

---

## PENGARUH ROLE CONFLICT DAN ROLE AMBIGUITY TERHADAP KINERJA AUDITOR DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Hamdan Husain<sup>1\*</sup>, Andi Wawo<sup>2</sup>, Puspita Hardianti Anwar<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

<sup>1</sup>[hamdan.husain@gmail.com](mailto:hamdan.husain@gmail.com), <sup>2</sup>[andiwawo@gmail.com](mailto:andiwawo@gmail.com),

<sup>3</sup>[puspita.hardianti@uin-alauddin.ac.id](mailto:puspita.hardianti@uin-alauddin.ac.id)

---

**Abstract,** *This study aims to study the impact of role conflict and role ambiguity on the performance of auditors with emotional intelligence as the moderator (study conducted in public accounting firms in Makassar and Gowa Regency). This research is a quantitative research. The population in this study are auditors working in the Makassar City area and Gowa Regency. The sampling technique uses random sampling. The sample in this study amounts to 56 auditors. The data used is raw data. Data analysis adopts multiple regression analysis and adjusted regression analysis with absolute difference method. The research results show that role conflict and role ambiguity have a significant negative impact on auditor performance. The analysis of the moderating variables by the absolute difference method shows that emotional intelligence cannot adjust the role conflict and role ambiguity in auditor performance.*

**Keywords:** *Role Conflict, Role Ambiguity, Auditor Performance, Emotional Quotient*

**Abstrak,** Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai moderator (studi dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Makassar dan Kabupaten Gowa). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah auditor yang bekerja di wilayah Kota Makassar dan Kabupaten Gowa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah random sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 56 auditor. Data yang digunakan ialah data mentah. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan analisis regresi disesuaikan dengan metode beda mutlak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Analisis variabel pemoderasi dengan metode perbedaan mutlak menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak dapat menyesuaikan konflik peran dan ambiguitas peran dalam kinerja auditor.

**Kata Kunci:** *Konflik Peran, Ketidaktepatan Peran, Kinerja Auditor, Kecerdasan Emosional*

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi, kebutuhan auditor untuk mengaudit/mereview laporan keuangan tidak dapat dielakkan lagi, bahkan sudah menjadi tuntutan utama para pengambil keputusan sebelum mengambil keputusan. Sebagai pihak independen, akuntan publik memainkan peran strategis dalam menjaga kredibilitas informasi keuangan yang disediakan oleh entitas komersial. Untuk mengetahui apakah laporan keuangan yang disusun oleh entitas komersial memenuhi standar yang berlaku, akuntan publik mewajibkan auditor untuk melakukannya. Auditor harus selalu tampil profesional dalam melakukan audit. Tugas akuntan publik ialah memeriksa dan memberikan pendapat atas kewajaran badan usaha sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (Ernawati et al., 2014).

Menurut Whittington & Pann (2012), audit ialah kantor akuntan publik independen yang memeriksa laporan keuangan perusahaan. Audit mencakup penyelidikan mencari catatan akuntansi dan bukti lain yang mendukung laporan

keuangan. Akuntan publik harus mampu berdiri di antara dua kepentingan tersebut secara independen, sehingga pendapat yang dikemukakan khususnya dalam penyajian laporan keuangan dapat memberikan pendapat dan keputusan kepada pihak di luar perusahaan. Akuntan publik tidak hanya perlu melayani kliennya, tetapi juga harus mengutamakan tanggung jawabnya kepada masyarakat (Susanti, 2017).

Kinerja auditor yang baik tentunya akan menghindarkannya dari melakukan kesalahan yang dapat mengancam industri akuntansi dan dipersalahkan di kemudian hari (Aprimulki, 2017). Kinerja yang baik dapat dicapai melalui kualitas sumber daya manusia yang tentunya juga sangat baik. Dengan bantuan struktur audit Kantor Akuntan Publik (KAP), beban kerja dan kesalahan audit laporan keuangan dapat dikurangi (Winidiantari & Widhiyani, 2015).

Namun, beberapa skandal akuntansi baru-baru ini terkait dengan audit telah mempengaruhi kinerja auditor dan mempengaruhi kepercayaan publik terhadap citra akuntan. Belum optimalnya peran auditor membuat pengguna jasa audit sering mengaitkan kegagalan audit dengan auditor. Kegagalan audit yang sering terjadi dapat mencerminkan kinerja auditor (Wiguna, 2014). Akibatnya, negara mengalami kerugian hingga triliunan rupiah. Hal ini menjadi tantangan bagi auditor eksternal untuk mewujudkan visinya (Yustiarti et al., 2016). Ambil contoh kasus Indonesia, kasus ini dilaporkan oleh Kampai (2020), PT dari [accounting.or.id](http://accounting.or.id). Hansen Internasional Tbk. Kantor akuntan publik yang mengaudit laporan keuangannya, yakni Sherly Jokom, Sungkoro dari KAP Purwantono, dan Surja Parnert dari Ernst and Young (EY), dinilai tidak memadai dalam menyampaikan laporan keuangan PT. Hansen Internasional Tbk. OJK menemukan lebih saji Rp 613 miliar karena penggunaan basis akrual penuh untuk mengakui pendapatan untuk transaksi dengan nilai total Rp 732 miliar. Selain itu, Kanebo Co., Ltd. (lubis, 2019) melakukan peningkatan laba skala besar sebesar US\$2 miliar selama periode lima tahun.

Dari beberapa kasus di atas dapat kita simpulkan bahwa kinerja auditor saat ini masih kurang baik, hal ini terlihat dari pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh mereka, salah satu kemungkinan penyebabnya ialah karena adanya konflik peran (role conflict). Konflik, peran kabur (peran tidak jelas), dan kemampuan menumbuhkan kecerdasan emosional auditor.

Konflik peran muncul karena harapan yang disampaikan kepada individu-individu dalam organisasi tidak sesuai dengan harapan antara orang-orang di dalam organisasi dan orang-orang di luar organisasi (Afifah, 2015). Hasil konflik antara pihak-pihak terkait dapat bersifat fungsional, dan atribut fungsional dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun, konflik juga dapat bersifat disfungsional, yang mengurangi dan menghambat kinerja organisasi (Yasa, 2017). Konflik peran di lingkungan auditor juga dapat berasal dari konflik antara peran audit dan peran memberikan jasa konsultasi.

