

AUDITOR BURNOUT: ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI

Laras Fuji Utami^{1*} dan Fitri Yani Jalil²

^{1,2} Prodi Akuntansi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

^{1*} fujilaras97@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of role pressure (role ambiguity, role overload, role conflict) and job demand on burnout felt by the auditor and the impact caused by the auditor on the auditor's job outcomes (job performance, job satisfaction, turnover intention) and commitment professional auditor. This study used primary data through the distribution of questionnaires to auditors in Indonesia, both those who had obtained a Certified Public Accountant (CPA) and those who had not. The method of determining the sample used in this study was convenience sampling. The number of auditors sampled was 73 auditors.

The results of this study indicate that the role ambiguity is not significant negative effect on burnout, role overload is not significant positive effect on burnout, role conflict has a significant positive effect on burnout, job demand is not significantly positive effect on burnout, burnout has a significant negative effect on job performance, burnout has a negative effect significant to job satisfaction, burnout has a significant positive effect on the turnover intention, and burnout has a significant positive effect on professional commitment.

Keywords: *Burnout, Job Demand, Job Outcomes, Professional Commitment, Role Stressor*

PENDAHULUAN

Manusia menjadi salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi karena merupakan sumber daya yang merumuskan dan mengarahkan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan serta menjaga kelangsungan hidup organisasi. Kedudukan strategis dalam meningkatkan produktivitas organisasi adalah pegawai, yaitu individu-individu yang melakukan pekerjaannya di suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia masih belum banyak mendapat perhatian karena tidak jarang para pemimpin perusahaan kurang menyadari bahwa keuntungan yang diperoleh perusahaan sebenarnya berasal dari *human capital*. Hal ini dapat terjadi karena aktivitas yang ada di dalam perusahaan lebih melihat pada aspek bisnis semata (Sudiby, 2014).

Interaksi yang dilakukan antara individu dengan lingkungan pekerjaannya dapat menimbulkan stres yang akan mengancam dan memberi tekanan baik secara fisiologis maupun psikologis (Sutarto, 2010). Tipe stress yang memiliki dampak negatif atau *disfungsional (distres)*

pada kinerja disebut dengan istilah *burnout* (Utami & Nahartyo, 2013). Kelelahan yang dialami dapat berakibat pada menurunnya kapasitas kerja dan ketahanan kerja yang ditandai oleh munculnya rasa atau sensasi lelah, motivasi menurun, dan aktivitas menurun (Febriana, 2013).

Burnout atau kelelahan bekerja dapat terjadi dalam semua profesi, tidak terkecuali auditor. Profesi akuntan publik adalah suatu pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh individu yang memiliki kompetensi dan latar belakang pendidikan tertentu karena profesi ini memiliki pekerjaan yang sangat kompleks (Azhar, 2013).

Auditor dalam melakukan pekerjaannya juga dituntut untuk memiliki pemahaman yang tinggi dalam berbagai bidang yang memiliki hubungan dengan audit serta ketelitian dalam melaksanakan audit (Gusnita, Herawati, & Rifa, 2014). Tanggung jawab yang diberikan kepada auditor menjadikan beban profesi ini sangat berat selain itu risiko pekerjaan yang harus ditanggung membuat auditor cenderung

merasa tertekan secara psikologis (Gustina *et al.*, 2014).

Stressor merupakan indikator yang mendorong munculnya stres. *Burnout* yang terjadi pada auditor merupakan akibat dari beberapa *stressor*, seperti ketidakjelasan peran, kelebihan peran, konflik peran, dan *job demand*.

Ketidakjelasan peran yang dialami auditor muncul akibat tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan (Azhar, 2013). Dalam melakukan pekerjaannya, auditor seringkali tidak memiliki banyak arahan dari supervisor dan dihadapkan pada situasi-situasi baru seperti klien baru, industri bisnis baru, dan area teknik yang baru (Jones, Norman, & Wier, 2010). Hal tersebut yang mengharuskan auditor untuk selalu mencari informasi terkait dengan industri klien yang mungkin tidak selalu informasi yang dibutuhkan itu tersedia.

Menurut Yustiarti, Hasan, dan Hardi (2016) tidak adanya perencanaan akan kebutuhan kerja yang baik merupakan salah satu penyebab mengapa kelebihan peran dapat terjadi terutama pada masa *peak season* dimana Kantor Akuntan Publik (KAP) akan memiliki banyak sekali pekerjaan dan staf auditor yang tersedia diharuskan untuk mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang bersamaan.

Ketika melaksanakan audit, auditor sangat mungkin dihadapkan pada konflik peran. Munculnya tekanan dari dua atau lebih kelompok secara simultan dalam melakukan kepatuhan pada satu kelompok akan menimbulkan kesulitan atau ketidakmungkinan untuk mematuhi kelompok yang lainnya (Wolfe *et al.*, 1962). Tekanan peran yang dialami auditor berasal dari KAP atau kode etik profesi dan klien.

