

Konflik Dan Ambiguitas Peran: Faktor-Faktor Penentu Dalam Kinerja Auditor

Gilbert Johan Martin Sinaga

Universitas Riau, Indonesia

Email: gilbertsinaga0303@gmail.com

Alamat: Jl. Merpati Sakti, Gang Masjid, Kel. Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru

Korespodensi email: gilbertsinaga0303@gmail.com

Abstract: *This study aims to examine the effect of role conflict and role ambiguity on auditor performance in Pekanbaru City. This study uses a quantitative causality approach to answer the formulation of problems and research hypotheses. The population in this study were all auditors who worked at KAP Pekanbaru city and were registered in the Directory of Public Accounting Firms issued by the Indonesian Institute of Accountants. The sampling technique chosen was purposive sampling. The number of samples obtained was 70 auditors. The type of data used is primary data and data collection techniques using questionnaires. Data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with SmartPLS 4.0 software. The novelty in this study is that there are still few studies that focus on the performance of KAP auditors in Pekanbaru City and several previous studies also show a research gap. The results obtained are role conflict and role ambiguity have a significant effect on auditor performance.*

Keywords: Auditor Performance, Role Conflict, Role Ambiguity.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh auditor yang bekerja di KAP kota Pekanbaru dan terdaftar di Direktori Kantor Akuntan Publik yang dikeluarkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah purposive sampling. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 70 auditor. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan software SmartPLS 4.0. Keterbaruan (novelty) dalam penelitian ini adalah masih sedikitnya penelitian yang berfokus pada kinerja auditor KAP di Kota Pekanbaru dan beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya research gap. Hasil yang diperoleh adalah konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

Kata Kunci: Kinerja Auditor, Konflik Peran, Ambiguitas Peran.

1. PENDAHULUAN

Auditor adalah seseorang yang kompeten dan memiliki sikap independen dalam melaksanakan tugas auditing. Auditor bertanggung jawab kepada stakeholders untuk memberikan penilaian yang wajar atas laporan keuangan. Profesionalisme auditor terlihat dari kinerjanya dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Susanti Mulyani, 2017). Kinerja auditor yang baik akan menghindarkannya dari kesalahan yang dapat mengancam industri akuntansi dan menimbulkan masalah di kemudian hari (Aprimulki et al., 2017). Kualitas kinerja seorang auditor dapat dicapai melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul (Winidiantari & Widhiyani, 2015). Auditor memainkan peran penting dalam memberikan keyakinan terhadap laporan keuangan dengan memberikan opini bahwa laporan keuangan klien akurat

(Mindarti, 2016). Kinerja dan reputasi auditor dipengaruhi oleh kualitas audit yang mereka lakukan, yang mencerminkan upaya mereka dalam mencapai tujuan organisasi (Ado et al., 2020). Namun, terkadang kinerja auditor tidak memenuhi harapan karena konflik kepentingan dan masalah etika, yang dapat mempengaruhi kualitas hasil audit. Kualitas dan profesionalisme dari Kantor Akuntan Publik sangat ditentukan oleh kinerja auditor, dimana kinerja auditor menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai kualitas pekerjaan yang mereka lakukan.

Beberapa skandal akuntansi terbaru telah mempengaruhi kinerja auditor dan kepercayaan publik terhadap akuntan. Pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan sanksi administratif berupa pembatalan pendaftaran terhadap Kantor Akuntan Publik (KAP) Satrio, Bing, Eny, dan Rekan di bawah Deloitte Indonesia. Sanksi ini terkait dengan audit PT Sunprima Nusantara Pembiayaan (SNP Finance) bagian dari Columbia Group yang memberikan laporan keuangan tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, namun menerima opini tidak wajar dari KAP tersebut. Laporan tersebut digunakan untuk memperoleh kredit bank dan menerbitkan Medium Term Notes (MTN), yang kemudian berpotensi menjadi kredit macet.

Fenomena lainnya yang berkaitan dengan kinerja auditor adalah ketika Kementerian Keuangan, melalui Pusat Pembinaan Profesi Keuangan, membekukan izin Kantor Akuntan Publik Kasner Sirumpea terkait audit laporan keuangan tahunan PT Garuda Indonesia Tbk untuk tahun buku 2018. Sanksi ini dipicu oleh kesalahan dalam penyajian laporan keuangan yang terkait dengan perjanjian kerja sama penyediaan layanan konektivitas dengan PT Mahata Aero Teknologi. Kesalahan tersebut mengakibatkan perusahaan mencatat laba sebesar US\$ 809.946, meskipun sebelumnya mencatatkan kerugian sebesar US\$ 216,58 juta. Dalam kasus ini, auditor dianggap gagal dalam menerapkan sistem pengendalian mutu saat memeriksa laporan keuangan Garuda Indonesia.

Fenomena selanjutnya terjadi pada partner Ernst & Young (EY) di Indonesia, KAP Purwantono, Suherman, & Surja, didenda sebesar US\$ 1 juta oleh Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB) AS pada 9 Februari 2017. Sanksi ini terkait dengan audit laporan keuangan PT Indosat Tbk untuk tahun buku yang berakhir pada 31 Desember 2011. Temuan PCAOB menunjukkan bahwa audit terhadap perusahaan telekomunikasi tersebut tidak didukung oleh data yang akurat, khususnya terkait penyewaan lebih dari empat ribu unit menara seluler. Meskipun demikian, afiliasi EY di Indonesia mengeluarkan opini wajar tanpa pengecualian atas laporan audit tersebut. Selain itu, KAP Purwantono, Suherman, & Surja juga terlibat dalam kasus lain terkait audit laporan keuangan PT Hansen Internasional

Tbk. OJK menemukan kekurangan sebesar Rp 613 miliar karena penggunaan basis akrual penuh dalam mengakui pendapatan dari transaksi senilai Rp 732 miliar.