Ambiguitas peran disebabkan oleh kurangnya informasi yang memadai bagi seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan. Jika informasi yang disampaikan ambigu, maka akan terjadi ambiguitas peran. Bahkan, terkadang informasi/pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan peran tidak diperlukan (Wiryathi et al., 2014). Jika tidak ada peran yang jelas dalam organisasi untuk menjalankan tugasnya, suatu pekerjaan tidak akan memberikan kontribusi yang baik. Ambiguitas dalam peran ini akan mengurangi tingkat kepastian bahwa informasi yang diperoleh dalam audit keuangan relevan dan objektif, dan dapat menyebabkan stres dan penurunan kepuasan kerja auditor. Oleh karena itu, dengan munculnya ambiguitas ini, tingkat kinerja auditor akhir akan menurun (Iswarasari & Kusumawati, 2018).

Oleh karena itu, diperlukan kecerdasan emosional agar auditor dapat mengelola emosi dengan baik ketika menghadapi konflik peran dan ambiguitas, sehingga terhindar dari tekanan untuk menurunkan kinerja. Kecerdasan emosional menuntut seseorang untuk belajar menghargai dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, serta mampu merespons dengan tepat untuk menggunakan energi emosional secara efektif dalam pekerjaan dan kehidupan sehari-hari (Ermawati et al. 2014). Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan selama pembentukannya, tidak permanen, dan dapat berubah sewaktu-waktu. Kecerdasan emosional sangat penting dalam mengatur tekanan peran dan kinerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengujidampak konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor, dan apakah kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi

dapat menyesuaikan dampak konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor. Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mendukung pengembangan teori-teori yang ada seiring perkembangan ilmu pengetahuan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor yaitu konflik peran dan ambiguitas peran, manfaat yang sebenarnya dalam penelitian ini membantu untuk meningkatkan kinerja auditor. Sebagai solusi dari permasalahan *role pressure*, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi organisasi yang mensupervisi profesi auditor untuk merumuskan kebijakan, sebagai solusi dari permasalahan yang muncul.

### **Tinjauan Literatur dan Pengembangan Hipotesis**

Teori disonansi kognitif pertama kali dikemukakan oleh Leon Festinger (1957). Teori tersebut meyakini bahwa manusia pada dasarnya menyukai konsistensi, sehingga manusia cenderung tidak mengadopsi sikap yang bertentangan dan menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan sikapnya sendiri. *Discord* berarti ada inkonsistensi. Yang dimaksud disonansi kognitif ialah keadaan ketidaknyamanan psikologis yang terjadi ketika manusia mengalami konflik antara dua kognisi/antara perilaku dan sikap. Dalam teori ini, unsur kognitif ialah segala pengetahuan, pendapat, /pandangan orang terhadap objek, lingkungan, diri, /perilaku. Disonansi kognitif dapat terjadi pada elemen kognitif yang terkait/saling terkait (Festinger, 1957).

Teori atribusi ialah teori yang menjelaskan perilaku seseorang. Teori atribusi dikemukakan oleh Fritz Heider (1958), yang menjelaskan proses dimana kita mencoba untuk mengevaluasi dan menentukan penyebab perilaku seseorang. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa jika individu memperhatikan sikap dan perilaku seseorang, mereka akan mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal/eksternal. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal, yaitu perilaku dari dalam diri individu, seperti kepribadian, kepribadian, sikap, dsb./perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu perilaku pribadi dari situasi/situasi tertentu yang disebabkan oleh faktor eksternal mempengaruhi pribadi. Dampak perilaku (Sastiana & Sumarlin, 2016).

Menurut (Sugiyono, 2017) kinerja ialah wujud seseorang berhasil mencapai tujuan/peran tertentu, yang bersumber dari perilakunya sendiri. Sementara itu, kinerja CPA merupakan hasil evaluasi atas pekerjaan yang dilakukan oleh CPA dalam proses audit sesuai dengan standar auditing yang telah ditetapkan/berlaku. Jika auditor memenuhi standar audit yang berlaku (Ramadika et al. 2014) saat melakukan audit, kinerja auditor dapat dikatakan baik. Auditor harus mampu menjalankan tugasnya secara profesional. Saat melakukan audit, tentunya Anda harus mengikuti kode etik akuntan. Kode etik akuntan/auditor merupakan bagian integral dari hukum Islam. Islam ialah agama universal yang mengatur semua aspek kehidupan, termasuk akuntansi dan urusan bisnis. Menurut *Accounting and Auditing of Islamic Financial Institutions* (1998), tujuan audit syariah biasanya untuk melihat dan memeriksa bisnis, mengontrol dan melaporkan transaksi dan kontrak sesuai dengan aturan dan hukum Islam untuk memberikan manfaat, kebenaran, kepercayaan, dan keadilan. . Keputusan dalam laporan (Adriani, 2017). Oleh karena itu, dalam melaksanakan pekerjaannya, auditor tidak boleh melanggar etika akuntan/auditor yang telah ditetapkan.

Konflik peran ialah konflik yang disebabkan oleh pengaturan kontrol birokrasi yang tidak sesuai dengan norma, peraturan, moral, dan kemandirian sosial. Konflik peran juga bisa disebut sebagai bentuk konflik yang timbul dari perbedaan antara keinginan organisasi dengan nilai-nilai auditor (Purnamasari et al. 2015). Selain itu, konflik peran juga dapat dikatakan sebagai gejala psikologis yang dialami oleh anggota suatu organisasi, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan dapat menurunkan motivasi kerja, sehingga menurunkan kinerja secara keseluruhan (Hanif, 2013). Konflik peran yang dihadapi seseorang dapat menimbulkan stres yang dapat merusak dan menghambat pencapaian tujuan. Jika tekanan yang dialami terus menerus dan dalam jangka panjang akan menurunkan kepercayaan diri yang pada akhirnya akan mengakibatkan rendahnya prestasi kerja dan rendahnya kemauan untuk terus bekerja pada organisasi (Afifah, 2015).