Selain *role stressor* yang dapat memicu terjadinya *burnout*, yaitu *job demand*. Love, Irani, dan Standing (2007) menyatakan bahwa *job demand* dapat

didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan yang dapat memicu terjadinya kelelahan secara psikologis (*psychological stressor*), misalnya: bekerja non stop dalam waktu lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak serta terbatasnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Selain menyebabkan kelelahan secara fisik tuntutan tugas juga dapat menyebabkan timbulnya kelelahan secara psikologis, disamping itu timbulnya konflik personal juga dapat dianggap sebagai variabel dari tuntutan tugas (*job demand*).

Kinerja auditor merupakan suatu hasil kerja yang berhasil dicapai auditor dalam melakukan tugas, kewajiban, serta tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Gunawan & Ramdan, 2012). Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi berdasarkan tanggung jawab dan wewenang masing-masing secara legal untuk mencapai tujuan organisasi serta tidak melanggar moral maupun etika.

Bangun (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian ke atas suatu pekerjaan apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkuanya.

Turnover dapat dialami oleh semua profesi tidak terkecuali auditor. Pada KAP fenomena *turnover* auditor adalah isu yang sangat penting karena hubungan KAP dengan klien didasarkan pada kepercayaan dan kerahasiaan dimana auditor merupakan modal utama dalam hubungan tersebut (Mustofa, 2014). Jika tingkat terjadinya *turnover* dalam KAP tinggi maka ini akan mengakibatkan timbulnya kenaikan biaya yang digunakan untuk proses rekrutmen dan pelatihan auditor baru.

Auditor adalah sumber daya yang paling penting di dalam KAP, *Turnover* yang dialami auditor bisa terjadi karena adanya peluang karier pada bidang lain, letak geografis (tempat tinggal), gaji, alasan pribadi atau keluarga dan stres dalam bekerja. Saat stres yang dialami auditor ini dibiarkan terus menerus maka akan semakin meningkatkan kemungkinan auditor untuk memiliki niatan pindah kerja (*turnover intention*).

Ketika seorang akuntan publik mengalami *burnout* akan timbul permasalahan lain yang dialami auditor dalam melakukan tugasnya, salah satu masalah yang timbul yaitu bagaimana *burnout* akan mempengaruhi *professional commitment* yang dimiliki seorang auditor. *Professional commitment* adalah kekuatan identifikasi karyawan dengan keterlibatannya pada perusahaan atau organisasi secara khusus dengan suatu profesi untuk bersedia bertahan dengan tujuan membantu kemajuan perusahaan (Trisnu & Suwanda, 2017).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Beuren *et al.*, (2015). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penelitian ini sebelumnya menganalisa *burnout* sebagai variabel mediasi dalam hubungannya dengan anteseden (*role ambiguity, role overload, role conflict*) dan konsekuensinya (*job satisfaction, performance, dan turnover intention*). Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menambahkan variabel *job demand* sebagai variabel anteseden dan variabel *professional commitment* sebagai variabel konsekuensi. Variabel *burnout* dalam penelitian ini bukan sebagai mediasi tetapi sebagai variabel *extraneous* (tambahan), artinya peneliti hanya menguji hubungan anteseden dengan variabel *burnout* dan konsekuensi dari *burnout* tanpa menguji hubungan antara variabel anteseden dan konsekuensi melalui variabel *burnout*.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena menggunakan variabel yang sering

menjadi anteseden dan konsekuensi dari *burnout* namun hasil penelitian menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Meskipun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang seringkali digunakan, tetapi kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini adalah posisi dari variabel *burnout*, penelitian ini tidak menguji *burnout* sebagai variabel mediasi. Selain posisi dari variabel *burnout*, peneliti juga menambahkan variabel *job demand* sebagai anteseden serta variabel *professional commitment* sebagai konsekuensi dari auditor *burnout*.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Peran (*Role Theory*)

Turner (2002) menyatakan bahwa teori peran adalah salah satu elemen kunci dalam memahami hubungan antara tingkat masyarakat mikro, makro, dan menengah dimana teori peran berkaitan dengan organisasi perilaku sosial baik di tingkat individu maupun kolektif. Perilaku individu dalam konteks sosial diatur dan memperoleh makna dalam hal peran. Teori peran juga menyatakan jika perilaku yang diharapkan oleh individu tersebut tidak konsisten, maka mereka akan mengalami stres, depresi, merasa tidak puas, dan menghasilkan kinerja yang kurang efektif dibandingkan dengan apabila pada harapan tersebut tidak terdapat konflik (Hutami dan Chariri, 2011).

Tekanan Peran (*Role Stress*)

Menurut Agustina (2009) pada dasarnya, tekanan peran adalah suatu kondisi dimana setiap peran yang dijalankan oleh seseorang memiliki harapan yang berbeda-beda yang dapat dipengaruhi oleh harapan orang lain. Dimana harapan-harapan tersebut bisa terjadi benturan, tidak jelas, dan justru menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit untuk dipahami, dan bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu. *Role stress* juga dapat dikatakan sebagai kondisi ketika seseorang

mengalami kesulitan dalam memahami apa yang sebenarnya menjadi tugasnya dan merasa bahwa dalam memainkan berbagai peran yang ada pada tempat mereka bekerja itu terlalu berat (Sugiarmini & Datrini, 2017).

