara atau dokter. Pengacara atau dokter, sebagai pihak pertama, bekerja untuk kepentingan klien sebagai pihak kedua yang merupakan pihak pemohon jasa. Auditor bukan saja dituntut untuk melayani klien (pihak kedua), tetapi dituntut untuk melayani masyarakat (pihak ketiga). Tanggung jawab utama auditor justru bukan pada klien sebagai pemohon jasa, akan tetapi kepada pihak ketiga. Hal ini merupakan karakteristik unik profesi auditor (Ghozali dan Ivan, 2006). Adanya tugas tersebut tidak serta merta menempatkan auditor pada posisi yang nyaman. Jika pihak eksternal tersebut memiliki kepentingan yang berbeda, auditor dapat berada pada posisi yang sulit. Posisi yang sulit tersebut akan mendatangkan suatu dilemma profesi dimana akan timbul suatu alasan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu yang akan berdampak pada tidak optimalnya kinerja auditor.

Buruknya kinerja atau kegagalan peran oleh auditor yang berdampak besar bagi bisnis masyarakat dapat dilihat dari kasus-kasus skandal akuntansi yang terjadi belakangan ini. Kasus mendunia yang tentunya tidak asing lagi bagi

kita adalah kasus yang terjadi pada Enron Corporation, WorldCom, Tyco International, Kanebo Limited, dan American International Group (AIG) adalah contoh kasus-kasus yang menjadi sorotan mata dunia akibat buruk kinerja akuntan publik.

Hal yang sama tentunya juga pernah terjadi di Indonesia. Daftar sanksi AP & KAP 2010 yang dikeluarkan oleh Pusat Pembinaan Akuntan dan Jasa Penilai (PPAJP) menyatakan bahwa sebanyak 1 akuntan publik dikenakan sanksi pencabutan izin, dan 17 cabang KAP dikenakan sanksi pembekuan izin pada tahun 2010. (www.ppajp.depkeu.go.id/sanksi2010)

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja auditor saat ini masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan. Beberapa kemungkinan penyebab terjadinya hal tersebut karena tingginya *role conflict*, tingginya *role ambiguity*, terganggunya *self-efficacy*, dan sensitivitas etika profesi pada auditor.

Dalam melaksanakan tugasnya terdapat potensi konflik peran bagi auditor. Konflik peran atau *role conflict* adalah suatu konflik yang timbul dari mekanisme pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian professional. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan pada individual didalam organisasi dengan orang lain didalam dan diluar organisasi (Tsai dan Shis, 2005). Efek potensial dari konflik peran maupun ketidakjelasan peran sangatlah rawan, baik bagi individual maupun organisasi. Konflik peran

akan berdampak pada auditor dari segi emosional, seperti tekanan tinggi yang berhubungan dengan pekerjaan, kepuasan kerja, dan kinerja yang lebih rendah (Fanani *et al.*, 2008).

Selain konflik peran, auditor juga akan dihadapkan pada potensial ketidakjelasan peran dalam melaksanakan tugasnya. Ketidakjelasan peran muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperoleh untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Kondisi ini terjadi karena kadang kala klien juga meminta layanan lain yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Disini timbul konflik antara tugas yang diemban oleh auditor dan permintaan yang disampaikan klien sehingga mempengaruhi kinerja auditor (Fanani *et al.*, 2008).

Faktor yang mempengaruhi kinerja auditor yang lainnya adalah *self-efficacy*. Keyakinan terhadap diri sendiri sering disebut dengan *self-efficacy*. Bandura (1997) menunjukkan bahwa, *self-efficacy* merupakan kemampuan mempresentasikan kognisi khusus dalam situasi dan kondisi tertentu. Kognisi merupakan kepercayaan seseorang tentang sesuatu yang didapatkan dari proses berpikir tentang seseorang atau sesuatu, kapasitas atau kemampuan kognisi bisa diartikan sebagai kecerdasan atau intelegensi. *Self-efficacy* mempunyai peranan yang tinggi terhadap kinerja individual, seperti tujuan yang diharapkan, insentif yang dihasilkan dan kesempatan yang dirasakan. Seseorang yang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi berfokus pada

peluang yang lebih baik dan melihat rintangan sebagai hal yang dapat diatasi.