*Role ambiguity* Ini bukan tanggung jawab akuntan publik/auditor karena permintaan lain dari manajemen/klien, ini bukan tanggung jawab akuntan

publik/auditor (Sari & Suryanawa, 2016). Ketika informasi yang diterima tidak mencukupi, tidak adanya kebijakan dan arah yang jelas, kekuasaan, kewajiban, dan hubungan dengan orang lain tidak pasti, serta imbalan dan sanksi atas tindakan yang dilakukan tidak pasti, peran akan kabur. Mirip dengan konflik peran, ambiguitas peran cenderung menyebabkan ketegangan, mendorong ketidakpuasan kerja, mengurangi kepercayaan diri, dan menghambat kinerja.

Konsep kecerdasan emosional ialah kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, mengelola emosi dengan baik dan memotivasi diri sendiri dan hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan seseorang untuk menggunakan, mengekspresikan, dan mengendalikan emosi dengan menciptakan hal-hal yang indah. Kecerdasan emosional merupakan dasar pembentukan emosi, termasuk keterampilan untuk menunda kepuasan dan pengendalian impuls, serta keterampilan untuk tetap optimis dalam menghadapi ketidakpastian dan kesulitan (Mamesah, 2016). Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengelola dan menemukan cara yang tepat untuk mengatasi stres. Al-Qur'an menggambarkan emosi dalam Islam dalam banyak hal, seperti ketakutan yang dijelaskan dalam QS Al-Qasas (28): 21, kegembiraan yang dijelaskan dalam QS Ar-Rahman, QS Al-A'raf (7): Islam Guru mengatur 150 dan lebih banyak jenis emosi. Pada prinsipnya, Allah menyediakan segala macam emosi bagi setiap orang agar dapat melanjutkan hidupnya. Dari mana kita tahu bahwa pendidikan Islam memiliki sumber dasar, yaitu Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad (An-Nahlawi, 1986). Oleh karena itu, tugas relevansi menuju pelaksanaan kecerdasan emosional merupakan bagian integral dari prinsip-prinsip Islam. Konsep ini sejalan dengan konsep yang ingin kita bangun dalam kecerdasan emosional untuk membentuk karakter manusia dalam memahami diri sendiri dan orang lain sehingga dapat mengikuti Al-Qur'an dan Hadits (Masrurroh, 2014).

Berdasarkan teori disonansi kognitif, teori ini menjelaskan teori bahwa dengan mengamati pembelajaran individu terhadap orang lain di lingkungannya, individu tersebut akan memperoleh pengetahuan. Konflik peran/konflik peran ialah konflik yang disebabkan oleh mekanisme kontrol birokrasi organisasi yang tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan independensi profesional (Patria, 2016). Konflik peran terjadi ketika individu mengalami perbedaan antara permintaan/perintah yang diterima dan komitmen peran,/ketika berbagai kebutuhan dari berbagai sumber menyulitkan individu untuk menentukan kebutuhan mana yang harus dipenuhi. Situasi ini biasanya terjadi karena dua perintah yang berbeda diterima pada saat yang sama, dan mengeksekusi satu perintah dapat menghasilkan hasil terbaik dari perintah lainnya. Konflik peran dapat menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja serta menurunkan minat dan motivasi dalam bekerja karena berdampak negatif pada perilaku pribadi. Hasil penelitian sebelumnya yang menggambarkan konflik peran berdampak negatif terhadap kinerja auditor ditunjukkan pada hasil penelitian Islami & Sukarmanto (2020) dan Dahniar & Arfah (2019) yang menunjukkan hasil yang sama. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis pertama yang akan diujidalam penelitian ini ialah dibawah ini:

**H1: Role Conflict** berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor

*Role ambiguity* Karena kurangnya penjelasan rinci tentang deskripsi pekerjaan dan kurangnya standar kerja yang jelas, anggota organisasi percaya bahwa standar pengukuran kinerja yang baik ialah ambigu/salah, sehingga peran/peran menjadi ambigu. Sama halnya dengan konflik peran, ambiguitas peran juga dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja, kurangnya informasi yang diperoleh auditor dalam melaksanakan tugasnya mengurangi motivasi kerja sehingga menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan./dengan kata lain, ambiguitas peran menghalangi peluang untuk meningkatkan prestasi kerja, mengurangi kepuasan kerja, dan meningkatkan terjadinya pergantian karyawan/retensi jangka panjang karyawan. Semakin tinggi tingkat ambiguitas yang diperoleh/dirasakan karyawan, semakin rendah kinerja karyawan dalam organisasi. Hasil penelitian Maritha (2014) sebelumnya menunjukkan bahwa variabel ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Hanna & Firnanti (2013) juga mendapatkan hasil yang sama, dan hasilnya juga menunjukkan hasil yang sama. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yang akan diuji ialah dibawah ini:

**H2: Role Ambiguity** berpengaruh negatif terhadap Kinerja Auditor

Kecerdasan emosional ialah kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi diri sendiri dan

hubungan dengan orang lain dengan baik. Dengan bantuan kecerdasan emosional tentang hubungan konflik peran dengan kinerja auditor, diharapkan auditor yang menghadapi konflik peran dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar. Karena ada keterampilan sosial dalam manajemen konflik di EQ, negosiasi dan perselisihan dapat dilakukan dengan lancar untuk kepentingan dan tujuan bersama. Penelitian sebelumnya oleh Susanti (2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat memediasi hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor. Patria (2016) juga mendapatkan hasil yang sama, dan hasilnya menunjukkan hasil yang sama. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga yang akan diujidalam penelitian ini dapat dikemukakan dibawah ini:

**H3:** Kecerdasan Emosional memoderasi hubungan antara *Role Conflict* terhadap Kinerja Auditor

Terkait ambiguitas peran/kecerdasan emosional hubungan antara ambiguitas peran dan kinerja, diharapkan orang yang menghadapi ambiguitas peran dapat melakukan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik. Secara khusus, auditor membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi, karena dalam lingkungan kerjanya auditor berinteraksi dengan banyak orang di dalam dan di luar lingkungan kerjanya, karena proses audit yang dilakukan auditor dapat menimbulkan ketidakpastian peran, yang dapat menimbulkan kecemasan, ketidaknyamanan dan pengaruh. Dampak negatif terhadap perilaku auditor. Kecerdasan emosional dapat berperan penting dalam membentuk disiplin moral auditor dan mengatur emosi yang terkandung dalam individu auditor. Dalam dunia kerja audit, kita harus menghadapi berbagai masalah dan tantangan, seperti persaingan yang ketat, persyaratan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman, dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah ketidakpastian peran tidak memerlukan kecerdasan auditor, tetapi auditor membutuhkan kecerdasan emosional/emotional intelligence yang lebih stabil saat memecahkan masalah (Cendana & Suaryana, 2018). Penelitian sebelumnya oleh Yustiarti dkk. (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat mengatur hubungan antara ambiguitas peran dengan kinerja auditor. Cendana & Suaryana (2018) juga menunjukkan hasil yang sama, menunjukkan hasil yang sama. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis keempat yang akan diujidalam penelitian ini dapat dikemukakan dibawah ini:

**H4:** Kecerdasan Emosional memoderasi hubungan antara *Role Ambiguity* terhadap Kinerja Auditor

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Kota Makassar dan Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kausalitas komparatif. Subyek penelitian ini ialah auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik Kota Makassar dan Kabupaten Gowa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan random sampling dengan hasil sampel 56 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data mentah. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah konflik peran (X1) dan ambiguitas peran (X2) sebagai variabel independen, kinerja auditor sebagai variabel dependen (Y) dan kecerdasan emosional (M) sebagai variabel moderasi.

Konflik peran ialah konflik yang disebabkan oleh pengaturan kontrol birokrasi yang tidak sesuai dengan norma, peraturan, moral, dan kemandirian sosial. Situasi ini biasanya karena dua perintah yang berbeda diterima pada saat yang sama, dan penerapan satu perintah akan mengarah pada peningkatan perintah lainnya. Konflik peran juga bisa disebut sebagai bentuk konflik yang timbul dari perbedaan kemauan organisasi dan nilai auditor (Purnamasari et al 2015). Pengukuran variabel konflik peran dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang sesuai dengan topik penelitian. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket menggunakan skala Likert 1 sampai 5 yang artinya dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Ambiguitas peran/ambiguitas peran terjadi karena adanya permintaan lain dari manajemen/klien, yang bukan merupakan tanggung jawab akuntan publik/auditor (Sari & Suryanawa, 2016). Ketika informasi yang diterima tidak mencukupi dan tidak ada kebijakan dan arah yang jelas, kekuasaan, kewajiban dan hubungan dengan orang lain tidak pasti, dan imbalan dan sanksi atas tindakan yang dilakukan tidak pasti, peran akan kabur. Dalam penelitian ini, pengukuran peran variabel fuzzy menggunakan kuesioner

yang sesuai dengan topik penelitian. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket menggunakan skala Likert 1 sampai 5 yaitu sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Kinerja dapat dikatakan sebagai kinerja kualitas dan kuantitas kerja seseorang dalam organisasi (Angelina, 2015). Kinerja akuntan publik merupakan hasil yang dicapai oleh auditor akuntan publik dalam melaksanakan tugasnya, dan menjadi tolak ukur apakah pekerjaannya berjalan dengan baik, begitu pula sebaliknya (Ermawati et al., 2014). Dalam penelitian ini pengukuran variabel kinerja auditor sebagai variabel terikat diukur dengan menggunakan kuesioner yang sesuai dengan topik penelitian. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert mulai dari 1 sampai 5, yaitu dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Skor tinggi menunjukkan kinerja yang baik.

Kecerdasan emosional ialah kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, mengelola emosi dengan baik dan memotivasi diri sendiri dan hubungan dengan orang lain. Kuesioner digunakan dalam pengukuran variabel kecerdasan emosional dalam penelitian ini. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert mulai dari 1 sampai 5, yaitu dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Data diolah dengan program pengolahan data SPSS 25 versi, dan uji kualitas data meliputi dua bagian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam variabel dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel/alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel/reliabel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengujian statistik deskriptif, pengujian kualitas data (yaitu pengujian validitas dan reliabilitas), pengujian hipotesis klasik (yaitu pengujian normalitas, pengujian multikolinearitas, dan pengujian heteroskedastisitas), pengujian hipotesis Analisis dilakukan dengan koefisien determinasi uji (R<sup>2</sup>) dan regresi merupakan analisis regresi berganda. Kriteria penentuan variabel pemoderasi diadopsi dari penelitian Bulutoding et al. (2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Deskriptif

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel**

	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
X1	56	5,00	20,00	9,8929	1,99502
X2	56	7,00	19,00	12,6071	3,31760
Y	56	8,00	20,00	13,3929	3,91584
M	56	21,00	35,00	29,5714	3,51028
Valid N (listwise)	56				

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa standar deviasi semua variabel lebih kecil dari rata-rata, yang menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki bias data yang relatif rendah.

### 2. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas/validitas kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas/validitas kuesioner. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka kuesioner dikatakan valid. Hasil uji validitas ditunjukkan pada Tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Sig.(2-Tailed)</b>	<b>Sig</b>	<b>Ket</b>
<i>Role Conflict</i>	5	0.000	0,050	Valid
<i>Role Ambiguity</i>	6	0.000	0,050	Valid
Kinerja Auditor	7	0.000	0,050	Valid
Kecerdasan Emosional	5	0.000	0,050	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil uji validitas semua butir soal pada Tabel 2 menunjukkan bahwa semua butir soal dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan setiap pernyataan mendapat  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, sehingga semua pernyataan valid.

### 3. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner sebagai variabel/indikator struktural. Jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten/stabil dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dikatakan reliabel/dapat diandalkan. Uji reliabilitas data menggunakan metode Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), yaitu jika koefisien reliabilitas instrumen/Alpha ( $\alpha$ )  $>$  0,60, alat tersebut dikatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas data ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Role Conflict</i>	0,845	Reliabel
<i>Role Ambiguity</i>	0,833	Reliabel
Kinerja Auditor	0,912	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0,892	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha semua variabel lebih besar dari 0,60, dan dapat disimpulkan bahwa semua alat dalam kuesioner dinyatakan sebagai alat ukur variabel yang reliabel/dapat dipercaya.