Ketidajelasan Peran (*Role Ambiguity*)

Menurut Low *et al.* (2001) ketidakjelasan peran didefinisikan sebagai kondisi stres yang disebabkan oleh kebingungan harapan yang dirasakan oleh karyawan tentang apa yang sebenarnya menjadi tanggung jawab pekerjaannya. Ketidajelasan peran muncul karena informasi yang diperlukan tidak cukup memadai untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan (Peterson & Smith, 1995). Maka perlu mencari informasi tambahan dengan maksud untuk memperjelas tujuan yang terkait dengan tugas tersebut (Iverson, Olekalns, & Erwin, 1998).

Kelebihan Peran (*Role Overload*)

Ketika seorang karyawan dituntut untuk melakukan sejumlah tugas secara individu mungkin akan masuk akal namun secara total mungkin karyawan akan mengalami kesulitan untuk melakukan pekerjaan tersebut dalam jumlah waktu tertentu dan akibatnya kelebihan peran mungkin akan terjadi (Schick, Gordon, & Haka, 1990). Penyebab kelebihan peran ini dapat diidentifikasi sebagai tidak seimbang antara tuntutan yang diberikan kepada individu dengan kemampuan mereka dalam mengontrol atau mengendalikan tuntutan penting di tempat mereka bekerja (Iverson *et al.*, 1998).

Konflik Peran (*Role Conflict*)

Menurut Rosally dan Jogi (2015) konflik peran adalah pertentangan yang terjadi di dalam diri karyawan karena harus menjalankan peran yang berbeda dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran juga dapat dikatakan sebagai gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang

bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan (Hanif, 2013). Konflik peran muncul saat individu dihadapkan dengan dua atau lebih tekanan atau harapan, dimana pemenuhan harapan atas satu peran akan menyulitkan atau bahkan membuat pemenuhan terhadap peran lain tidak mungkin dilakukan.

Job Demand

Jones dan Fletcher (1996) memberikan definisi mengenai *job demand*, yaitu sebagai serangkaian kondisi fisik, psikologis, sosial, dan aspek organisasi dalam pekerjaan yang membutuhkan pengorbanan baik fisik, psikologis, maupun perpaduan diantara keduanya sehingga berakibat pada timbulnya beban psikologis. *Job demand* menjadi salah satu pemacu stres dalam bekerja ketika dipertemukan dengan tuntutan kerja yang memerlukan usaha kerja yang tinggi dan memerlukan biaya yang tinggi. Oleh karena itu keadaan ini mengakibatkan terjadinya respon negatif seperti depresi, kegelisahan atau *Burnout* (Praditia, 2016).

Auditor Burnout

Istilah “kejenuhan” pertama kali digunakan Freudenberg pada tahun 1947 dan dilambangkan sebagai ketidakmampuan seseorang untuk berfungsi secara efektif dalam melakukan pekerjaan dan sebagai konsekuensinya adalah stres terkait dengan pekerjaan yang berkepanjangan dan ekstensif (Utami & Nahartyo, 2013). *Burnout* adalah sindrom kelelahan emosional yang dapat mengurangi pencapaian secara pribadi individu dan depersonalisasi yang terjadi antara individu yang bekerja dengan orang lain dalam beberapa kapasitas (Maslach & Jackson, 1981).

Kinerja (Performance)

Menurut Mangkunegara (2005) kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*) (Bangun, 2012).

Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Bangun (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian ke atas suatu pekerjaan apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkuannya. Sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Kepuasan kerja merupakan gambaran seseorang terhadap sikap dan perilakunya dalam bekerja.

Keinginan Pindah Kerja (*Turnover Intention*)

Fenomena yang terjadi pada saat ini adalah kinerja suatu perusahaan yang telah demikian bagus dapat rusak baik secara langsung maupun tidak langsung karena berbagai perilaku karyawan yang sangat sulit dicegah terjadinya. Salah satu bentuk perilaku tersebut adalah keinginan untuk pindah (Sijabat, 2011). Keinginan untuk pindah dapat dialami oleh semua profesi tidak terkecuali auditor.

Professional Commitment

Trisnu dan Suwanda (2017) menyatakan bahwa definisi dari *professional commitment* adalah kekuatan identifikasi karyawan dengan keterlibatannya pada perusahaan secara khusus dengan satu profesi untuk bersedia bertahan dengan tujuan membantu kemajuan perusahaan. Komitmen profesional dapat diartikan sebagai tanggungjawab untuk berperilaku yang

lebih dari sekedar memenuhi tanggungjawab yang dibebankan kepadanya serta lebih dari sekedar memenuhi undang-undang dan peraturan masyarakat (Arens, 1997).

Pengaruh Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran, dan Konflik Peran terhadap *Burnout*

Penelitian yang dilakukan Budiasih (2017) mengenai *burnout* pada auditor di KAP Provinsi Bali menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh positif pada *burnout*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Budiasih (2017) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maslach (1982) yang menyatakan semakin tinggi ketidakjelasan peran yang dirasakan auditor dengan terkurasnya energi serta emosional maka akan semakin meningkatkan auditor *burnout*.