Sensitivitas etika merupakan kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika dari sebuah keputusan. Selain menjadi seorang profesional yang memiliki sikap profesionalisme, setiap auditor juga diharapkan memegang teguh etika profesi yang sudah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), agar situasi persaingan yang tidak sehat dapat dihindarkan. Auditor dituntut memiliki intelektual dan sensitivitas tinggi karena seorang auditor dituntut memiliki kecakapan profesional agar mampu memberikan manfaat optimum dalam pelaksanaan tugasnya sebagaimana tertuang dalam pasal 2 ayat 2 Kode Etik Akuntan Indonesia.

Di Indonesia, etika akuntan menjadi isu yang sangat menarik, hal ini seiring dengan terjadinya beberapa pelanggaran etika yang dilakukan oleh akuntan, baik akuntan independen. Ada beberapa kasus yang menyebutkan tidak sedikit akuntan melakukan kecurangan dalam memeriksa laporan keuangan suatu perusahaan (Boynton, 2003). Hal ini biasanya disebabkan oleh adanya tekanan psikologis yang diterima akuntan dari perusahaan yang tidak akan menggunakan jasanya kembali di periode yang akan datang, bila akuntan tidak memberikan pendapat yang positif atas laporan keuangan yang diperiksanya saat ini, atau adanya perintah dari atasan untuk melakukan sesuatu yang tidak etis (Duska, 2005). Dengan kata lain isu-isu etika terjadi karena auditor dalam mengerjakan tugasnya selalu dihadapkan pada dilema untuk memutuskan sesuatu berdasarkan

keputusan yang etis dimana tidak akan merugikan pihak manapun. Oleh karenanya sensitivitas atau kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika dari sebuah keputusan harus ditingkatkan pada diri auditor.

Kebanyakan perusahaan memanfaatkan orang-orang yang ber-*Intelligence Quotient* (IQ) tinggi dengan memanfaatkan seleksi awal berupa tes kecerdasan intelegensi. Harapan dari perlakuan seleksi seperti ini adalah memperoleh tenaga-tenaga yang dapat membangun perusahaan kearah pencapaian kinerja tinggi. Banyak dari mereka yang berhasil lulus dalam seleksi berbasis IQ ini memiliki kinerja yang tinggi dan mendapatkan karir baik dalam pekerjaannya. Dengan demikian, menurut teori kecerdasan kognitif, bahwa IQ seseorang berpengaruh positif terhadap kesuksesan didalam bekerja dan berkarir (Rahmawati, 2011), akan tetapi tak dapat dipungkiri banyak contoh disekitar kita membuktikan bahwa orang yang memiliki gelar tinggi, pintar dalam hal pelajaran atau memiliki kecerdasan otak (*Intelligence Quotien*) belum tentu sukses dalam dunia pekerjaan, bahkan banyak pula orang yang memiliki pendidikan formal rendah mengalami hal yang sebaliknya. Untuk itu seseorang yang ber-IQ tinggi, belum tentu mutlak akan berhasil memecahkan permasalahan dalam dunia kerja yang kompleks, tetapi perlu adanya sisi cerdas lain dari diri karyawan tersebut, yaitu kecerdasan emosional (*Emotional Quotien*).

Kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain serta untuk menanggapi dengan tepat,

menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Kecerdasan emosional bukan merupakan lawan kecerdasan intelektual yang biasa kita kenal dengan IQ, namun keduanya berinteraksi secara dinamis. Pada kenyataannya perlu diakui bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan disekolah, tempat kerja dan berkomunikasi di lingkungan masyarakat (Rahmawati, 2011).

Kecerdasan emosional atau *emotional quotient* 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 dari *emotional quotient* terhadap hubungan antara konflik peran dan kinerja, diharapkan bahwa seseorang yang menghadapi konflik peran tetap bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Karena didalam *emotional quotient* terdapat keterampilan sosial untuk manajemen konflik sehingga negosiasi dan pemecahan silang pendapat bisa dilakukan untuk mendapat tujuan yang sama.

Seseorang yang memiliki *emotional quotient* yang tinggi memiliki keterampilan sosial yang akan berguna untuk menghadapi ketidakpastian lingkungan. Dengan adanya *emotional quotient* maka seseorang akan memiliki pengaturan diri dimana akan mudah melakukan adaptabilitas terhadap lingkungan, dan termotivasi untuk melakukan inisiatif apabila mendapatkan halangan atau tantangan-tantangan, seperti melakukan pendekatan dan berkomunikasi dengan baik sehingga

ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) bisa dihilangkan.

Kecerdasan emosional (*emotional quotient*) mengandung beberapa faktor-faktor khusus seperti empati, disiplin diri dan inisiatif yang mampu mempengaruhi kepercayaan diri seseorang. Dengan adanya faktor-faktor tersebut maka kepercayaan diri (*self-efficacy*) bisa meningkat, dengan kata lain *emotional quotient* dapat mempengaruhi hubungan antara *self-efficacy* terhadap kinerja seseorang.

