



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan perekonomian didunia bisnis saat ini, perusahaan semakin sulit untuk mempertahankan eksistensi didunia bisnis dalam skala global. Adanya pemeriksaan laporan keuangan oleh seorang auditor sangat diperlukan, justru menjadi suatu kebutuhan utama sebelum para pengambil kebijakan mengambil keputusan. Auditor adalah profesi yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan opini atas kewajaran laporan keuangan suatu perusahaan. Kinerja auditor yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa laporan keuangan yang disajikan oleh perusahaan telah tersaji secara wajar dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku umum. Pencapaian hasil kinerja yang dilakukan oleh seorang auditor dalam menjalankan tugasnya dapat menentukan apakah pekerjaan seorang auditor tersebut sudah baik atau bahkan sebaliknya.

Kinerja auditor menjadi tolak ukur dalam kesuksesan suatu tugas untuk mengatasi masalah yang terjadi pada beberapa kasus keuangan yang menjadi perhatian utama. Skandal akuntansi perusahaan-perusahaan besar di Amerika, seperti *Enron*, *Global Crossing*, *Microstrategy*, *Adelphia*, *PNC Financial Services*, *Rite Aid* hampir semua melibatkan Kantor Akuntan Publik (KAP) besar seperti *The Big Five*. Di Indonesia sendiri, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjatuhkan sanksi berupa Surat Keputusan Pembatalan Surat Tanda Terdaftar



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
- Universitas Islam Indragiri

(STTD) terhadap KAP Kosasih, Nurdjaman, Mulyadi Tjahjo & Rekan (KNMT) yang juga anggota dari *Crowe Horwath International* dan Akuntan Publik (AP) Nunu Nurdjaman, Jenly Hendrawan yang memberikan jasa audit atas laporan keuangan tahunan PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha atau *Wanaartha Life* tahun 2014-2019.

Pada laporan keuangan tahun 2019 ditemukan adanya praktik manipulasi yang dilakukan Wanaartha Life, dimana dari hasil laporan keuangan yang telah di audit ditemukan adanya polis yang tidak dicatat dalam laporan kewajiban senilai Rp12,1 triliun. Kewajiban perusahaan awalnya terlihat normal dengan kewajiban sebesar Rp3,7 triliun, aset Rp4,7 triliun dan ekuitas sebesar Rp977 miliar. Namun ini merupakan manipulasi dari pihak Wanaartha. Berdasarkan pemeriksaan, AP dan KAP yang dimaksud tidak dapat menemukan adanya indikasi manipulasi laporan keuangan terutama tidak melaporkan peningkatan produksi dari produk asuransi sejenis saving plan yang berisiko tinggi yang dilakukan oleh Pemegang Saham, Direksi dan Dewan Komisaris (money.kompas.com, 2023)

Dari kasus tersebut memberikan tamparan terhadap kinerja auditor yang masih rendah. Kinerja seorang auditor sangat penting karena kinerja yang baik dari auditor dapat menciptakan laporan keuangan yang bisa diyakini oleh para penggunanya. Menurut Fanani *et al.*, (2008), kinerja auditor merupakan pencapaian kerja yang dicapai oleh auditor dalam melaksanakan penugasan sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki auditor. Kepercayaan masyarakat terhadap auditor sebagai pihak independen yang berwenang dalam memeriksa laporan keuangan sangatlah tinggi. Bukti yang objektif dan handal dituntut dari seorang auditor sehingga hasil pengauditannya dapat dipertanggungjawabkan.



Kurang kondusifnya kondisi kerja seorang auditor dapat mempengaruhi kinerja auditor itu sendiri, sehingga kepercayaan masyarakat sangat mempengaruhi auditor sebagai pihak yang independen dalam pengauditan laporan keuangan. Menurut Gaertner & Ruhe (1981) profesi auditor merupakan salah satu profesi dengan tingkat stres yang tinggi. Tingkat Stres yang tinggi dapat menimbulkan efek negatif terhadap kinerja dan kesehatan pada auditor itu sendiri salah satunya yaitu stress akibat adanya tekanan peran. Dalam melaksanakan penugasan audit, seorang auditor seringkali dihadapkan pada tekanan peran (*role stress*).