Auditor yang memiliki banyak pekerjaan dalam waktu yang sama akan cenderung merasakan kelelahan baik secara fisik maupun emosional. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Ketidakjelasan peran berpengaruh signifikan positif terhadap *burnout*.
- H₂: Kelebihan peran berpengaruh signifikan positif terhadap *burnout*.
- H₃: Konflik peran berpengaruh signifikan positif terhadap *burnout*.

Pengaruh *Job Demand* terhadap *Burnout*

Penelitian yang dilakukan Praditia (2016) diperoleh hasil bahwa *job demand* tidak memiliki pengaruh terhadap *burnout* dengan kata lain hipotesis ini ditolak. Penelitian yang dilakukan Putra dan Mulyadi (2010) memperoleh hasil bahwa ada interaksi positif yang signifikan antara *job demand* dengan *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin *job demand*-nya besar maka tingkat *burnout* karyawan juga semakin tinggi, karena tuntutan tugas serta tanggung jawab karyawan yang besar akan menguras energi, pikiran, dan tenaga karyawan. Sehingga wajar jika tingkat

kelelahannya juga semakin tinggi. Untuk itu, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄: *Job demand* berpengaruh signifikan positif terhadap *burnout*.

Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja

Penelitian yang dilakukan Murtiasri (2007) menunjukkan *burnout* berpengaruh terhadap kinerja kerja. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fogarty (2000) yang menyatakan bahwa kecenderungan *burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil tersebut menunjukkan arti bahwa *burnout* memiliki pengaruh negatif atas kinerja. Putra dan Mulyadi (2010) menunjukkan hasil adanya pengaruh negatif *burnout* terhadap kinerja karyawan, artinya *burnout* memiliki pengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₅: *Burnout* berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja.

Pengaruh *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian yang dilakukan Pangemanan, Pio, dan Tumbel (2017) menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja namun tidak signifikan. Penelitian yang dilakukan Murtiasri (2007) menunjukkan *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fogarty *et al.* (2000), yaitu kecenderungan *burnout* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₆: *Burnout* berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh *Burnout* terhadap Keinginan Pindah Kerja

Rocky dan Setiawan (2018) menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara *burnout* dengan *turnover intention*.

Hal ini berarti semakin tinggi seseorang merasa lelah dalam bekerja, maka akan semakin tinggi kemungkinan seseorang berniat pindah kerja. Hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan Murtiasri (2007) dimana dalam penelitian tersebut menyatakan tidak ada pengaruh antara *burnout* dan keinginan pindah kerja. Dari uraian tersebut terdapat hasil yang tidak konsisten antara hubungan *burnout* dengan keinginan pindah kerja, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₇: *Burnout* berpengaruh signifikan positif terhadap keinginan pindah kerja.

Pengaruh *Burnout* terhadap *Professional Commitment*

Aslam, Ahmad, dan Anwar (2012) membuktikan *burnout* memiliki pengaruh negatif pada *professional commitment* karyawan. *Burnout* memiliki pengaruh negatif pada *professional commitment* karyawan sehingga memberikan hasil kerja yang buruk. Trisnu dan Suwanda (2017) menyatakan adanya pengaruh negatif antara *burnout* terhadap *professional commitment*. Komitmen profesional karyawan akan tercipta apabila setiap karyawan mampu mengatasi *burnout* dalam bekerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₈: *Burnout* berpengaruh signifikan negatif terhadap *professional commitment*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan kausalitas yang digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat variabel antededen dan konsekuen dari variabel *burnout*.

Populasi dan Sampel

Setelah peneliti menentukan ruang lingkup penelitian maka langkah selanjutnya adalah menentukan populasi. Populasi pada penelitian ini adalah auditor yang bekerja di KAP, sedangkan auditor

yang bekerja di KAP wilayah Jakarta adalah sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *convenience sampling* yaitu desain sampel dimana peneliti diberikan kebebasan untuk memilih sehingga lebih mudah dan lebih murah dalam mengumpulkan informasi. Metode tersebut dipilih dengan tujuan mempermudah pelaksanaan penelitian dan mengantisipasi kemungkinan tidak terkumpulnya jawaban dari akuntan publik di wilayah Indonesia.

Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS 3, karena metode ini memiliki beberapa keunggulan diantaranya: data tidak harus terdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval, sampai rasio dapat digunakan dengan model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Outer Model

Menilai *outer model* dalam teknik analisis data menggunakan SmartPLS terdapat tiga kriteria yang harus diperhatikan yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Reliability*.

a. Hasil Uji *Convergent Validity*

Dalam menguji *convergent validity* perlu diperhatikan nilai *loading factor* indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut (Hartono dan Abdillah, 2014). Menurut Ghozali (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0,50 hingga 0,60 dianggap cukup memadai. Penelitian ini menggunakan batas nilai *loading factor* sebesar 0,50.

b. Hasil Uji *Discriminant Validity*

Discriminant validity yang baik adalah jika nilai *loading* dari masing-masing indikator dalam suatu variabel laten lebih besar dibandingkan dengan nilai

loading terhadap variabel lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* menunjukkan bahwa setiap indikator dari variabel penelitian memiliki *discriminant validity* yang baik.

c. Hasil Uji *Reliability*

Suatu konstruk memiliki reliabilitas yang tinggi jika memiliki nilai *composite reliability* di atas 0.70 dan nilai *cronbach's alpha* di atas 0.60. Berikut ini merupakan tabel hasil perhitungan uji reliabilitas.