Kecerdasan emosional (*emotional quotient*) berhubungan dengan kemampuan mengontrol implus dalam pengendalian diri dan empati. Pengendalian diri berkaitan dengan kemampuan memahami diri sendiri sehingga tidak kehilangan kendali diri yang merugikan diri sendiri, sedangkan empati berkaitan dengan kemampuan memahami orang lain sehingga tidak menimbulkan tindakan yang merugikan orang lain. Dengan adanya pengendalian diri dan empati ini maka pengambilan keputusan beretika bisa didapatkan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *emotional quotient* akan mempengaruhi hubungan antara sensitivitas etika profesi dan kinerja auditor.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan suatu penelitian dengan judul **“PENGARUH ROLE CONFLICT, ROLE AMBIGUITY, SELF-EFFICACY, SENSITIVITAS ETIKA PROFESI TERHADAP KINERJA AUDITOR DENGAN EMOTIONAL QUOTIEN SEBAGAI VARIABEL MODERATING”**.

TELAAH PUSTAKA

Kinerja Auditor

Kinerja auditor adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang auditor dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dengan tolak ukur baik secara kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas yang diberikan. Kinerja seseorang dapat dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat mencapai peran atau target yang ditentukan sebelumnya.

Role Conflict (Konflik Peran)

Role conflict merupakan suatu situasi dimana individu mengalami ketidaksesuaian antara perintah atau permintaan yang diberikan dengan komitmen dari suatu peran. 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

Role Ambiguity (Ketidakjelasan Peran)

Role ambiguity yaitu kurang memadainya informasi yang diterima oleh seseorang dalam menjalankan perannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Seseorang yang mengalami ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) cenderung mengalami penurunan kesehatan fisik dan psikis karena *role ambiguity* merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan stress kerja akibat dari terhalanginya seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Self-Efficacy

Self-efficacy adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu (Kreitner dan Kinicki,

2003). Menurut Philip dan Gully (1997) dalam Engko (2008) *self-efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self-efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku terutama dalam penyelesaian tugas dan tujuan.

Sensitivitas Etika Profesi

Sensitivitas etika auditor didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika pada situasi profesional auditor (Hunt dan Vitell, 1986 dalam Aziza, 2008). Auditor harus melaksanakan standar etika dan mendukung tujuan dari norma profesional yang merupakan salah satu aspek komitmen profesional. Jadi, sensitivitas etika merupakan kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika dari sebuah keputusan.

Emotional Quotient

Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk dapat menggunakan perasaannya secara optimal guna mengenali dirinya sendiri dan lingkungan sekitarnya. Lebih lanjut, kecerdasan emosional yang dimaksudkan oleh peneliti merupakan kemampuan individu untuk mengenali perasaannya sehingga dapat mengatur dirinya sendiri dan menimbulkan motivasi dalam dirinya untuk meningkatkan kualitas hidupnya dan mampu berempati dan membina hubungan baik terhadap orang lain.

KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor

Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi

organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyak terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan.

H₁: *Role conflict* berpengaruh terhadap kinerja auditor

Pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja auditor

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. Sama seperti konflik peran, ketidakjelasan peran juga 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 bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan.

H₂: *Role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor

Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja auditor

Self-efficacy dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self-efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku terutama dalam penyelesaian tugas dan tujuan.

Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan atau mencapai tujuan tertentu, mereka juga akan berusaha menetapkan tujuan lain yang lebih tinggi. Individual yang memiliki *self-efficacy* tinggi pada situasi tertentu akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya sesuai dengan tuntutan situasi tersebut dalam mencapai tujuan dan kinerja yang telah ditentukannya yang akan berdampak pada peningkatan kinerja.

H₃: *Self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Pengaruh sensitivitas etika profesi terhadap kinerja auditor

Dalam menjalankan profesinya auditor diharapkan lebih sensitif dalam memahami masalah etika profesi. Auditor harus melaksanakan standar etika dan mendukung tujuan dari norma profesional yang merupakan salah satu aspek komitmen profesional. Komitmen yang tinggi tersebut direfleksikan dalam tingkat sensitivitas yang tinggi pula untuk masalah yang berkaitan dengan etika profesional. Pemahaman etika ini akan mengarahkan sikap, tingkah laku, dan perbuatan auditor dalam mencapai hasil yang lebih baik atau dengan kata lain dapat meningkatkan kualitas kerja auditor.