### 4. Uji Normalitas

Lakukan uji normalitas untuk melihat apakah variabel yang digunakan untuk menguji hipotesis berdistribusi normal. Pada penelitian ini dilakukan uji normalitas dengan menggunakan normal P-P plot dari regresi standar residual plot, dan hasil pengujiannya ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64006089
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.038
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Artinya data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

### 5. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi/hubungan antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance/variance inflation factor (VIF). Jika variabel variance inflation factor (VIF) tidak melebihi 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka model tidak akan menunjukkan multikolinieritas antar variabel independen.

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Role Conflict</i>	0,810	1,234	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Role Ambiguity</i>	0,807	1,240	Tidak Terjadi Multikolinieritas

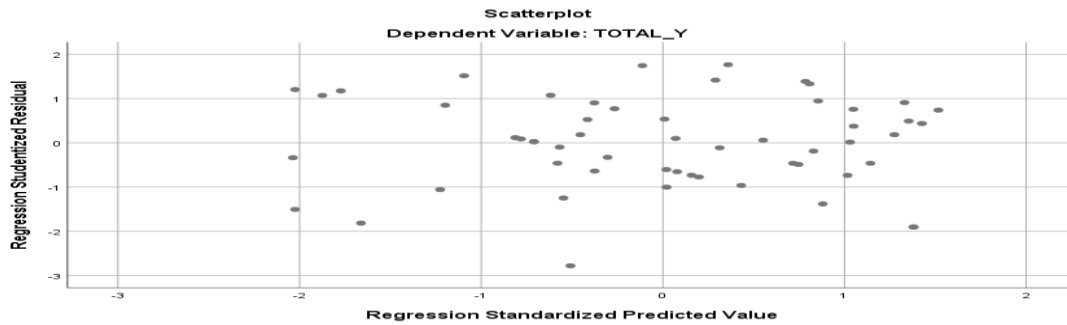
Kecerdasan Emosional 0,838 1,193 Tidak Terjadi Multikolerasi  
 Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil ujimultikolinearitas menunjukkan tidak terdapat tanda multikolinearitas antar variabel bebas, karena semua nilai toleransi variabel lebih besar dari 0,10 dan semua nilai VIF variabel kurang dari 10.

6. UjiHeteroskedastisitas

Ujiheteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui deviasi semua observasi dalam model regresi dari residual yang berupa pertidaksamaan varians. Dalam penelitianini digunakan ujiscatter plot dengan cara meregresikan masing-masing variabel bebas dan nilai residu mutlakny. Kriteria keputusannya ialah jika sebaran titik-titik pada sumbu Y di bawah 0 dan di atas 0, serta sebaran titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)



Hasil ujiheteroskedastisitas menunjukkan bahwa sebaran titik-titik mendekati angka 0, dan sebaran titik-titik tersebut tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas, sehingga model regresinya ialah layak.

7. Hasil UjiAutokorelasi

Ujiautokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah asumsi klasik autokorelasi bias, yaitu korelasi antara residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi ialah dengan melakukan running test. Buatlah keputusan berdasarkan asumsi dibawah ini:

- 1) Jika nilai Asymp. sinyal. (2-tailed) kurang dari 5%/0,05, tolak H0/terima Ha. Ini berarti bahwa data residual muncul secara acak.
- 2) Jika nilai Asymp. sinyal. (2-tailed) lebih besar dari 5%/0,05, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Ini berarti bahwa data residual muncul secara acak.

**Tabel 6. Hasil UjiAutokorelasi**

Runs Tets	
	Unstandardized Residual
Test Valuea	.11195
Cases < Test Value	28
Cases >= Test Value	28
Total Cases	56
Number of Runs	28
Z	-.270
Asymp. Sig. (2-tailed)	.787
a. Median	

Sumber:

Data Primer yang diolah (2021)



8. Hasil UjiRegresi Berganda

**Tabel 7. Hasil UjiKoefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.441	2,694

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil ujiR<sup>2</sup> (R Square) menunjukkan bahwa 65,7% kinerja auditor dipengaruhi oleh konflik peran dan ambiguitas peran. Sisanya 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 8. Hasil UjiSimultan (UjiF)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	292,887	2	146,443	20,169	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	384,827	53	7,261		
Total	667,714	55			

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil ujiF menunjukkan bahwa Fhitung sebesar 20,169, dan taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, serta nilai Fhitung sebesar 8,697 yang lebih besar dari nilai F tabel 3,17. Artinya konflik peran dan variabel fuzzy peran mempengaruhi kinerja CPA secara bersamaan/bersama-sama.

**Tabel 9. Hasil UjiParsial (UjiT)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39,239	1,604		24,464	,000
	X1	-,547	,131	-,467	-4,173	,000
	X2	-,338	,118	-,319	-2,855	,006

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil ujiT pada Tabel 9 menunjukkan bahwa koefisien Beta tidak baku variabel konflik peran ialah -0,467, dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. diterima dan memiliki beta tidak standar Variabel konflik peran dengan koefisien -0,319, dan tingkat signifikansi 0,006, jika kurang dari 0,05 maka H2 diterima yaitu konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Estimasi model berdasarkan tabel di atas ialah dibawah ini:

$$Y = 39,239 - 0,547 - 0,338 + e$$

7. Hasil UjiRegresi Moderasi Pendekatan Nilai Selisih Mutlak

**Tabel 10. Hasil UjiKoefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,663 <sup>a</sup>	,439	,383	2,757

Sumber : Data Primer yang Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 10 di atas, nilai R<sup>2</sup> (R square) ialah 0,439/43,9%. Hasil ujikoefisien determinasi di atas diperoleh nilai R-squared sebesar 0,439 yang berarti kinerja auditor dapat dijelaskan oleh variabel konflik peran Z-score (X1), Z-score role ambiguity (X2), dan Z-score role ambiguity (X2). skor kecerdasan emosional (M), X1\_M dan X2\_M ialah 43,9%. Sisanya 56,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis 3 dan 4 meliputi ujiF, ujiT, dan ujikoefisien determinasi (R<sup>2</sup>), dengan menggunakan metode analisis regresi yang disesuaikan dan metode ujisilang.