Berbagai kasus kegagalan audit yang mempengaruhi kinerja auditor seharusnya dapat dicegah jika setiap auditor memiliki pemahaman, pengetahuan, dan komitmen yang cukup untuk menerapkan nilai-nilai moral dan etika dalam pekerjaan profesional mereka, sehingga dapat mencapai kinerja yang optimal. Tingginya tuntutan pekerjaan dan perlunya sikap profesional menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh auditor, mengingat tanggung jawab yang besar yang mereka emban. Tingginya ekspektasi ini dapat menyebabkan stres dan ketidaknyamanan di tempat kerja, serta berpotensi menurunkan motivasi kerja, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi perilaku individu seperti terjadinya konflik kerja, tingginya turnover, dan penurunan kepuasan kerja, yang secara keseluruhan dapat mengurangi kinerja auditor (Fanani et al., 2008). Selain itu, berbagai masalah terkait dengan kualitas laporan audit juga dapat disebabkan oleh adanya konflik peran (role conflict) dan ketidakjelasan peran (role ambiguity) yang terjadi pada auditor dalam menjalankan fungsi audit secara profesional dan independen.

Auditor sering menghadapi konflik dalam menjalankan tugas yang dapat berdampak pada kinerja mereka secara keseluruhan. Konflik peran (role conflict) sering timbul ketika harapan yang diberikan kepada individu dalam organisasi tidak selaras antara internal dan eksternal organisasi (Afifah et al., 2015; Schepers et al., 2016). Role conflict dapat mengganggu konsentrasi auditor dalam menjalankan tugas, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas hasil kerja mereka. Role conflict dianggap sebagai bentuk pertentangan dalam diri auditor karena harus menjalankan peran yang berbeda secara bersamaan (Rosally & Jogi, 2015). Role conflict dapat terjadi karena mekanisme pengendalian organisasi yang tidak konsisten dengan prinsip atau aturan yang berlaku, sehingga auditor sering kali mendapat instruksi atau tuntutan yang bertentangan secara bersamaan (Bonner et al., 2016). Hal ini menciptakan ketidaknyamanan dalam bekerja dan berpotensi menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan. Auditor juga dapat mengalami role conflict jika diberi beberapa instruksi yang berbeda dan sulit untuk mengakomodasi berbagai peran yang harus diemban secara bersamaan (Ratnawati, 2020). Kondisi ini mengakibatkan auditor kesulitan dalam menjalankan tugasnya secara optimal, yang pada akhirnya menurunkan kinerja auditor (Amilin, 2017; Jamaluddin et al., 2021).

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja auditor adalah ketidakjelasan peran (role ambiguity). Role ambiguity merupakan kondisi di mana auditor merasa informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya belum terpenuhi serta respons

lingkungan terhadap hasil pekerjaannya belum mencukupi. Kondisi ini menyebabkan auditor mengalami ketidaknyamanan dan kebingungan ketika bekerja, sehingga menjadi tidak produktif dan kinerjanya menurun (Rosally & Jogi, 2015). Role ambiguity terjadi ketika auditor bekerja dalam sistem pembagian kerja yang tidak jelas, sehingga mengakibatkan hasil kerja yang kurang maksimal akibat stres yang dialami auditor. Role ambiguity dapat menyebabkan stres di tempat kerja dan menghambat auditor dalam menjalankan tugasnya. Tidak adanya prediktabilitas hasil atau respons terhadap perilaku seseorang, serta ketidakjelasan perilaku yang diperlukan, dikenal sebagai role ambiguity. Role ambiguity disebabkan oleh kurangnya informasi yang memadai bagi seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan. Jika informasi yang disampaikan ambigu, maka akan terjadi role ambiguity. Bahkan, terkadang informasi atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan peran tidak diberikan kepada auditor. Jika tidak ada peran yang jelas dalam organisasi, suatu pekerjaan tidak akan memberikan kontribusi yang baik. Role ambiguity akan mengurangi tingkat kepastian bahwa informasi yang diperoleh dalam audit keuangan relevan dan objektif, serta dapat menyebabkan stres dan penurunan kepuasan kerja auditor (Wiryathi et al., 2014). Oleh karena itu, dengan munculnya role ambiguity, kinerja akhir auditor akan menurun.

Sementara itu, profesi auditor dikarakteristikan sebagai profesi yang memiliki potensi terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran. Pengaruh konflik dan ketidakjelasan peran tidak hanya berdampak pada individu dalam bentuk emosional, seperti rendahnya kepuasan kerja dan tingginya tekanan terkait pekerjaan, tetapi juga berdampak pada organisasi dalam bentuk rendahnya kualitas kerja (Sugiarmini & Datrini, 2017). Beberapa faktor yang berpotensi menyebabkan auditor mengalami tekanan dalam pekerjaannya antara lain tuntutan masyarakat yang menginginkan transparansi keuangan sehingga mendorong auditor untuk melakukan berbagai aktivitas guna mendapatkan informasi tambahan, berhubungan dengan banyak pihak baik dari dalam maupun luar organisasi, serta berinteraksi dengan pemangku kebijakan yang memiliki keinginan dan harapan tertentu. Kondisi ini dapat menyebabkan rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga menurunkan kinerja auditor (Sugiarmini & Datrini, 2017).

Adapun keterbaruan (novelty) dalam penelitian ini adalah pengujian variabel kinerja auditor pada tahun yang berbeda serta fokus penelitian pada objek di Kota Pekanbaru. Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda (research gap). Objek penelitian ini adalah Kantor Akuntan Publik (KAP) yang berada di Kota Pekanbaru. Peneliti tertarik meneliti objek ini karena jumlah KAP di Pekanbaru semakin meningkat setiap

tahunnya, dan jumlah auditornya juga terus bertambah. KAP diharapkan memiliki struktur organisasi yang jelas sehingga auditor dapat mengetahui dengan jelas peran mereka. Namun, tidak semua KAP memiliki struktur organisasi yang lengkap. Alasan lain dipilihnya auditor KAP di Pekanbaru sebagai responden adalah karena penelitian-penelitian terdahulu mengenai pengaruh konflik peran (role conflict) dan ambiguitas peran (role ambiguity) terhadap kinerja auditor lebih banyak berfokus pada auditor di luar Pekanbaru, seperti di Jakarta, Surabaya, dan kota-kota lainnya. Belum banyak penelitian yang memfokuskan diri pada auditor KAP di Kota Pekanbaru.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Peran (Role Theory)