Tekanan peran merupakan keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan-tekanan yang dihadapinya (Vanchapo, 2020). Jika auditor mengalami stres kerja akibat tekanan peran, dampak yang ditimbulkan dari kondisi tersebut adalah kinerja yang dilakukan auditor dalam menjalankan tugasnya dirasa masih kurang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2020) mengungkapkan bahwa terdapat tiga jenis tekanan peran yakni konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*).

Konflik peran (*role conflict*) merupakan suatu keadaan dimana individu mengalami ketidaksesuaian antara perintah atau permintaan yang diberikan dengan tanggung jawab dari suatu peran (Wiguna, 2014). Kondisi tersebut terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan perintah lain terabaikan. Konflik peran dapat terjadi pada diri seseorang karena dia harus memilih tujuan



yang saling bertentangan. Dia merasa bimbang dalam memilih tujuan tersebut (Indryo & Sudita, 2014). Konflik peran juga dapat menimbulkan ketegangan kerja, perpindahan kerja, dan penurunan kepuasan kerja. Misalnya seorang auditor yang memiliki dua perintah berbeda dimana perintah tersebut diberikan dalam waktu yang bersamaan. Perintah auditor tersebut yang pertama datang dari KAP atau Kode Etik Profesi, sementara yang lain datang dari klien. Konflik peran ini mengakibatkan rasa tidak nyaman saat bekerja dan berpotensi mengalami penurunan motivasi kerja karena berdampak negatif terhadap perilaku seorang auditor seperti timbulnya ketegangan kerja, banyak terjadi perpindahan kerja dan penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor tersebut secara keseluruhan.

Selain mengalami konflik peran, auditor juga sering dihadapkan dengan adanya ketidakjelasan peran. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) merupakan kondisi dimana informasi yang diterima seseorang dalam menjalankan perannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kurang memadai (Wiryathi *et al.*, 2014). Ketidakjelasan peran dapat menghalangi upaya untuk meningkatkan kinerja seorang auditor karena berpotensi mendorong munculnya kesulitan dalam mengambil tindakan, kerja menjadi kurang efisien dan tidak terarah, serta bisa mendorong munculnya rasa frustrasi dalam diri, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja auditor secara keseluruhan (Safitri, 2015).

Seorang auditor juga sering dihadapkan dengan adanya kelebihan peran (*role overload*). Menurut Abraham (1997), kelebihan peran (*role overload*) merupakan konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk



dilakukan dalam waktu yang terbatas. Kelebihan peran berdampak negatif terhadap seorang auditor, sehingga dapat dikatakan apabila kelebihan peran yang dialami lebih tinggi maka akan lebih rendah kualitas auditor tersebut (Aprimulki *et al.*, 2017). Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dapat membuat auditor mengalami kelebihan peran, terutama pada masa peak season dimana KAP akan kebanjiran pekerjaan dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama.

Ulum & Purnamasari(2015)menyatakan bahwa hal-hal yang biasa menjadi keluhan auditor yaitu jam kerja yang tinggi, beban kerja yang berat, dan lingkungan kerja yang tidak bersahabat. Sehingga seorang auditor tidak dapat bekerja dengan maksimal dan dapat menurunkan kinerjanya akibat adanya kelebihan peran. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui dan memahami pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor.

Penelitian tentang pengaruh konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) terhadap kinerja auditor telah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya. Laseet *al.*, (2019), *pengaruh konflik peran (role conflict), ketidakjelasan peran (role ambiguity) dan struktur audit (audit structure) terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di medan.* Variabel independen dalam penelitian ini adalah konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan struktur audit (*audit structure*) serta kinerja auditor sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap variabel kinerja auditor, ketidakjelasan peran tidak memiliki pengaruh



yang signifikan terhadap variabel kinerja auditor, struktur audit berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap variabel kinerja auditor.

Penelitian yang dilakukan Ritonga (2023), *pengaruh struktur audit, konflik peran, dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor*. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah struktur audit, konflik peran dan ketidakjelasan peran serta kinerja auditor sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor, konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor, ketidakjelasan peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian Watiet *al.*, (2023), *pengaruh penggunaan teknologi informasi, profesionalisme, tekanan anggaran waktu, ambiguitas peran dan komitmen organisasi terhadap kinerja auditor*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penggunaan teknologi informasi, profesionalisme, tekanan anggaran waktu, ambiguitas peran dan komitmen organisasi serta kinerja auditor sebagai variabel dependen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor, profesionalisme berpengaruh positif terhadap kinerja auditor, tekanan anggaran waktu berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor, ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor, komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Berdasarkan ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya maka penulis tertarik untuk meneliti kembali mengenai pengaruh konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role*



overload) terhadap kinerja auditor. Penelitian ini merupakan review dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Lase *et al.*, 2019). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel, objek penelitian dan tahun penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan struktur audit (*audit structure*) sebagai variabel independen. Objek penelitiannya pada Kantor Akuntan Publik di Medan penelitiannya dilakukan pada tahun 2019, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*). Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru dan penelitian ini dilakukan pada tahun 2024.