H₄: Sensitivitas etika profesi berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor dengan *emotional quotient* sebagai variabel moderating.

Role conflict yang terjadi pada seseorang akan menyebabkan timbulnya stress. Apabila stres terjadi secara terus-menerus dan

berkepanjangan, maka akan menyebabkan timbulnya *reduced personal accomplishment* (kurangnya pencapaian atau prestasi diri), pada akhirnya akan menyebabkan tingkat kepuasan kerja dan keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan atau institusi yang rendah. Terdapat keterampilan sosial untuk manajemen konflik didalam *emotional quotient* sehingga negosiasi dan pemecahan silang pendapat bisa dilakukan untuk mendapatkan tujuan yang sama. Dengan adanya pengaruh dari *emotional quotient* terhadap hubungan antara konflik peran dan kinerja, diharapkan bahwa seseorang yang menghadapi konflik peran tetap bisa menjalankan tugasnya dengan baik.

H₅: *Emotional quotient* memoderasi hubungan *role conflict* terhadap kinerja auditor.

Pengaruh *role ambiguity* dengan kinerja auditor dengan *emotional quotient* sebagai variabel moderating.

Ambiguitas peran (*Role Ambiguity*) muncul bila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak tahu pasti mengenai apa yang harus dikerjakan sehingga menimbulkan kebingungan dan menjadi tidak yakin. Seseorang yang memiliki *emotional quotient* yang baik memiliki keterampilan sosial yang akan berguna untuk menghadapi ketidakpastian lingkungan. Dengan adanya *emotional quotient* maka seseorang akan memiliki pengaturan diri dimana akan mudah melakukan adaptabilitas terhadap lingkungan, dan termotivasi untuk melakukan insiatif apabila mendapatkan halangan atau tantangan-tantangan,

seperti melakukan pendekatan dan berkomunikasi dengan baik sehingga ketidakjelasan peran bisa dihilangkan.

H₆: *Emotional quotient* memoderasi hubungan *role ambiguity* terhadap kinerja auditor.

Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja auditor dengan *emotional quotient* sebagai variabel moderating.

Self-efficacy merupakan kondisi motivasi seseorang yang lebih didasarkan pada apa yang mereka percaya daripada apa yang secara objektif benar. Persepsi pribadi seperti ini memegang peranan penting dalam pengembangan intensi seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. Ketika seorang karyawan mempunyai keyakinan terhadap tugas yang dikerjakan dalam situasi tertentu, maka keberhasilan dalam menyelesaikan tugas semakin tinggi. Keberhasilan peluang penyelesaian tugas semakin besar jika diikuti dengan tingkat keyakinan yang tinggi (*self-efficacy*). Keyakinan diri yang tinggi bisa didapat dari faktor-faktor khusus seperti empati, disiplin diri dan inisiatif yang mampu mempengaruhi kepercayaan diri seseorang, Faktor tersebut dikenal sebagai kecerdasan emosional (EQ), dengan kata lain *emotional quotient* dapat mempengaruhi hubungan antara *self-efficacy* terhadap kinerja seseorang.

H₇: *Emotional quotient* memoderasi hubungan *self-efficacy* terhadap kinerja auditor.

Pengaruh antara sensitivitas etika profesi dengan kinerja auditor dengan *emotional quotient* sebagai variabel moderating.

Auditor harus melaksanakan standar etika dan mendukung tujuan dari norma profesional yang merupakan salah satu aspek komitmen profesional. Komitmen yang tinggi tersebut direfleksikan dalam tingkat sensitivitas yang tinggi pula. Untuk memupuk rasa sensitivitas ini diperlukan pengendalian emosi atau yang dikenal dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional (*emotional quotient*) berhubungan dengan kemampuan mengontrol implus dalam pengendalian diri dan empati. Pengendalian diri berkaitan dengan kemampuan memahami diri sendiri sehingga tidak kehilangan kendali diri yang merugikan diri sendiri, sedangkan empati berkaitan dengan kemampuan memahami orang lain sehingga tidak menimbulkan tindakan yang merugikan orang lain. Dengan adanya pengendalian diri dan empati ini maka pengambilan keputusan beretika bisa didapatkan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *emotional quotient* akan mempengaruhi hubungan antara sensitivitas etika profesi dan kinerja auditor.

H₈: *Emotional quotient* memoderasi hubungan sensitivitas etika profesi terhadap kinerja auditor.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh auditor independen yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Riau, Kepulauan Riau, Sumatera Utara. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah auditor yang bekerja di KAP kota Pekanbaru, Batam, Medan.

Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel kinerja diukur dengan menggunakan instrumen

yang dikembangkan oleh peneliti dari instrumen Yuresta (2011). Variabel *role conflict* diukur menggunakan instrumen yang digunakan oleh Zaenal Fanani *et al.*, (2008). Variabel *role ambiguity* diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Zaenal Fanani *et al.*, (2008). Variabel *self-efficacy* diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Chen *et al.*. Variabel sensitifitas etika profesi diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Dodik Aryanto (2010). *Emotional Quotient(EQ)* diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rahmawati (2011).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Kuisisioner disebarakan pada 29 kantor akuntan publik yang berada di Pekanbaru, Batam, dan Medan secara langsung. Dari 145 kuisisioner yang disebarakan, kuisisioner yang kembali sebanyak 100 kuisisioner (68,97%). Kuisisioner yang tidak mendapatkan respon sebanyak 45 kuisisioner (31,03%). Kuisisioner yang dapat diolah sebanyak 90 kuisisioner (62,07%).

HASIL UJI ANALISIS DATA

Hasil Uji Validitas

Dilihat dari uji validitas data didapatkan bahwa nilai r_{hitung} dari item pernyataan untuk semua variabel lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Hal tersebut menunjukkan bahwa semua item pernyataan untuk variabel *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi, *emotional quotient*, kinerja auditor adalah valid.

Hasil Uji Realibilitas

Didapatkan hasil bahwa besarnya *Cronbach Alpha* pada seluruh variabel baik variabel *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi, *emotional quotient*, kinerja auditor lebih besar dari 0,60 sehingga dikatakan *reliable*.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Dari hasil perhitungan model regresi penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, bebas dari multikolinearitas, bebas dari autokorelasi, dan tidak terjadi heterokedastisitas.

HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Hasil Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Diketahui nilai t_{tabel} -1,987 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel *role conflict* sebesar -3,002 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Dengan demikian, $t_{hitung} (-3,002) < t_{tabel} (-1,987)$ dengan signifikansi (0,003) < (0,05). Jadi dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. H_a ini menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja auditor.

Hal ini menunjukkan bahwa *role conflict* 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 Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Diketahui nilai t_{tabel} -1,987 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel *role ambiguity* sebesar -3,992 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, t_{hitung} (-3,992) < t_{tabel} (-1,987) dengan signifikansi (0,000) < (0,05). Jadi dapat dikatakan H₀₂ ditolak dan H_{a2} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja auditor.

Jadi *role ambiguity* yang dialami oleh auditor seperti tidak adanya arah kebijakan yang jelas dan ketidakpastian tentang otoritas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor, dengan kata lain *role ambiguity* akan menurunkan kinerja auditor.

Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga (H₃)

Diketahui nilai t_{tabel} 1,987 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel *self-efficacy* sebesar 6,525 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, t_{hitung} (6,525) > t_{tabel} (1,988) dengan signifikansi (0,000) < (0,05). Jadi dapat dikatakan H₀₃ ditolak dan H_{a3} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja auditor.

Jadi kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai membuat seseorang bekerja lebih giat dan selalu menghasilkan yang terbaik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *self-efficacy* dapat meningkatkan kinerja auditor.

Hasil Pengujian Hipotesis Keempat (H₄)

Diketahui nilai t_{tabel} 1,987 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel sensitivitas etika profesi sebesar 7,158 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, t_{hitung} (7,158) > t_{tabel} (1,987) dengan signifikansi (0,000) < (0,05). Jadi dapat dikatakan H₀₄ ditolak dan H_{a4} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap kode etik atau etika auditor yang mengarah pada sikap, tingkah laku, dan perbuatan auditor dalam menjalankan tugas dan kewajibannya berupaya untuk menjaga mutu, citra dan martabat auditor.

Hasil Pengujian Hipotesis Kelima (H₅)

Diketahui nilai t_{tabel} -1,988 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel moderat sebesar -2,264 dengan nilai signifikansi sebesar 0,026. Dengan demikian, t_{hitung} -2,264 < t_{tabel} -1,988 dengan signifikansi (0,026) < (0,05). Jadi dapat dikatakan H₀₅ ditolak dan H_{a5} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* merupakan variabel moderasi terhadap hubungan antara *role conflict* terhadap kinerja auditor.