Teori peran yang dikemukakan oleh Robert Linton pada tahun 1936 menjelaskan bahwa interaksi sosial didasarkan pada peran yang ditetapkan oleh budaya, yang menuntun perilaku sehari-hari. Robbins & Judge (2018) mendefinisikan peran sebagai pola perilaku terkait posisi tertentu dalam unit sosial. Teori ini menekankan bahwa individu belajar perilaku sesuai posisinya dalam masyarakat dan lingkungan kerja. Konflik dan ketidakjelasan peran dapat menyebabkan kecemasan, ketidakpuasan, dan kinerja buruk (Agustina, 2009). Djony Harijanto (2013) menyatakan bahwa teori peran mencerminkan kedudukan individu dalam sistem sosial, melibatkan hak, kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab. Setiap orang memiliki peran berbeda dalam keluarga, pekerjaan, dan komunitas. Teori ini dapat menganalisis hubungan sosial dan menyatakan bahwa perubahan harapan peran dapat menyebabkan stres dan kinerja yang tidak efektif (Safitri & Dwiana Putra, 2021). Savero & Munandar (2016) menambahkan bahwa peran mencerminkan hak dan kewajiban sosial, dan ketidaksesuaian peran dapat menimbulkan konflik.

B. Pengaruh Role Conflict terhadap Kinerja Auditor

Teori peran mengindikasikan bahwa konflik peran timbul ketika auditor dihadapkan pada tugas atau tanggung jawab yang saling bertentangan. Konflik ini dapat mengganggu fokus dan efisiensi, mengakibatkan penurunan kualitas audit serta produktivitas. Selain itu, konflik peran dapat menyebabkan stres psikologis yang mengurangi kesejahteraan dan kepuasan kerja auditor, serta mempengaruhi hubungan auditor dengan klien, yang berpotensi mengurangi reputasi dan kualitas layanan. Konflik peran juga dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam audit karena auditor menghadapi kesulitan dalam membagi perhatian antara tugas yang saling bertentangan. Konflik peran sering kali timbul akibat tuntutan untuk mematuhi aturan yang saling bertentangan (Robbins & Judge, 2018), yang dapat meningkatkan tingkat stres, turnover,

dan menurunkan tingkat kepuasan kerja (Belias et al., 2015; Nouri & Parker, 2020). Implikasinya adalah penurunan kinerja auditor (Al-Malki & Juan, 2018). Auditor harus mampu menjaga keseimbangan antara etika profesional dan ekspektasi klien yang sering kali bertentangan. Tekanan waktu dan keterbatasan sumber daya juga menjadi faktor tambahan yang meningkatkan konflik, yang berpotensi menurunkan kualitas audit dan mendorong perilaku tidak sesuai standar yang pada akhirnya menurunkan kinerja auditor (Mohd Nor et al., 2015). Berdasarkan uraian tersebut, maka terdapat pengaruh antara role conflict terhadap kinerja auditor sehingga terbentuk hipotesis sebagai berikut.

H1: Role Conflict berpengaruh terhadap Kinerja Auditor

C. Pengaruh Role Ambiguity terhadap Kinerja Auditor

Dalam teori peran, role ambiguity dapat mengakibatkan konflik dalam pengambilan keputusan oleh auditor. Auditor mungkin merasa bingung tentang tugas dan tanggung jawab mereka, menghambat kemampuan mereka dalam membuat keputusan yang tepat. Role ambiguity disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab, serta kurangnya standar kerja yang terdefinisi dengan baik dalam organisasi. Role ambiguity dapat mempengaruhi pemahaman auditor tentang harapan atas kinerja mereka, yang pada gilirannya mempengaruhi efektivitas pengambilan keputusan. Auditor sering dihadapkan pada banyak tugas dengan batas waktu yang ketat. Role ambiguity dapat menyulitkan auditor dalam memprioritaskan tugas yang krusial, berpotensi mengabaikan aspek-aspek yang lebih penting karena ketidakpastian mengenai prioritas. Auditor yang mengalami role ambiguity mungkin tidak dapat melakukan audit secara teliti, meningkatkan risiko kesalahan dan mengurangi kualitas audit. Dampaknya tidak hanya terbatas pada kinerja, tetapi juga pada integritas laporan keuangan. Role ambiguity juga dapat menyebabkan stres psikologis pada auditor, mempengaruhi kepercayaan diri dan kepuasan kerja mereka. Stres ini dapat berkontribusi pada kondisi burnout, yang pada akhirnya menurunkan kinerja auditor. Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya (Fanani et al., 2008; Hafizuddin Islami & Sukarmanto, 2021; Kurniawan, 2019) menunjukkan bahwa role ambiguity berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Berdasarkan uraian tersebut, maka terdapat pengaruh antara role conflict terhadap kinerja auditor sehingga terbentuk hipotesis sebagai berikut.

H2: Role Ambiguity berpengaruh terhadap Kinerja Auditor

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kausalitas kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh auditor yang bekerja di KAP kota Pekanbaru dan terdaftar pada Direktori Kantor Akuntan Publik yang dikeluarkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah purposive sampling. Kriteria yang diambil dalam penelitian adalah auditor yang telah bekerja minimal 1 tahun dan pendidikan terakhir minimal D3. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 70 auditor.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Penelitian ini memiliki empat variabel, yaitu kinerja auditor sebagai variabel dependen; role conflict dan role ambiguity sebagai variabel independen. Variabel dependen dan independen diukur dengan menggunakan referensi terdahulu yang relevan dengan topik dan variabel yang diteliti. Berikut definisi operasional dan variabel pengukurannya:

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Pengukuran Variabel
Kinerja Auditor (Y)	Kinerja auditor merupakan perwujudan kerja yang dilakukan dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan organisasi. (Hanna & Firnanti, 2013)	1. Produktivitas dan Kontribusi 2. Kontribusi dan Kualitas Pekerjaan 3. Evaluasi Diri dan Interaksi Sosial 4. Hubungan dengan Klien (Hanna & Firnanti, 2013)
Role Conflict (X2)	Role conflict didefinisikan sebagai sesuai atau tidak sesuai, mampu atau tidak mampu atas persyaratan dalam sebuah peran dimana sesuai atau tidaknya dan mampu atau tidaknya dinilai secara relative berdasarkan kondisi selama menjalani peran. (Hanna & Firnanti, 2013)	1. Konflik dengan Kelompok Kerja 2. Pelanggaran atau Tindakan Tidak Diterima 3. Tantangan dalam Pekerjaan (Hanna & Firnanti, 2013)
Role Ambiguity (X3)	Role ambiguity adalah tidak adanya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metode-metode dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan ketidaktauhan akan konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu. (Hanna & Firnanti, 2013)	1. Kepahaman terhadap Rencana dan Tanggung Jawab 2. Pengetahuan tentang Harapan dan Wewenang 3. Pembagian Waktu dan Deskripsi Jabatan (Hanna & Firnanti, 2013)

Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Alasan metode SEM PLS digunakan dalam penelitian ini karena tidak memerlukan asumsi distribusi multinormal, melainkan melakukan estimasi langsung menggunakan teknik bootstrapping. Alasan lainnya, yaitu SEM PLS lebih sesuai untuk analisis dengan sampel kecil yang cenderung tidak normal

atau terdapat outlier. Dalam SEM PLS, estimasi dilakukan langsung melalui teknik bootstrapping dan menghasilkan estimasi parameter yang lebih robust tanpa memerlukan asumsi tentang distribusi normalitas data, sehingga lebih sesuai dengan karakteristik data yang tersedia (Hair et al., 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Variabel

Untuk meringkas atau mendeskripsikan suatu data, statistik deskriptif menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi (Ghozali, 2018). Analisis deskriptif terhadap 70 sampel yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan temuan pada tabel 2.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel

Variabel	Item Pengukuran	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness
Role Conflict (X1)	RC1	4,157	4,000	2,000	5,000	0,383	2,710	-0,462
	RC2	4,271	4,000	3,000	5,000	0,453	-0,709	-0,351
	RC3	4,314	4,000	3,000	5,000	0,381	-0,614	-0,005
	RC4	4,357	4,000	3,000	5,000	0,407	-0,651	-0,288
	RC5	4,343	4,000	3,000	5,000	0,438	-0,639	-0,432
	RC6	4,414	4,000	3,000	5,000	0,381	-0,958	-0,183
	RC7	4,529	5,000	3,000	5,000	0,366	-1,192	-0,416
Role Ambiguity (X2)	RA1	4,400	4,000	2,000	5,000	0,460	1,129	-0,972
	RA2	4,400	4,000	3,000	5,000	0,413	-0,640	-0,432
	RA3	4,443	4,000	3,000	5,000	0,401	-0,696	-0,457
	RA4	4,429	4,000	3,000	5,000	0,363	-1,337	-0,013
	RA5	4,371	4,000	2,000	5,000	0,426	1,647	-0,818
	RA6	4,471	5,000	3,000	5,000	0,419	-0,452	-0,687
Kinerja Auditor (Y)	KA1	4,086	4,000	2,000	5,000	0,419	1,400	-0,438
	KA2	4,314	4,000	2,000	5,000	0,399	2,178	-0,612
	KA3	4,300	4,000	3,000	5,000	0,378	-0,556	0,044
	KA4	4,329	4,000	3,000	5,000	0,366	-0,783	0,090
	KA5	4,200	4,000	2,000	5,000	0,433	1,185	-0,535
	KA6	4,300	4,000	3,000	5,000	0,339	-0,836	0,350
	KA7	4,271	4,000	3,000	5,000	0,351	-0,440	0,240

Sumber: Olah Data SEM PLS, 2024

Dalam analisis statistik deskriptif, suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai Excess Kurtosis dan Skewness terletak diantara $-2 < X < 2$. Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa setiap indikator variabel menunjukkan hampir sebagian besar data berdistribusi normal.

Role Conflict memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas role conflict adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan

penilaian tertinggi jawaban atas role conflict adalah sebesar 5. Nilai rata-rata role conflict berkisar antara 4,157 – 4,529 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas role conflict, rata-rata responden memberikan penilaian setuju. Sedangkan standar deviasi berkisar antara 0,366 – 0,453 lebih kecil dari nilai rata-rata 4,157 – 4,529 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel role conflict adalah lebih bervariasi dari 70 responden.

Role Ambiguity memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas role ambiguity adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban atas role ambiguity adalah sebesar 5. Nilai rata-rata role ambiguity berkisar antara 4,371 – 4,471 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas role ambiguity, rata-rata responden memberikan penilaian setuju. Sedangkan standar deviasi berkisar antara 0,363 – 0,460 lebih kecil dari nilai rata-rata 4,371 – 4,471 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel role ambiguity adalah lebih bervariasi dari 70 responden.

Kinerja Auditor memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas kinerja auditor adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban atas kinerja auditor adalah sebesar 5. Nilai rata-rata kinerja auditor berkisar antara 4,086 – 4,329 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kinerja auditor, rata-rata responden memberikan penilaian setuju. Sedangkan standar deviasi berkisar antara 0,339 – 0,433 lebih kecil dari nilai rata-rata 4,086 – 4,329 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kinerja auditor adalah lebih bervariasi dari 70 responden.

B. Analisis Outer Model

Penelitian ini menggunakan pengukuran outer model yang diukur melalui convergent validity, composite reliability, dan discriminant validity. Apabila ketiga kriteria tersebut terpenuhi, maka model pengukuran ini memenuhi syarat dan dapat digunakan dalam penelitian.

1) Convergent Validity

Validitas konvergen mengukur seberapa baik indikator yang seharusnya mengukur konstruk yang sama menunjukkan korelasi yang positif (Hair et al., 2019). Untuk menilai suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak adalah dilihat dari nilai outer loading. Jika nilai outer loading lebih besar dari 0.7 maka suatu indikator dinyatakan valid (Hair et al., 2021).