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas, membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KONFLIK PERAN (*ROLE CONFLICT*), KETIDAKJELASAN PERAN (*ROLE AMBIGUITY*) DAN KELEBIHAN PERAN (*ROLE OVERLOAD*) TERHADAP KINERJA AUDITOR PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK (KAP) DI PEKANBARU**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah diantaranya :

1. Apakah Konflik Peran (*Role Conflict*) berpengaruh terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru?



2. Apakah Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*) berpengaruh terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru?
3. Apakah Kelebihan Peran (*Role Overload*) berpengaruh terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru?
4. Apakah Konflik Peran (*Role Conflict*), Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*) dan Kelebihan Peran (*Role Overload*) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*) terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*) terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Kelebihan Peran (*Role Overload*) terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Konflik Peran (*Role Conflict*), Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*) dan Kelebihan Peran (*Role Overload*) secara simultan terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru.



1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan uraian latar belakang, maka kegunaan secara teoritis pada penelitian ini adalah :

1. Konflik peran (*role conflict*) diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap auditor tentang akibat dari konflik peran terhadap kinerja auditor. Konflik yang timbul diakibatkan mekanisme pengendalian organisasi yang tidak sesuai dengan prinsip maupun aturan yang berlakuberdampak negatif terhadap perilaku seorang auditor sehingga dapat menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan.
2. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap auditor tentang akibat dari ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor. Ketidakjelasan peran berpotensi mendorong munculnya kesulitan dalam mengambil tindakan, kerja menjadi kurang efisien dan tidak terarah, serta bisa mendorong munculnya rasa frustrasi dalam diri, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja auditor secara keseluruhan.
3. Kelebihan peran (*role overload*) diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap auditor tentang akibat dari kelebihan peran terhadap kinerja auditor. Situasi dimana peran yang bervariasi, tugas-tugas atau pekerjaan yang melampaui sejumlah waktu dan sumber daya serta energi yang disediakan kepada individu tersebut dapat menyebabkan menurunnya kinerja auditor.
4. Kinerja auditor diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap auditor tentang pentingnya kinerja yang baik dari seorang. Kurang kondusifnya



kinerja seorang auditor dapat mempengaruhi kinerja auditor itu sendiri, sehingga kepercayaan masyarakat sangat mempengaruhi auditor sebagai pihak independen dalam pengauditan laporan keuangan.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

Adapun penelitian ini dilakukan dengan harapan bermanfaat bagi :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan dalam menambah wawasan dan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor.

b. Bagi Entitas atau Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan tentang konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) terhadap kinerja auditor dalam rangka menjaga dan meningkatkan kredibilitas laporan keuangan agar bermanfaat bagi para penggunanya.

c. Bagi Kantor Akuntan Publik atau Auditor

Penelitian ini dapat memberikan masukan untuk memahami lebih jauh tentang konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) terhadap kinerja auditor dengan mengontrol mutu dari para anggotanya, dalam rangka meningkatkan kinerja, kualitas dan kompetensi auditor dalam melakukan proses audit laporan keuangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

d. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada akuntan publik dalam melaksanakan audit.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah bahan referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya pada bidang audit, terutama yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*) terhadap kinerja auditor.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini memuat tentang urutan-urutan dalam penulisan proposal. Untuk memberikan gambaran yang jelas dalam pembahasan ini, maka penulis membagi dalam 5 (lima) bab yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan mengenai landasan teoritis agar dapat melakukan pembahasan secara lebih lanjut sehingga dapat menghasilkan hipotesis guna menjawab rumusan masalah penelitian, serta menguraikan tentang kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menggambarkan secara singkat metodologi yang digunakan pada penelitian, meliputi rancangan penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, prosedur dan pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pengumpulan data, hasil analisis data, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan bab-bab sebelumnya.