Emotional quotient dapat membantu auditor saat dihadapkan pada tekanan atau tuntutan yang diberikan oleh peran-peran yang dimiliki auditor tersebut dalam mencapai kinerjanya, karena melalui pengelolaan emosional yang baik, kinerja auditor akan tetap stabil dan tetap terjaga, sehingga auditor akan tetap tangguh, mampu bertahan dalam berbagai situasi konflik yang

terjadi, dan memiliki hubungan antar pribadi dengan baik.

Hasil Pengujian Hipotesis Keenam (H₆)

Diketahui nilai t_{tabel} -1,988 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel moderat sebesar -0,669 dengan nilai signifikansi sebesar 0,505. Dengan demikian, t_{hitung} (-0,669) < t_{tabel} (1,988) dengan signifikansi (0,505) > (0,05). Jadi dapat dikatakan H₀₆ diterima dan H_{a6} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* bukan variabel moderasi terhadap hubungan antara *role ambiguity* dengan kinerja auditor.

Dapat disimpulkan pada penelitian ini ditolaknya hipotesis diduga karena responden penelitian ini memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, sehingga dengan pengalaman dan pengetahuan yang ada, auditor yang mengalami *role ambiguity* masih dapat mencapai kinerja yang tinggi dengan menggunakan kecerdasan intelektual yang tinggi, seperti yang kita ketahui, kecerdasan manusia terbagi menjadi tiga wilayah, yakni *intellectual quotient*, *emotional quotient*, dan *spiritual quotient*, dimana auditor yang mengalami ketidakjelasan peran cenderung memerlukan informasi sehingga walaupun mereka dalam ketidakjelasan peran, namun mereka dapat mengatasinya dengan pengetahuan dan pengalamannya yang cukup.

Hasil Pengujian Hipotesis Ketujuh (H₇)

Diketahui nilai t_{tabel} 1,988 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel moderat sebesar 3,110 dengan nilai

signifikansi sebesar 0,003. Dengan demikian, t_{hitung} (3,110) > t_{tabel} (1,988) dengan signifikansi (0,003) < (0,05). Jadi dapat dikatakan H₀₇ ditolak dan H_{a7} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* merupakan variabel moderasi terhadap hubungan antara *self-efficacy* terhadap kinerja auditor.

Dengan adanya pengaruh dari *emotional quotient* maka hubungan antara *self-efficacy* dan kinerja auditor semakin positif dan signifikan. Karena di dalam *emotional quotient* terdapat faktor-faktor yang menjadi kunci untuk membangun kepercayaan diri pada diri auditor. Faktor-faktor tersebut berupa empati, disiplin diri dan inisiatif yang mampu mempengaruhi kepercayaan diri seseorang.

Hasil Pengujian Hipotesis Kedelapan (H₈)

Diketahui nilai t_{tabel} 1,988 pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan uji regresi, menghasilkan nilai t_{hitung} variabel moderat sebesar 3,350 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Dengan demikian, t_{hitung} (3,350) > t_{tabel} (1,988) dengan signifikansi (0,001) < (0,05). Jadi dapat dikatakan H₀₈ ditolak dan H_{a8} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* merupakan variabel moderasi terhadap hubungan antara sensitivitas etika profesi terhadap kinerja auditor.

Melalui *emotional quotient* auditor mampu mengontrol implus dalam pengendalian diri dan empati. Dengan adanya pengendalian diri dan empati ini maka pengambilan keputusan beretika bisa didapatkan. Oleh karena itu, *emotional quotient* dapat memperkuat hubungan antara sensitivitas etika profesi dan kinerja auditor.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hipotesis	Kesimpulan
<i>Role Conflict</i> berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.	H ₁ Diterima
<i>Role Ambiguity</i> berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.	H ₂ Diterima
<i>Self-Efficacy</i> berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.	H ₃ Diterima
Sensitivitas Etika Profesi berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.	H ₄ Diterima
<i>Emotional Quotient</i> berpengaruh terhadap hubungan antara <i>Role Conflict</i> dengan Kinerja Auditor.	H ₅ Diterima
<i>Emotional Quotient</i> berpengaruh terhadap hubungan antara <i>Role Ambiguity</i> dengan Kinerja Auditor.	H ₆ Ditolak
<i>Emotional Quotient</i> berpengaruh terhadap hubungan antara <i>Self-Efficacy</i> dengan Kinerja Auditor.	H ₇ Diterima
<i>Emotional Quotient</i> berpengaruh terhadap hubungan antara Sensitivitas Etika Profesi dengan Kinerja Auditor	H ₈ Diterima

Keterbatasan

Tidak dilakukannya metode wawancara dalam penelitian, mengingat kesibukan dari masing-masing auditor, dan responden meminta agar kuesioner ditinggalkan, sehingga penulis tidak bisa mengendalikan jawaban responden. Oleh karena itu, jawaban yang diberikan oleh responden belum tentu menggambarkan keadaan sebenarnya. Penelitian ini hanya menggunakan *emotional quotient* sebagai variabel moderating, sehingga berkemungkinan ada variabel lain lagi yang mempengaruhi hubungan *role conflict*, *role ambiguity*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi, dan gaya kepemimpinan dengan kinerja auditor.