Kriteria untuk menentukan variabel yang dimanipulasi ditunjukkan pada Tabel 11 di bawah ini:

**Tabel 11. Kriteria Penentuan Variabel Moderasi**

No	Tipe Moderasi	Koefisien
1.	Pure Moderasi	b <sub>2</sub> Tidak Signifikan b <sub>3</sub> Signifikan
2.	Quasi Moderasi	b <sub>2</sub> Signifikan b <sub>3</sub> Signifikan
3.	Homologiser Moderasi (Bukan Moderasi)	b <sub>2</sub> Tidak Signifikan b <sub>3</sub> Tidak Signifikan
4.	Prediktor	b <sub>2</sub> Signifikan b <sub>3</sub> Tidak Signifikan

Sumber : Bulutoding *et al.* (2020)

Keterangan:

b<sub>2</sub>: variabel iman Islam

b<sub>3</sub>: variabel interaksi antara masing-masing variabel bebas

Adapun Hasil UjiF pada hipotesis 3 dan 4 dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini.

**Tabel 12. Hasil UjiF**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297,535	5	59,507	7,826	.000 <sup>b</sup>
	Residual	380,179	50	7,604		
	Total	667,714	55			

Sumber : Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil ujiF pada Tabel 12 di atas menunjukkan nilai Fhitung sebesar 7,826 dan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel konflik peran skor Z (X1), ambiguitas peran skor Z (X2), skor Z kecerdasan emosional (M), X1\_M dan X2\_M berpengaruh terhadap kinerja auditor secara bersama-sama/secara bersamaan.

**Tabel 13. Hasil UjiRegeresi Moderasi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29,904	,735		40,699	,000
	Zscore(X1)	-1,644	,440	-,468	-3,736	,000
	Zscore(X2)	-1,227	,426	-,350	-2,883	,006
	Zscore(M)	,288	,454	,082	,635	,529
	X1_M	-,014	,698	-,003	-,020	,984
	X2_M	-,361	,638	-,075	-,556	,574

Sumber: Data Primer yang Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 13 di atas, nilai signifikansi uji-t untuk variabel EQ ialah 0,529. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Selain itu, pada regresi interaksi, nilai signifikansi interaksi konflik peran dan kecerdasan emosional ialah 0,984 yang menunjukkan bahwa interaksi tidak berpengaruh. Karena koefisien b<sub>2</sub> tidak signifikan dan b<sub>3</sub> tidak signifikan, maka variabel EQ ialah Moderasi Homolog (Tidak Moderasi). Kemudian berdasarkan hasil pengujian, perbedaan mutlak yang ditunjukkan pada Tabel 13 menunjukkan bahwa variabel yang disesuaikan X1\_M ialah -0,020 < t hitung sebesar 2,005, koefisien Beta tidak terstandarisasi ialah -0,014, dan taraf signifikansi 0,984. lebih besar dari 0,05, H<sub>3</sub> ditolak, H<sub>0</sub> diterima. Artinya variabel kecerdasan emosional merupakan variabel pemoderasi dan tidak akan menyesuaikan hubungan antara variabel konflik peran dengan kinerja auditor. Oleh karena itu, H<sub>3</sub> menunjukkan bahwa kecerdasan emosional

dapat mengatur dampak konflik peran terhadap kinerja auditor, yang belum dikonfirmasi/ditolak. Kemudian, pada regresi dengan interaksi, nilai signifikansi interaksi antara ambiguitas peran dan kecerdasan emosional ialah 0,574, yang menunjukkan bahwa interaksi tidak berpengaruh. Karena koefisien  $b_2$  tidak signifikan dan  $b_3$  tidak signifikan, maka variabel EQ ialah Moderasi Homolog (Tidak Moderasi). Kemudian berdasarkan hasil pengujian, perbedaan mutlak yang ditunjukkan pada Tabel 13 menunjukkan bahwa variabel yang disesuaikan  $X_2\_M$  memiliki hitung sebesar  $-0,556 < t_{Tabel\ 2,005}$  memiliki koefisien Beta tidak terstandarisasi sebesar  $-0,361$  dan tingkat signifikansi 0,574. Jika lebih besar dari 0,05 maka  $H_4$  ditolak,  $H_0$  diterima. Berdasarkan Tabel 12, model estimasi berikut dapat ditampilkan:

$$Y = 29,904 - 1,664 - 1,227 + 0,288 - 0,014 - 0,361 + e$$

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang diajukan dalam penelitian ini ialah konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa semakin tinggi konflik peran maka kinerja auditor semakin rendah. Hal ini menunjukkan bahwa auditor yang mengalami konflik dalam pekerjaannya akan mengalami kesulitan untuk memecahkan masalah/menyebabkan kurang memperhatikan pekerjaan yang digelutinya. Alasan untuk situasi ini mungkin karena konflik peran yang dialami oleh auditor telah menyebabkan mereka merasa tertekan dan melakukan kesalahan dalam pekerjaan mereka. Penelitian ini sejalan dengan teori disonansi kognitif yang dikemukakan oleh Festinger (1957), yang meyakini bahwa ketika terjadi konflik antara dua kognisi/antara perilaku dan sikap, manusia seringkali merasakan ketidaknyamanan psikologis. Dapat dikatakan bahwa jika seorang auditor yang sedang menjalankan tugasnya menerima dua/lebih perintah yang berbeda dari unit yang diaudit/kantor internalnya sendiri, maka akan menimbulkan konflik peran/kelalaian pada salah satu perintah tersebut. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja, menurunkan semangat kerja, dan berujung pada penurunan kinerja auditor itu sendiri. Kemudian jika dilihat dari perspektif Islam, ketika auditor mengalami konflik peran, maka dapat dikatakan bahwa auditor tersebut tidak memiliki sifat konsisten atau istiqomah, karena masih terpengaruh oleh perintah yang lain diluar perintah dari internal organisasi yang telah sesuai dengan aturan yang ada. Perilaku konsisten akan melahirkan kepercayaan diri yang kuat dan memiliki integritas serta mampu mengelola stress dan tetap penuh gairah. Auditor yang mampu mengelola stress dengan tabah dan keuletan, memandang tekanan bukan sebagai beban, melainkan tantangan yang menyenangkan. Tetap teguh pada komitmen, positif, dan tidak rapuh kendati berhadapan dengan situasi yang menekan. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Jiin ayat 16. Artinya: "Dan bahwasanya jika mereka tetap istiqomah di jalan itu (agama Islam) benar-benar kami akan memberi minum kepada mereka air yang segar (rezeki yang banyak Menurut tafsir Hamka halaman 4 (1992) Ayat tersebut di atas menyebutkan bahwa Allah SWT akan melimpahkan air pada orang yang istiqomah. Air adalah lambang dari kemakmuran sedangkan kemakmuran adalah sumber kebahagiaan di dunia ini dan kebahagiaan di akhirat. Hal ini sesuai dengan penelitian Wiguna (2014) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Penelitian ini juga sejalan dengan Dahniar dan Arfah (2019) yang menyebutkan bahwa konflik peran berdampak negatif terhadap kinerja auditor.