Tabel 1
Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Ketidakjelasan Peran	0.888	0.845
Kelebihan Peran	0.870	0.705
Konflik Peran	0.914	0.890
<i>Job Demand</i>	0.948	0.940
<i>Burnout</i>	0.956	0.949
Kinerja	0.862	0.757
Kepuasan Kerja	0.870	0.728
Keinginan Pindah Kerja	0.954	0.936
<i>Professional Commitment</i>	0.914	0.859

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk memiliki kriteria reliabilitas. Hal tersebut juga terlihat pada nilai *cronbach's alpha* yang dimiliki seluruh variabel di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat konsistensi jawaban responden dalam setiap konstruk yang baik atau memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil Uji Inner Model

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan nilai signifikansi dan R-Square masing-masing variabel dalam model penelitian.

a. Hasil Uji R-Square

Tabel 2

Nilai R-Square

	R-Square
Burnout	0.710
Kinerja	0.097
Kepuasan Kerja	0.161
Keinginan Pindah Kerja	0.484
Professional Commitment	0.527

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Data pada Tabel 2 terlihat bahwa nilai *R-Square* dari variabel *burnout* sebesar 0.710, variabel kinerja sebesar 0.097, variabel kepuasan kerja sebesar 0.161, variabel pindah kerja sebesar 0.484, dan variabel *professional commitment* sebesar 0.527.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel ketidakjelasan peran, kelebihan peran, konflik peran, dan *job demand* secara simultan mampu menjelaskan variabel *burnout* sebesar 71% sisanya sebesar 29% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dihipotesiskan dalam model. Hasil selanjutnya untuk variabel *burnout* mampu menjelaskan variabel kinerja sebesar 9.7% sisanya sebesar 90.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dihipotesiskan dalam model. Selanjutnya variabel *burnout* mampu menjelaskan variabel kepuasan kerja sebesar 16.1% sisanya sebesar 83.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dihipotesiskan dalam model. Variabel *burnout* mampu menjelaskan variabel keinginan pindah kerja sebesar 48.4% sisanya sebesar 51.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dihipotesiskan dalam model. Terakhir variabel *burnout* mampu menjelaskan variabel *professional commitment* sebesar 52.7% sisanya sebesar 47.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dihipotesiskan dalam model.

b. Hasil uji Q-Square

Nilai *R-Square* pada variabel dependen yang diperoleh melalui uji *R-Square* digunakan untuk menghitung koefisien determinasi *Q-Square*. Suatu penelitian dianggap baik jika memiliki *Q-Square* di atas 0 (nol). Besaran *Q-Square* memiliki rentang antara $0 < Q^2 < 1$. Berikut ini

merupakan cara memperoleh besarnya nilai *Q-Square*:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R12) (1 - R22) (1 - R32) (1 - R42) (1 - R52) \\
 &= 1 - (1 - (0.7102)) (1 - (0.0972)) (1 - (0.1612)) (1 - 0.4842) (1 - (0.5272)) \\
 &= 1 - (1 - 0.5041) (1 - 0.0094) (1 - 0.0259) (1 - 0.2343) (1 - 0.2777) \\
 &= 1 - (0.4959) (0.9906) (0.9741) (0.7657) (0.7223) \\
 &= 1 - (0.2647) \\
 &= 0.7353
 \end{aligned}$$

Hasil dari perhitungan *Q-Square* pada penelitian ini adalah 0.7353 yang berarti bahwa 73.53% variabel independen layak untuk menjelaskan variabel dependen, yaitu kinerja, kepuasan kerja, keinginan pindah kerja, dan *professional commitment*. Nilai *Q-Square* pada penelitian ini adalah sebesar 0.7353 dimana mendekati nilai 1, maka dapat dikatakan model dalam penelitian ini baik.

c. Hasil Uji Goodness of Fit (GoF)

Evaluasi *goodness of fit* model ini dilakukan untuk purifikasi (pemurnian) dan refinement terhadap uji validitas dan reliabilitas konstruk berdasarkan pada tingkat abstraksi dengan menilai *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *evaluasi goodness of fit* (Ghozali, 2015).

$$\begin{aligned}
 GoF &= \sqrt{Com \times R^2} \\
 &= \sqrt{(0.3958 \times 0.6811)} \\
 &= \sqrt{0.26957938} \\
 &= 0.519
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan GoF dalam penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 0.519. Nilai GoF ini lebih tinggi dari 0.36. Sehingga dapat dikatakan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan data empiris.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat seberapa besar signifikansi pengaruh antara suatu konstruk dengan konstruk lainnya dengan mengacu kepada nilai koefisien parameter dan nilai t-statistik. Tabel 3 menunjukkan *path coefficients* penelitian.