Tabel 3. Convergent Validity

Variabel	Item Pengukuran	Indikator	Outer Loading	Kesimpulan
Role Conflict (X1)	RC1	Saya bekerja dengan dua kelompok atau lebih yang memiliki cara kerja yang berbeda.	0,754	Valid
	RC2	Saya menerima beberapa permintaan pekerjaan yang saling bertentangan satu sama lain.	0,756	Valid
	RC3	Saya pernah melanggar peraturan atau kebijakan untuk menyelesaikan suatu tugas	0,768	Valid
	RC4	Saya melakukan hal-hal yang tidak diterima oleh beberapa orang	0,743	Valid
	RC5	Saya menerima tugas dengan material dan sumber daya yang tidak cukup untuk melaksanakannya.	0,820	Valid
	RC6	Saya menerima tugas dengan tenaga kerja (sumber daya manusia) yang tidak memadai untuk melaksanakannya	0,710	Valid
	RC7	Saya melakukan hal-hal yang tidak biasa dilakukan.	0,727	Valid
Role Ambiguity (X2)	RA1	Rencana dan tujuan saya di kantor akuntan publik ini sangat jelas	0,750	Valid
	RA2	Saya mengetahui tanggung jawab saya di kantor akuntan publik ini	0,816	Valid
	RA3	Saya mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan kantor akuntan publik ini dari saya	0,732	Valid
	RA4	Saya sangat memahami wewenang saya di kantor akuntan publik ini	0,739	Valid
	RA5	Saya mengetahui cara membagi waktu saya di kantor akuntan publik ini	0,781	Valid
	RA6	Deskripsi jabatan saya sangat jelas menunjukkan apa yang harus dikerjakan di kantor akuntan publik ini.	0,712	Valid
Kinerja Auditor (Y)	KA1	Saya mampu menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu dibandingkan dengan rekan saya yang lain	0,875	Valid
	KA2	Saya menemukan cara untuk meningkatkan prosedur audit	0,753	Valid
	KA3	Saya selalu memberikan usulan konstruktif kepada supervisor mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan audit dilakukan	0,827	Valid
	KA4	Hasil pekerjaan saya selalu dinilai sangat bagus	0,803	Valid
	KA5	Saya menilai kinerja saya paling tinggi dibandingkan dengan auditor lain yang setingkat dengan saya	0,718	Valid
	KA6	Hasil pekerjaan saya menyebabkan saya dihargai oleh teman-teman saya	0,837	Valid
	KA7	Mempertahankan dan memperbaiki hubungan dengan klien merupakan bagian penting dari pekerjaan saya	0,820	Valid

Sumber: Olah Data SEM PLS, 2024

2) Composite Reliability

Composite reliability adalah ukuran reliabilitas dari suatu konstruk dalam pengukuran yang menunjukkan seberapa konsisten indikator-indikatornya dalam mengukur konstruk yang sama (Garson, 2016). Menurut Hair et al. (2021), suatu variabel konstruk dikatakan reliabel apabila memiliki nilai composite reliability $\geq 0,70$, Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, dan nilai AVE $\geq 0,50$.

Tabel 4. Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	Kesimpulan
Role Conflict	0,875	0,902	0,570	Reliabel
Role Ambiguity	0,850	0,889	0,572	Reliabel
Kinerja Auditor	0,909	0,928	0,650	Reliabel

Sumber: Olah Data SEM PLS, 2024

3) Discriminant Validity

Discriminant validity menunjukkan seberapa baik indikator yang berbeda dapat menunjukkan bahwa konsep yang diukur adalah berbeda dan tidak terlalu terkait satu sama lain (Hair et al., 2021). Hair et al (2021) menyatakan bahwa kriteria discriminant validity dengan HTMT adalah bila pasangan variabel dengan HTMT $< 0,90$ menunjukkan discriminant validity yang diterima. Berdasarkan tabel 5, nilai HTMT pasangan variabel tersebut kurang dari 0,90 yang mengindikasikan bahwa variabel mempunyai discriminant validity yang baik.

Tabel 5. Discriminant Validity

Variabel	Kinerja Auditor	Role Ambiguity	Role Conflict
Kinerja Auditor			
Role Ambiguity	0,758		
Role Conflict	0,557	0,565	

Sumber: Olah Data SEM PLS, 2024

C. Analisis Inner Model

Penelitian ini menggunakan pengukuran outer model diukur melalui collinearity, R-Square (R^2), dan pengujian hipotesis.

1) Collinearity

Uji Collinearity menggunakan Inner VIF untuk menggambarkan apakah ada multikolinier antara variabel (Hair et al., 2019). Menurut Hair et al. (2021), apabila VIF kurang dari 5 maka tidak terdapat multikolinier antara variabel. Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa VIF untuk role conflict dan role ambiguity dalam model struktural yang mempengaruhi kinerja auditor dibawah 5, maka tidak terdapat multikolinier antara variabel atau item pengukuran.

Tabel 6. Collinearity

Variabel	VIF
Role Conflict → Kinerja Auditor	1,329
Role Ambiguity → Kinerja Auditor	1,329

Sumber: Olah Data SEM PLS, 2024

2) R-Square (R^2)

R-Square (R^2) adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur seberapa baik model yang dibangun menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Hair et al., 2019). Menurut Hair et al. (2021), nilai R-Square 0.75, 0.50 dan 0.25 mengandung arti pengaruh substantif (tinggi), moderat (sedang), dan lemah.

Tabel 7. R-Square

Variable	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Auditor	0,505	0,495

Sumber: Olah Data SEM PLS, 2024

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa besar varians variabel kinerja auditor yang dijelaskan oleh variabel role conflict dan role ambiguity adalah sebesar 49,5% termasuk pengaruh rendah mendekati moderat. Hal ini berarti bahwa model mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen, tetapi masih ada variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model sebesar 50,5%. Hasil ini menjadi indikasi bahwa terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi variabel dependen yang tidak termasuk dalam model.