Saran

Perlu dilakukan wawancara yang mungkin dapat membantu dalam mengendalikan jawaban tiap responden. Untuk penelitian selanjutnya, perlu menambahkan variabel independen dan variabel moderating lainnya untuk melihat

pengaruhnya terhadap kinerja auditor. Sehingga dapat diketahui bagaimana menciptakan kinerja auditor yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdolvah, Zahra *et al.* 2012. *Relationship Between Emotional Intelligence and Self-Efficacy in Practical Courses Among Physical Education Teachers*. Islamic University, Iran. *European Journal of experimental Biology*. 2 (5): 1778-1784.
- Agoes, Sukrino. I Cenik Ardana. 2013. *Etika Bisnis dan Profesi: Tantangan Membangun Manusia yang Seutuhnya*. Edisi Revisi. Salemba Empat. Jakarta.
- Agustina, Lidya. 2009. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 1, hal 40-69
- _____. Laporan Tahunan 2009 Annual Report Bapepam LK.

- Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan, Diakses melalui: <http://www.bapepam.go.id>, Pada tanggal: 20 Februari 2014.
- _____. *Daftar Sanksi AP & KAP 2013*. Pusat Pembinaan Akuntansi dan Jasa Penilai, diakses melalui <http://www.ppajp.depkeu.go.id>. Pada tanggal 20 Februari 2014.
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, Mark S. Beasley. 2010. *Auditing and Assurance Service An integrated Approach. 13th edition*. Pearson education Inc, Upper Saddle River. New Jersey.
- Aries, Ivan dan Imam Ghozali. 2006. *Akuntansi Keprilakuan: Konsep dan Kajian empiris Perilaku Akuntansi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ariyanto, Dodik. Ardani Mutia Jati. 2010. *Pengaruh Independensi, Kompetensi dan Sensitivitas Etika Profesi terhadap Produktifitas Kerja Auditor Eksternal*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Asih, Nadhiro Siti .2010. *Pengaruh Kompleksitas Tugas, Orientasi Tugas, dan Self-Efficacy terhadap Kinerja Auditor dalam Pembuatan Audit Judgment*. Universitas Diponegoro. Skripsi.
- Aziza, Nurna, Andi Agus Salim. 2008. *Pengaruh Orientasi Etika Pada Komitmen Dan Sensitivitas Etika Auditor*. Jurnal dan Prosiding SNA. Universitas Indonesia.
- Bandura. 1997. *Social Learning Theory*. New Jersey: Prectice Hall Inc.
- Bashir, Usman and Muhammad Ismail Ramay. 2010. *Impact of stress on Employees Job Performance, A Study on Banking sector of Pakistan*. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 2 No.1 hal. 122-126.
- Bernadin. 1993. *Human Resaurces Management*. Mc Grow Hile. Internasional Edition, New York.
- Boynton, William C. and Raymond N Johnson. 2003. *Modern Auditing*. Alih bahasa oleh Drs.Paul A Rajoe, MM dkk. Jakarta:Erlangga.
- Cartwright, Susan and Constantinos Pappas. 2007. *Emotional Intelligence, Its Measurement and Implications for the Workplace*. *International Journal of Management Reviews*. Vol 10, Issue 2, pp.149-171.
- Chen, G., S. M. Gully, and D. Eden. 2001. *Validation of a new general self-efficacy scale*. *Organizational Research Methods* 4 (1): 62–83.
- Choiriah, Anis. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual dan Etika Profesi terhadap Kinerja Auditor dalam Kantor Akuntan Publik*. Uniiversitas Negeri Padang. Skripsi.
- DP, Nur Emrinaldi, Meilda Wiguna. 2014. *Pengaruh Karateristik Internal dan Eksternal auditor yang Mendorong Dilakukannya Premature Sign Off dalam Pendekatan*