Tabel 3
Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Value)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic ((O/STDEV))	P Value
Ketidakjelasan Peran → <i>Burnout</i>	-0.010	-0.010	0.115	0.089	0.465
Kelebihan Peran → <i>Burnout</i>	0.090	0.086	0.093	0.965	0.167
Konflik Peran → <i>Burnout</i>	0.737	0.738	0.072	10.300	0.000
<i>Job demand</i> → <i>Burnout</i>	0.111	0.113	0.100	1.110	0.134
<i>Burnout</i> → Kinerja	-0.311	-0.324	0.149	2.092	0.018
<i>Burnout</i> → Kepuasan Kerja	-0.401	-0.405	0.180	2.233	0.013
<i>Burnout</i> → Keinginan Pindah Kerja	0.695	0.700	0.077	9.062	0.000
<i>Burnout</i> → <i>Professional Commitment</i>	0.726	0.734	0.081	8.986	0.000

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Pengaruh Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran, dan Konflik Peran terhadap *Burnout*

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrapping* menunjukkan bahwa pengaruh ketidakjelasan peran terhadap *burnout* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan pada 0.05 terhadap *burnout* yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis pertama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Chong dan Monroe (2013) menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran tidak terkait dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi yang merupakan komponen dari *burnout*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Auditor telah memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau ketidakjelasan dalam melaksanakan peran sebagai auditor, kesimpulan ini dapat dilihat dari kuesioner yang diberikan peneliti di mana auditor tidak merasa bingung atas tugas dalam peran yang dijalankan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fogarty, Singh, Rhoads, dan Moore (2000), Murtiasri (2007), Gusnita, Herawati, dan Rifa (2014), dan Trisnawati, Ramantha, dan Sari (2017) yang menyatakan bahwa

ketidakjelasan peran memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*.

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrapping* menunjukkan bahwa pengaruh kelebihan peran terhadap *burnout* menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.090 dengan nilai t-statistic sebesar 0.965. Hal ini menunjukkan bahwa kelebihan peran memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan pada 0.05 terhadap *burnout* yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis kedua. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Trisnawati, Ramantha, dan Sari (2017).

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif kelebihan peran terhadap *burnout* walaupun tidak signifikan. Auditor merasakan kelebihan peran tetapi tidak sampai menimbulkan *burnout*. Ketika seorang auditor dapat menikmati kelebihan peran maka dapat meningkatkan semangat auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Dilihat dari data yang dimiliki peneliti terlihat sebagian besar responden penelitian ini adalah auditor junior, dimana auditor junior memiliki motivasi yang lebih besar, sehingga apabila dihadapkan pada kelebihan peran maka akan dianggap sebagai tantangan dan dapat meningkatkan semangat dalam bekerja.

Kelebihan peran pada KAP ditimbulkan dari kondisi seorang auditor

yang memiliki sejumlah pekerjaan yang harus selesai dalam kurun waktu yang relatif singkat. Hal ini akan membawa dampak stres dan mengurangi kinerja auditor. Namun, stres bahkan bisa mendorong pribadi individu pada tingkat tertentu demi menaikkan kinerja dan menyelesaikan tugasnya. Sejumlah ahli melihat tekanan seperti tekanan kerja yang tinggi dan *deadline* yang pendek menjadi ajakan positif untuk dapat meninggalkan kualitas pekerjaan mereka dan kebahagiaan yang mereka peroleh dari pekerjaan mereka, ketika seorang auditor dapat menikmati kelebihan peran tersebut maka dapat meningkatkan semangat auditor dalam menyelesaikan tugas-tugasnya tanpa menurunkan kinerja auditor.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fogarty, Singh, Rhoads, dan Moore (2000), Budiasih (2017), Trisnawati, Ramantha, dan Sari (2017) yang menyatakan bahwa kelebihan peran memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*.

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode bootstrapping menunjukkan bahwa pengaruh konflik peran terhadap *burnout* menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif dan signifikan pada 0.05 terhadap *burnout* yang berarti sesuai dengan hipotesis ketiga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H₃) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fogarty, Singh, Rhoads, dan Moore (2000) yang menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *burnout*. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Budiasih (2017), dan Trisnawati, Ramantha, dan Sari (2017).

Seorang auditor pada umumnya memiliki dua peran, yaitu sebagai profesional yang memiliki kode etik sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sebagai anggota di organisasi yang memiliki sistem pengendalian tersendiri. Akibat ketidakharmonisan antara instruksi dengan komitmen dari peran terjadilah konflik peran.

Pengaruh *Job demand* terhadap *Burnout*

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode bootstrapping menunjukkan bahwa pengaruh *job demand* terhadap *burnout* menunjukkan bahwa *job demand* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan pada 0.05 terhadap *burnout* yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis keempat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H₄) ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siahaan, Anisah, dan Rahmawati (2019) yang mengatakan *job demand* tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. *Job demand* tidak berada pada titik yang menghasilkan sindrom *burnout* yang berdampak ke arah negatif. Hal ini dikarenakan adanya pembagian tugas yang optimal, sehingga anggota sudah mengetahui tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan. Penelitian yang dilakukan oleh Praditia (2016) juga mengatakan bahwa *job demand* tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout*.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Mulyadi (2010) dan Oktarina (2017) yang mengatakan *job demand* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*.

Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrapping* menunjukkan bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja menunjukkan bahwa *burnout* memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada 0.05 terhadap kinerja yang berarti sesuai dengan hipotesis kelima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima diterima (H₅) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putra dan Mulyadi (2010), Satriyo dan Survival (2014), Trisnawati, Ramantha, dan Sari (2017) menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yang mana semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan auditor maka semakin rendah kinerja yang dihasilkan

oleh seorang auditor. Demikian pula sebaiknya apabila tingkat *burnout* yang dirasakan seorang auditor rendah maka akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan auditor.

Pengaruh *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrapping* menunjukkan bahwa pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa *burnout* memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada 0.05 terhadap kepuasan kerja yang berarti sesuai dengan hipotesis keenam. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam (H₆) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fogarty, Singh, Rhoads, dan Moore (2000), dan Murtiasri (2007) yang menyatakan bahwa semakin tinggi *burnout* yang dirasakan auditor maka akan menurunkan kepuasan kerja yang dirasakan auditor, begitu pun sebaliknya ketika *burnout* yang dirasakan auditor rendah maka auditor akan menerima kepuasan kerja yang tinggi.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pengemanan, Pio, dan Tumbel (2017) yang menyatakan bahwa *burnout* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini disebabkan karena terdapat faktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu perbedaan responden penelitian dimana sasaran penelitian yang dilakukan oleh Pengemanan dkk. adalah pegawai PT. Jasa Raharja (persero) sedangkan responden dari penelitian ini lakukan adalah auditor yang bekerja di KAP. Perbedaan lainnya adalah wilayah persebaran kuesioner, Pengemanan dkk. menyebarkan kuesioner penelitian di PT. Jasa Raharja cabang Sulawesi Utara sedangkan penelitian ini menyebarkan kuesioner di KAP di wilayah DKI Jakarta.

Pengaruh *Burnout* terhadap Keinginan Pindah Kerja

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrapping* menunjukkan bahwa pengaruh *burnout* terhadap keinginan pindah kerja menunjukkan bahwa *burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan pada 0.05 terhadap keinginan pindah kerja yang berarti sesuai dengan hipotesis ketujuh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh (H₇) diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fogarty *et al.* (2000) dan Setiawan (2018) yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention* yang berarti apabila *burnout* yang dirasakan tinggi maka akan meningkatkan keinginan pindah kerja.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Murtiasri (2007) dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa *burnout* tidak berpengaruh terhadap keinginan pindah kerja. Perbedaan hasil penelitian dapat disebabkan oleh beberapa alasan, yaitu karena (i) sampel penelitian yang digunakan dan (ii) alat analisis pengujian hipotesis yang digunakan. Sampel dalam penelitian Murtiasri (2007) adalah auditor yang menduduki berbagai jabatan di KAP di Indonesia sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di KAP di wilayah DKI Jakarta. Murtiasri (2007) menggunakan aplikasi Lisrel 8.54 untuk menguji hipotesis penelitian sedangkan penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.0 untuk menguji hipotesis penelitian.

Keinginan *Burnout* terhadap *Professional Commitment*

Hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrapping* menunjukkan bahwa pengaruh *burnout* terhadap *professional commitment* menunjukkan bahwa *burnout* memiliki pengaruh positif dan signifikan pada 0.05 terhadap *professional commitment* yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis kedelapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedelapan (H₈) ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan *burnout*

berpengaruh positif signifikan terhadap *professional commitment*.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trisnu dan Suwanda (2017) yang menunjukkan adanya pengaruh negatif *burnout* terhadap *professional commitment*. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan maka ada kecenderungan *professional commitment* semakin rendah. Penelitian ini sejalan dengan pernyataan Aslam (2009) *burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap *professional commitment*. Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Trisnu dan Suwanda (2017) dapat disebabkan karena beberapa alasan, pertama sampel yang digunakan dalam penelitian Trisnu adalah karyawan PT. Buana Inti Permai Denpasar, sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di KAP di wilayah DKI Jakarta. Perbedaan profesi ini lah yang mempengaruhi *professional commitment* masing-masing individu, *professional commitment* karyawan PT tentu berbeda dengan *professional commitment* auditor. Lingkungan kerja seorang auditor tentu berbeda dengan karyawan PT, oleh karena itu perbedaan hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1). Ketidakjelasan peran memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap *burnout*; 2). Kelebihan peran memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap *burnout*; 3). Konflik peran memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *burnout*; 4). *Job demand* memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap *burnout*; 5). *Burnout* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja; 6). *Burnout* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja; 7). *Burnout* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keinginan pindah kerja; dan 8). *Burnout* memiliki pengaruh positif