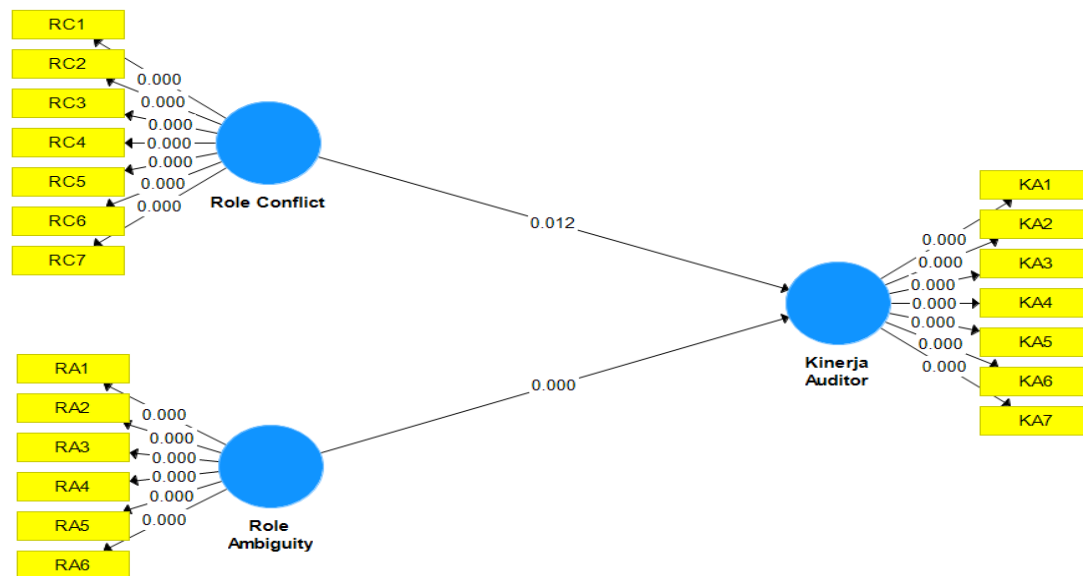
3) Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan alpha 5% (two side) sehingga aturannya adalah bila p-value kurang dari 0,05 menunjukkan hipotesis diterima atau ada pengaruh signifikan (Hair et al., 2021). Berdasarkan tabel 8 dan Gambar 1 dapat dilihat bahwa Hipotesis 1 (H1) memiliki nilai P-Value sebesar $0,012 < 0,05$ yang berarti bahwa role conflict berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor sehingga H1 dapat diterima. Hipotesis 2 (H2) memiliki nilai P-Value sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa role ambiguity berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor sehingga H2 dapat diterima.

Tabel 8. Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient (Original Sample)	T Statistics (O/STDEV)	P-Value	Keterangan
Role Conflict → Kinerja Auditor	0,233	2,561	0,012	Diterima
Role Ambiguity → Kinerja Auditor	0,565	5,901	0,000	Diterima

Sumber: Olah Data SEM PLS, 2024



Gambar 1. Hasil Uji Model Penelitian SEM PLS

D. Pengaruh Role Conflict terhadap Kinerja Auditor

Hipotesis 1 (H1) memiliki nilai P-Value sebesar $0,012 < 0,05$ yang berarti bahwa role conflict berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor sehingga H1 dapat diterima. Role Conflict terjadi ketika auditor menghadapi tuntutan pekerjaan yang bertentangan dari aspek internal maupun eksternal organisasi, yang mengakibatkan stres dan kelelahan mental. Role conflict mengurangi fokus dan meningkatkan kemungkinan kesalahan dalam audit sehingga mengakibatkan ketidakakuratan dalam laporan keuangan atau pengabaian prosedur audit penting. Role conflict dapat menyebabkan ketegangan dalam hubungan kerja antara auditor dengan kolega atau atasan. Hal ini menghambat kerja sama tim dan komunikasi yang efektif, yang sangat penting untuk keberhasilan audit, sehingga menurunkan kinerja auditor. Berdasarkan teori peran, role conflict meningkatkan stres dan beban kerja, mengganggu fokus, dan menurunkan kinerja auditor. Auditor yang mengalami role conflict mungkin juga merasa kurang puas dengan pekerjaannya, yang dapat mengurangi motivasi dan komitmen. Selain itu, tekanan yang bertentangan dapat mempengaruhi kemampuan auditor untuk membuat keputusan etis, dan role conflict yang berkepanjangan dapat menyebabkan burnout yang pada akhirnya mengakibatkan kinerja auditor akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Ramantha (2019) yang menyatakan bahwa role conflict memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor yang berarti semakin tinggi tingkat konflik peran yang dimiliki seorang auditor, maka kinerja auditor akan semakin menurun. Penelitian Pratiwi et al. (2023) menunjukkan hasil role conflict berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor dimana ketika auditor dihadapkan dengan role

conflict yang tinggi maka berkemungkinan mengalami penurunan pada kinerja auditor dan begitu pula sebaliknya. Penelitian Husain et al. (2022) mengemukakan bahwa role conflict berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor yang berarti bahwa auditor yang mengalami role conflict dalam pekerjaannya akan mengalami kesulitan untuk memecahkan masalah atau menyebabkan auditor kurang memperhatikan pekerjaan yang sedang dilakukannya. Alasan untuk situasi ini mungkin karena role conflict yang dialami oleh auditor telah menyebabkan mereka merasa tertekan dan melakukan kesalahan dalam pekerjaan sehingga mengakibatkan penurunan pada kinerja auditor.