- Etika. Jurnal Akuntansi. Universitas Riau.
- Duska, Ronald F dan Brenda Shay Duska.2005. *Accounting Ethics*. Maldon MA. USA: Blackwell Publishing.
- Engko, Cecilia. 2008. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individu dengan Self-Efficacy dan Self Esteem sebagai Variabel Modertaing. Universitas Patimura. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, vol. 10 No.1 April.
- Fanani, Zaenal. 2008. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia: Vol 5 no.2.
- Fogarty, T.J., Jagdip Singh, Gary K. Rhoads, Ronald K. Moore. 2000. "Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role stress Model". *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 12 Hal 31–67.
- Forsyth, D. R.. 1981. *A Taxonomy of Ethical Ideologies*. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol 39. pp. 175-184.
- Goleman, Daniel. 2002. *Emotional Intelligence-Kecerdasan Emosional*. Gramedia. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi IV. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam dan Ivan Aries. 2006. Akuntansi Keprilakuan: Konsep dan Kajian empiris Perilaku Akuntansi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunawan, Hendra. 2012. Pengaruh Independensi Auditor, Komitmen Organisasi, Gaya Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Auditor.
- Hanafi, Rustam. *Spiritual Intelligence, Emotional Intelligence and Auditors Performance*. Jurnal Akuntansi, Vol 14, No. 1, Juni 2010:29-40.
- Hanna, Elizabeth, dan Friska Firnanti. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kantor Akuntan Publik di Jakarta. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Juni, Vol 15, Hlm 13-28.
- Iskandar, Takiah Mohd., Ria Nelly Sari, Zuraidah Mohd-Sanusi , Rita Anugerah. 2009. *Enhancing Auditor's Judgment Through Motivational Factors*. Jurnal Akuntansi. Universitas Kebangsaan Malaysia.
- Gibson. L, Ivancevich John M dan Donnely James H, Jr. 1996. Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses. Terjemahan. Jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Jordan. 2002. *Emotional Intelegency as a Moderator of Emotional and behavior reaction*. *Academy of Management Review*.
- Koo, Chi Mo and Ho Seog Sim. 1997. *On the Role Conflict of Auditors in Korea*. *Accounting, Auditing, & Accountability Journal*. Vol 12 No.2 pp. 206-219. MCB University Press.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2007. *Organizational Behavior*. Seventh Edition. Mc. Graw-Hill. International Edition. New York. International Edition. 13th

- Edition. Upper Saddle River. New Jersey 07458.
- Luthans, Fred. 2002. *Organization behavior. Ninth edition.* McGraw-hill, Inc., Network.
- Muhdiyanto, Luluk Atul Hidayati. 2008. Efek Moderasi Self-Efficacy pada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Mulyadi. 2010. *Auditing*, Buku 1 edisi 6, Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Nimran, Umar. 2004. "Perilaku Organisasi", Cetakan Ketiga, CV. Citra Media, Surabaya.
- Notoprasetio, Christina Guneka. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Auditor Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa akuntansi*, Vol 1, No. 4, Juli 2012.
- Organizations. *Administrative Science Quartely*. Vol. 15, No.2, pp. 150-163.
- Patelli, Lorenzo. 2007. *Behavioral Responses to Measurement Diversity in Individual Incentive Plans: Role Conflict, Role Ambiguity, and Model-of-Man*.
- Raf, Andreas Gunaldo. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Akuntan Pemerintahan. Universitas Riau. Skripsi
- Rahmawati. 2011. Pengaruh Role Stress terhadap Kinerja Auditor dengan Emotional Quotient sebagai Variabel Moderating. Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi.
- Rapina. 2008. Hubungan Supervisi, Tekana Peran (Role Stress) dengan Kinerja dan Keinginan Berpindah pada Kantor Akuntan Publik di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol 7 No. 1 Mei Hal 40-70.
- Rizzo, J.R., R.J. House, and S.I. Lirtzman. 1970. *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations*. *Administrative Science Quartely*. Vol.15. No.2, pp. 150-163.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. 2009. *Organizational Behavior*. Pearson
- Sekaran, U. (2000), *Research Methods For Business : A Skill-Building Approach. Third Edition*. John Wiley & Sons. Inc. New York.
- Slovey and Mayer. 2007. *Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality*. *Academy of Management Journal*.
- Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung. 2012.
- Tsai, Ming Tien and Chia Mei Shis. 2005. *The Influence of Organizational and Personal Ethic On Role Conflict Among Manager Marketing: An Empirical Investigation*. *Journal of Management International* 22, no.1:54-62.
- Yuresta, Desy. 2011. Analisis Pengaruh Motivasi, Stres, Reward dan Rekan Kerja terhadap Kinerja auditor di Kantor Akuntan Publik. Universitas Gajah Masa. Tesis.