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) dalam penelitian ini ialah ambiguitas peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Hasil analisis menunjukkan bahwa role ambiguity berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Dari hasil analisis terlihat bahwa jika terjadi role ambiguity maka kinerja CPA akan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa jika auditor menghadapi peran yang tidak jelas di tempat kerja, mudah menimbulkan ketegangan kerja, mendorong ketidakpuasan kerja, mengurangi kepercayaan diri, dan menghambat kinerja. Hal ini mungkin disebabkan karena KAP tidak memiliki informasi yang cukup bagi auditornya untuk menyelesaikan tugasnya, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugasnya yang berdampak pada menurunnya kinerja auditor. Penelitian ini sejalan dengan Fritz Heider (1958) untuk menjelaskan teori atribusi perilaku pribadi. Perilaku semacam ini disebabkan oleh faktor internal/faktor eksternal, di antaranya perilaku disebabkan oleh faktor internal yaitu perilaku yang berasal dari internal individu itu sendiri dan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal yaitu perilaku pribadi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan/keadaan eksternal.

Ambiguitas peran semacam ini termasuk faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja tanggung jawab auditor, sehingga ambiguitas peran auditor akan menurunkan kinerjanya. Hal ini sesuai dengan Studi Islam dan Sukarmanto (2020), yang menunjukkan bahwa ambiguitas dalam peran berdampak negatif terhadap kinerja auditor. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wiguna (2014) yang menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Hipotesis ketiga (H3) yang diajukan dalam penelitian ini ialah pengaruh konflik peran regulasi kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh/pengaruh moderasi terhadap hubungan antara konflik peran dengan kinerja auditor. Ketika auditor memiliki kemampuan untuk mengelola emosi pribadi dengan baik, mereka seringkali tenang dan mampu menyelesaikan masalah ketika mereka menghadapi konflik peran, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak dapat mengurangi pengaruh peran. Konflik kinerja auditor. Hal ini dikarenakan konflik peran merupakan gejala psikologis yang dialami oleh auditor yang disebabkan oleh dua rangkaian kebutuhan yang saling bertentangan yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja yang dapat menurunkan kinerja secara keseluruhan. Auditor percaya bahwa ketika menghadapi konflik peran, kecerdasan emosional dapat menjaga auditor tetap stabil dan sadar, sehingga menghindari tekanan, tetapi tidak dapat memecahkan masalah yang ada. Namun, kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seorang auditor akan berbeda dengan lingkungan individu tersebut. Auditor membutuhkan IQ yang tinggi untuk membuat pilihan yang mereka anggap benar, agar tidak mengganggu independensi mereka dan mengurangi kinerjanya. Teori disonansi kognitif meyakini bahwa pada dasarnya menyukai konsistensi, sehingga manusia tidak cenderung mengadopsi sikap yang kontradiktif dan menghindari melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan sikapnya sendiri. Keadaan emosi pribadi akan dipengaruhi oleh lingkungan. Dalam pandangan Islam, ketidakjelasan peran seringkali terjadi karena kurangnya musyawarah sebelum melakukan pekerjaan. Sehingga auditor ketika akan melakukan pekerjaan tidak mendapatkan cukup informasi mengenai pekerjaan mereka. Oleh karena itu, dalam Islam sebelum melakukan pekerjaan kita sangat dianjurkan untuk melakukan musyawarah terlebih dahulu. Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surah Asy-Syu'ara ayat 38. Artinya: "Dan (bagi) orang-orang yang (mematuhi) seruan Tuhan dan melaksanakan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka, dan mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang kami berikan pada mereka Menurut tafsir Al-Mukhtashar setiap urusan yang berkaitan dengan kelompok akan lebih baik ketika dirundingkan tanpa terburu-buru dan tidak mementingkan pendapat masing-masing dalam setiap masalah. Hal ini sesuai dengan penelitian Dahniar dan Arfah (2019) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memitigasi dampak signifikan konflik peran terhadap kinerja auditor.

Hipotesis keempat (H4) penelitian ini ialah pengaruh fuzzy role penyesuaian kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap hubungan antara ambiguitas peran dengan kinerja auditor. Ketika auditor memiliki kemampuan untuk mengelola emosi pribadi dengan baik, mereka seringkali tenang dan mampu menyelesaikan masalah ketika mereka menghadapi konflik peran, namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak dapat mengurangi pengaruh peran. Ambiguitas kinerja auditor. Hal ini karena auditor seringkali membutuhkan informasi yang cukup untuk melakukan tugasnya, daripada kemampuan untuk mengelola emosi. Teori atribusi dikemukakan oleh Fritz Heider (1958), yang menunjukkan bahwa perilaku pribadi disebabkan oleh faktor internal/faktor eksternal. Dalam hal ini, faktor eksternal ialah Kantor Akuntan Publik sebagai penyedia informasi bagi auditornya, yang berpengaruh dalam mengurangi ambiguitas peran dan meningkatkan kinerja auditor. Hal ini sesuai dengan penelitian Patria (2016) yang menunjukkan bahwa EQ tidak akan mengurangi dampak signifikan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini ialah konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa

kecerdasan emosional tidak dapat mengatur dampak konflik peran dan konflik peran terhadap kinerja auditor. Bagi Kantor Akuntan, diharapkan hal ini dapat dianggap sebagai mekanisme pengendalian birokrasi organisasi yang tetap, dan peran pribadi masing-masing auditor ditetapkan, sehingga auditor dapat memahami dengan benar dan jelas tanggung jawab dan uraian tugasnya, serta berdasarkan rencana kerja dan angkatan kerja Perlu menyusun rencana kerja. Mengenai apakah ada sumber daya yang cukup. Bagi auditor diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan sehingga dapat meminimalisir tekanan peran seperti konflik peran dan ambiguitas peran di masa mendatang. Keterbatasan penelitian ini ialah penelitian ini hanya menggunakan kuesioner/pengukuran, dan tidak membandingkan orang yang diwawancarai dengan keadaan sebenarnya, dikhawatirkan orang yang diwawancarai akan menjawab pernyataan kuesioner secara standar, dan hasil penelitian ini bersifat subyektif. dengan situasi sebenarnya di tempat. . Waktu penyebaran dan pengumpulan kuesioner merupakan waktu yang sibuk bagi auditor. Rekomendasi berdasarkan penelitian ini ialah peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan mengganti variabel pemoderasi/menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kinerja auditor.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al- Qur'an dan Terjemahannya
- Adriani. 2017. Kantor Akuntan Publik (KAP) Drs melihat etika auditor dari perspektif Islam. Thomas, Blasius, Widartoyo dan rekan (taksi) Kota Makassar. *Jurnal Studi Islam*, 1-12.
- Afifah, U. 2015. Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, efikasi diri, dan sensitivitas etika profesi dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi terhadap kinerja auditor. *Ayo FEKON*, 2(1), 1-15.
- Aprilulki, E. 2017. Pengaruh konflik peran, peran berlebihan, independensi dan kemampuan dengan kecerdasan mental sebagai variabel pemoderasi terhadap kinerja auditor. *JOM FEKON*, 4(1), 3124-3138.
- Bulutoding, L., Habbe, A. H., Suwandi, M., Suharotono, & Ningrum, R. A. 2020. Determinan kepatuhan pajak untuk perubahan pengetahuan perpajakan: Bukti dari KKP Makassar Madya. *Jurnal Internasional Penelitian Lanjutan (IJAR)*, 8(5), 29-37.
- Cendana, D. K., & Suaryana, I. G. N. A. 2018. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi terhadap kinerja auditor. *Jurnal Elektronik Akuntansi Universitas Udayana*, 22(2), 1141-1169.
- Dahniar, A. dan Arfah, E. A. 2019. Penyesuaian kecerdasan emosional: dampak tekanan peran terhadap kinerja auditor. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 2(2), 135-147.
- Ermawati, M. D., Sinarwati, N. K. dan Sujana, E. 2014. Pengaruh role pressure dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi terhadap kinerja auditor (studi empiris oleh Kantor Akuntan Bali). *Jurnal elektronik S1 Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(1), 1-12.
- Hanif, R.A.2013. Dampak struktur audit, konflik peran dan ambiguitas terhadap kinerja auditor. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 1-15
- Hanna, E., & Firnanti, F. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 15(1), 13-28.
- Iswarasari, D., & Kusumawati, E. 2018. Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, motivasi, komitmen organisasi dan independensi terhadap kinerja auditor (studi empiris pada Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta). *Simposium Nasional dan Seruan Dokumen Syariah ke-5* 2020 telah tiba. [https://akuntansi.or.id/baca-tulis/44\\_case-case-melilit-kap-besar-di-indonesia.html](https://akuntansi.or.id/baca-tulis/44_case-case-melilit-kap-besar-di-indonesia.html). Dikunjungi pada jam 9 malam pada 28 Desember 2019.
- Lubis, N. A. 2019. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi terhadap kinerja auditor. *Jurnal Akuntansi*, 1-17.
- Mamesah, N. 2016. Dampak konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja perempuan dengan peran ganda diatur oleh kecerdasan emosional. *Jurnal Penelitian dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 129-142.

- Maritha, S. 2014. Konflik peran, ambiguitas peran, kesan ketidakpastian lingkungan, titik kontrol dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja auditor. *Jurnal Universitas Riau*.
- Masrurroh, A. 2014. Konsep Kecerdasan Emosional dalam Perspektif Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 6(1), 61-87.
- Patria, R. 2016. Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi terhadap kinerja auditor (penelitian empiris pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru, Padang dan Batam). *JOM Fekon*, 3(1), 881-895.
- Purnamasari, T. A., Utami, H. N. dan Iqbal, M. 2015. Pengaruh faktor stres kerja terhadap kinerja karyawan (penelitian karyawan Plasa Telkom Group Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1-10.
- Ramadika, A.P., Nasir, A. dan Wiguna, M. 2014. Pengaruh tekanan peran, gender, struktur audit dan profesionalisme terhadap kinerja auditor perwakilan BPK-RI di Provinsi Riau. *Ayo FEKON*, 1 (2), 1-15.
- Sastiana dan Sumarin. 2016. Pengaruh Audit Forensik dan Profesionalisme Auditor terhadap Pencegahan Fraud Perwakilan BPKP Sulawesi Selatan Menggunakan Kecerdasan Mental sebagai Variabel Pemoderasi. *Akuntansi Beradab*, I(1), 106-127.
- Sugino. 2017. Metodologi penelitian bisnis kuantitatif, kualitatif, gabungan dan metode penelitian dan pengembangan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Susanti, M. 2017. Dampak konflik peran, ambiguitas peran dan sensitivitas etika profesi dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi terhadap kinerja auditor. *JOM Fekon*, 4(1), 765-776.
- Whittington, O. R., & Pann, K. 2012. Prinsip-prinsip Jasa Audit dan Jaminan Lainnya, edisi ke-18. New York: McGraw-Hill.
- Wiguna, M. 2014. Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, efikasi diri, sensitivitas etika profesi, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja auditor, kecerdasan emosional digunakan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 503-519.
- Winidiantari, P.N. dan Widhiyani, N.L.S. 2015. Pengaruh konflik peran, ambiguitas, struktur audit, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja auditor. *Jurnal Elektronik Akuntansi Universitas Udayana*, 12(1), 249-264.
- Wiryathi, N.M., Rasmini, N.K. dan Wirakusuma, M.G. 2014. Pengaruh role stressor terhadap burnout auditor yang menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana*, 3(5), 227-244.
- Yasa, I.W.M. 2017. Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali memediasi dampak tekanan kerja, konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai. *Jagadhita: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 38-57.
- Yustiarti, F., Hasan, A., & Hardi. 2016. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Moderating (Penelitian empiris pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru, Padang dan Medan). *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 12-28.