E. Pengaruh Role Ambiguity terhadap Kinerja Auditor

Hipotesis 2 (H2) memiliki nilai P-Value sebesar $0,000 < 0.05$ yang berarti bahwa role ambiguity berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor sehingga H2 dapat diterima. Role ambiguity kondisi di mana individu tidak memiliki informasi yang memadai atau jelas tentang ekspektasi peran mereka dalam organisasi. Role ambiguity terjadi ketika seorang auditor tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas, tanggung jawab, dan harapan yang terkait dengan peran mereka. Role ambiguity dapat berdampak negatif terhadap kinerja auditor. Auditor yang mengalami role ambiguity merasa kebingungan dan tidak yakin akan prioritas pekerjaan mereka, yang dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan kualitas audit. Selain itu, role ambiguity dapat meningkatkan stres dan kecemasan, yang dapat mengganggu konsentrasi dan pengambilan keputusan. Auditor yang tidak memahami dengan jelas standar dan prosedur audit juga berisiko melakukan kesalahan atau kelalaian. Akibatnya, ketidakpuasan kerja dapat meningkat, dan komitmen terhadap organisasi dapat berkurang, yang pada akhirnya dapat berdampak buruk pada kinerja keseluruhan auditor. Berdasarkan teori peran, auditor yang mengalami role ambiguity mungkin merasa bingung mengenai prioritas tugas, wewenang, dan tanggung jawab mereka, yang dapat menurunkan kepercayaan diri dan kepuasan kerja. Hal ini pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kinerja auditor, karena mereka mungkin kurang mampu memenuhi standar profesional dan organisasi. Selain itu, role ambiguity dapat meningkatkan tingkat stres dan kecemasan, yang selanjutnya dapat mempengaruhi kualitas kerja dan produktivitas auditor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cendana & Suaryana (2018) menunjukkan bahwa role ambiguity berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Auditor merasa kurang efektif dalam menjalankan tugasnya karena tidak mengetahui apa yang diharapkan akibat kurangnya informasi yang dibutuhkan, sehingga kinerja auditor menurun. Penelitian Husain et al. (2022) juga menemukan bahwa role ambiguity berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Jika auditor menghadapi peran yang tidak jelas di tempat kerja, hal

ini dapat menyebabkan ketegangan kerja, ketidakpuasan, penurunan kepercayaan diri, dan hambatan kinerja. Kondisi ini mungkin disebabkan oleh KAP yang tidak menyediakan informasi yang cukup bagi auditor untuk menyelesaikan tugasnya, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas dan berdampak pada penurunan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Ramantha (2019), Fadila et al. (2022), Murti et al. (2023), dan Pratiwi et al. (2023) juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat role ambiguity yang dimiliki seorang auditor, semakin menurun kinerjanya. Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh role conflict dan role ambiguity terhadap kinerja auditor di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian yang diperoleh adalah role conflict dan role ambiguity berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat role conflict dan role ambiguity yang dimiliki oleh seorang auditor, maka kinerja auditor tersebut akan menurun. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah memperkaya literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor. Penelitian ini menyoroti bahwa role conflict dan role ambiguity merupakan determinan signifikan yang dapat mengurangi efektivitas auditor. Temuan ini memperkuat teori bahwa lingkungan kerja yang tidak jelas dan penuh dengan konflik dapat berdampak negatif pada kinerja individu. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan model dan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi organisasi dengan menambahkan bukti empiris tentang dampak spesifik dari konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja kerja. Secara praktis, penelitian ini memiliki implikasi langsung bagi praktik manajemen di Kantor Akuntan Publik (KAP) dan organisasi lainnya yang mempekerjakan auditor. Untuk meningkatkan kinerja auditor, manajemen harus fokus pada pengurangan role conflict dan role ambiguity. Hal ini dapat dilakukan melalui pengembangan program pelatihan yang mengajarkan manajemen konflik dan komunikasi yang efektif, serta memperjelas deskripsi pekerjaan dan tanggung jawab auditor. Organisasi juga perlu memastikan bahwa struktur organisasi mendukung, dengan kebijakan yang jelas dan komunikasi yang baik untuk mengurangi ketidakpastian dan kebingungan. Dengan menerapkan temuan penelitian ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih

terstruktur dan mendukung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja auditor dan kualitas audit yang dihasilkan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini hanya terbatas Kota Pekanbaru saja, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke semua wilayah atau negara dengan budaya kerja yang berbeda. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan variabel *role conflict* dan *role ambiguity*, sedangkan masih banyak variabel-variabel lain yang mungkin dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja auditor. Ketiga, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, sehingga bergantung pada persepsi subjektif responden yang dapat mengakibatkan bias respon.

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut. Pertama, penelitian dapat meluas ke berbagai daerah untuk memperluas generalisabilitas hasil. Kedua, penelitian dapat memperdalam analisis dengan mempertimbangkan variabel mediasi atau moderasi yang dapat mempengaruhi hubungan antara *role conflict*, *role ambiguity*, dan kinerja auditor, seperti dukungan organisasional atau kepribadian individu auditor. Ketiga, penggunaan metode kualitatif seperti studi kasus atau wawancara mendalam dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pengalaman auditor terkait dengan *role conflict* dan *role ambiguity*. Keempat, penelitian dapat mempertimbangkan faktor kontekstual seperti ukuran organisasi, struktur hierarki, atau budaya perusahaan dalam memahami dinamika *role conflict* dan *role ambiguity* dalam lingkungan kerja auditor. Dengan mengambil pendekatan ini, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan aplikatif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor serta implikasi manajerial yang relevan bagi praktik bisnis dan akuntansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ado, A. B., Rashid, N., Mustapha, U. A., & Ademola, L. S. (2020). The impact of audit quality on the financial performance of listed companies Nigeria. *Journal of Critical Reviews*, 7(9), 37–42. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.09.07>
- Afifah, U., Sari, R. N., Anugerah, R., & Sanusi, Z. M. (2015). The effect of role conflict, self-efficacy, professional ethical sensitivity on auditor performance with emotional quotient as moderating variable. *Procedia Economics and Finance*, 31, 206–212. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01222-8](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01222-8)
- Agustina, L. (2009). Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang bermitra dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di wilayah DKI Jakarta). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 40–69. <https://www.neliti.com/publications/73553/>