signifikan terhadap *professional commitment*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis (1st ed.). Yogyakarta: CV. Andi OffsetAgustina,
- L. (2009). *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor*. Jurnal Akuntansi, 1(1), pp 40-69.
- Arens & Loebbecke. (1997). *Auditing : Pendekatan Terpadu, edisi Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Aslam, Muhammad Shakeel., Farhan Ahmad, Shamilya Anwar. (2012). *Job Burnout and Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective Commitment*. Journal of Basic and Applied Scientific Research. 2(8): 8120-8129
- Azhar, A. (2013). *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kesan Ketidakpastian Lingkungan, Locus of Control dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Pekanbaru, Padang Dan Batam)*. Jurnal Ekonomi, 21, 1–15.
- Budiasih, I. G. A. N. (2017). *Burnout Pada Auditor di Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali*. Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia, 5(3), 1589–1600.
- Febriana, S. K. T. (2013). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja*. Jurnal Ecopsy, 1(1).
- Ghozali, Imam. (2015). *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusnita, R., Herawati, & Rifa, D. (2014). *Pengaruh Stressor dan Tipe*

- Kepribadian Terhadap Kejenuhan (Burnout) pada Kantor Akuntan Publik di Padang dan Pekanbaru. Jurnal Elektronik Bung Hatta*, 4(1), 1–11.
- Hanif, R. A. (2013). *Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor*. *Jurnal Ekonomi*, 21(September), 1–15.
- Hutami, G., & Chariri, A. (2011). *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris pada Inspektorat Kota Semarang)*. *Jurnal Universitas Diponegoro* (1).
- Iverson, R. D., Olekalns, M. and Erwin, P. J. (1998). *Affectivity, Organizations Stressor, and Absenteeism: A Casual Model of Burnout and Its Consequence*. *Journal of Vocational Behavior*, 52(1), 01-23.
- Jones, A., Norman, C. S., & Wier, B. (2010). *Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting*. *Behavioral Research in Accounting*, 22(1), 21–41.
- Jones, F., dan Fletcher, B. C. (1996). *Handbook of Work and Health Psychology*, M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Chichester: Wiley, 33–50.
- Low, G. S., D. W. Cravens, K. Grant, W. C. Moncrief. (2001). *Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout*. *European Journal of Marketing*, 35: 587-611.
- Maslach and Jackson, S. E. (1981). *The Measurement of Experienced Burnout*. *Journal of Occupational Behavior*. 2:99-113.
- Mustofa. (2014). *Manajemen Modern Bisnis Kantor Akuntan*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Pangemanan, Friane Livi, Pio, Riane Johnly, dan Tumbel, Tinneke M. (2017). *Pengaruh Work-life Balance dan Burnout terhadap Kepuasan Kerja*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1-8.
- Praditia, Fiska Puspita. (2016). *Analisis Antecedent dan Konsekuensi Engagement Pegawai*. Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC.
- Peterson, Mark, F dan Smith, B. Peter. (1995). *Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21 Nation Study*. *Journal of Management Academy*, 38(2), 429
- Rocky dan Setiawan, Roy. (2018). *Pengaruh Workplace Incivility dan Job Burnout terhadap Turnover intention pada CV Metalik Baru*. *Agora*. 6(2).
- Rosally, C., & Jogi, Y. (2015). *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor*. *Business Accounting Review*, 3(2), 31–40.
- Schick, Allen G., Gordon, Lawrence A., dan Haka, Susan. (1990). *Information Overload: A Temporal Approach*. *Accounting, Organizations and Society*. 15(3): 199-220.
- Sudibyo, Y. A. (2014). *Pengaruh Human Capital terhadap Kinerja Auditor pada KAP di Jakarta*. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 14(2), 15–45.
- Sugiarni, N. L. A., & Datriani, L. K. (2017). *Pengaruh Skeptisme Profesional, Independensi, Kompetensi, Etika, Dan Role Stress Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor BPK RI Perwakilan Provinsi Bali*. *Jurna Krisna (Kumpulan Riset Akuntansi)*, 9(2301–8879), 1–14. <https://doi.org/DOI:10.22225.KR.9.1.324.1-14>
- Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana
- Trisnu, C. G. R. P., & Suwanda, I. G. M. (2017). *Peran Role Stress dan Burnout terhadap Professional Commitment Karyawan PT. Buana Inti Permai Denpasar*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(11), 6298-6323.
- Utami, I., dan Nahartyo, E. (2013). *The Effect of Type a Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia*. *Accounting and Taxation*, 5(2), 89–103.
- Wilson, Bangun. (2012). *Manajemen*

Sumber Daya Manusia. Jakarta:
Penerbit Erlangga
Wolfe, DM and Snoeck. (1962). *A Study of
Tension and Adjustment Under Role
Conflict*. *Journal of Social Issue*. July.
pp. 102-121.
Yustiarti, F., Hasan, A., dan Hardi. (2016).

*Pengaruh Konflik Peran,
Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan
Peran terhadap Kinerja Auditor
dengan Kecerdasan Emosional
sebagai Pemoderasi*. *Jurnal Akuntansi*,
5(1), 12–28.