- Al-Malki, M., & Juan, W. (2018). Leadership styles and job performance: A literature review. *Journal of International Business Research and Marketing*, 3(3), 40–49. <https://doi.org/10.18775/jibrm.1849-8558.2015.33.3004>
- Amilin, A. (2017). The impact of role conflict and role ambiguity on accountants' performance: The moderating effect of emotional quotient. *European Research Studies Journal*, 20(2), 237–249. <https://doi.org/10.35808/ersj/639>
- Aprimulki, E., Kamaliah, & Safitri, D. (2017). Pengaruh konflik peran, kelebihan peran, independensi, dan kompetensi terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan spiritual sebagai variabel moderasi. *JOM Fekon*, 4(1), 3124–3138.
- Aziz Sholeh, A., et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., & Aspridis, G. (2015). Job satisfaction, role conflict and autonomy of employees in the Greek banking organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 324–333. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1207>
- Bonner, J. M., Greenbaum, R. L., & Mayer, D. M. (2016). My boss is morally disengaged: The role of ethical leadership in explaining the interactive effect of supervisor and employee moral disengagement on employee behaviors. *Journal of Business Ethics*, 137(4), 731–742. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2366-6>
- Cendana, D. K., & Suaryana, I. G. N. A. (2018). Pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor dengan emotional quotient sebagai variabel pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1141. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p12>
- Dewi, N. P. R. A., & Ramantha, I. W. (2019). Effect of conflict and unclear role on auditor performance with emotional quotient as moderating variable. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(3), 50–59. <https://doi.org/10.29332/ijssh.v3n3.350>
- Djony Harijanto, D. (2013). The influence of role conflict and role ambiguity on the employee's performance through commitment and self-efficacy (Study on the nurses at public health service center of Kabupaten Kediri, East Java). *IOSR Journal of Business and Management*, 8(1), 98–105. <https://doi.org/10.9790/487x-08198105>
- Fadila, A., Maidani, & Rinjani. (2022). Pengaruh role conflict, role ambiguity dan role overload terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Kota Bekasi. *E-Jurnal Akuntansi TSM*, 2(2), 931–946. <http://jurnaltsm.id/index.php/EJATSM>
- Fanani, Z., Hanif, R. A., & Subroto, B. (2008). Pengaruh struktur audit, konflik peran, dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(2), 139–155. <https://doi.org/10.21002/jaki.2008.07>

- Garson, G. D. (2016). Partial least squares: Regression & structural equation models. Statistical Publishing Associates. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizuddin Islami, & Sukarmanto, E. (2021). Pengaruh role conflict, role ambiguity, dan role overload terhadap kinerja auditor. *Prosiding Akuntansi*, 6(2), 608–611. <http://dx.doi.org/10.29313/v6i2.23407>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R. Springer.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2019). Partial least squares structural equation modeling-based discrete choice modeling: An illustration in modeling retailer choice. *Business Research*, 12(1), 115–142. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0072-4>
- Hanna, E., & Firnanti, F. (2013). Faktor–faktor yang mempengaruhi kinerja auditor. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 15(1), 13–28. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v2i1.2105>
- Husain, H., Wawo, A., Anwar, P. H., & Negeri, U. I. (2022). Pengaruh role conflict dan role ambiguity terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah*, 3(2012), 40–53.
- Jamaluddin, Masruddin, Basir, I., Masdar, R., & Meldawati, L. (2021). Role ambiguity, role conflict, auditor competence on audit quality: The mediating effects of auditing planning and independence. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 9(6), 1551–1557. <https://doi.org/10.13189/ujaf.2021.090632>
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada mini market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM)* 17), 6(2), 27–36.
- Kurniawan, A. R. (2019). Pengaruh konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor internal. *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi*, 3(1), 1689–1699. (PDF file)
- Mindarti, C. S. (2016). Pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja auditor. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(3), 59. <https://doi.org/10.24914/jeb.v18i3.286>
- Mohd Nor, M. N., Smith, M., Ismail, Z., & Nahar, H. S. (2015). Unethical audit behaviour among Malaysian auditors: An exploratory study. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 23(September), 59–72.
- Murti, S. A., Wijayanti, D., & Cahyadi, R. T. (2023). Emotional intelligence moderates role conflict, role ambiguity, ethics sensitivity on auditor performance. *Students Conference on Business and Accounting*. <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/scoab/article/view/3571>

- Nouri, H., & Parker, R. J. (2020). Turnover in public accounting firms: A literature review. *Managerial Auditing Journal*, 35(2), 294–321. <https://doi.org/10.1108/MAJ-03-2018-1823>
- Pratiwi, A., Karina, & Inrijawati, A. (2023). Pengaruh role conflict dan role ambiguity terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*, 3(1), 40–53. <https://doi.org/10.24252/isafir.v3i1.29148>
- Ratnawati, V. (2020). Factors affecting tax auditors' performance: The moderating role of locus of control. *Problems and Perspectives in Management*, 18(2), 36–45. [https://doi.org/10.21511/ppm.18\(2\).2020.04](https://doi.org/10.21511/ppm.18(2).2020.04)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Essentials of organizational behavior* (14th ed.). Pearson.
- Rosally, C., & Jogi, Y. (2015). Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan komitmen organisasi terhadap kinerja auditor. *Business Accounting Review*, 3(2), 31–40.
- Safitri, G. N., & Dwiana Putra, I. M. P. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(2). <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i02.p12>
- Savero, R., & Munandar, A. (2016). Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan peran terhadap kualitas audit. *Kalbisiana*, 8(4), 7–20.
- Schepers, J. J. L., Nijssen, E. J., & van der Heijden, G. A. H. (2016). Innovation in the frontline: Exploring the relationship between role conflict, ideas for improvement, and employee service performance. *International Journal of Research in Marketing*, 33(4), 797–817. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.01.004>
- Sugiarmini, A., & Datrini, L. K. (2017). Pengaruh skeptisme profesional, independensi, kompetensi, etika, dan role stress auditor terhadap kualitas audit pada kantor BPK RI perwakilan provinsi Bali. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–14.
- Susanti Mulyani. (2017). Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan sensitivitas etika profesi terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderating. *JOM Fekon*, 4(1), 1689–1699.
- Winidiantari, P. N., & Widhiyani, N. L. S. (2015). Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, struktur audit, motivasi dan kepuasan kerja pada kinerja auditor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 12(1), 249–264.
- Wiriyathi, N. M., Rasmini, N. K., & Wirakusuma, M. G. (2014). Pengaruh role stressors pada burnout auditor dengan kecerdasan emosional sebagai moderator. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 227–244.