

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di dunia bisnis saat ini berdampak pada persaingan perusahaan yang semakin ketat dan kompetitif untuk mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis dalam skala global. Perkembangan ini telah menciptakan banyak industri bisnis baru yang membutuhkan pihak ketiga untuk menjamin kewajaran laporan keuangan yang telah dibuat, sehingga meningkatnya permintaan jasa audit menjadi dorongan bagi Kantor Akuntan Publik (KAP) untuk memperhatikan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja auditor.

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam Standar Akuntansi Keuangan (SAK) efektif tahun 2025, khususnya PSAK 201 tentang Penyajian Laporan Keuangan, menyatakan bahwa laporan keuangan merupakan suatu penyajian terstruktur mengenai posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas suatu entitas. Laporan keuangan disusun untuk memberikan informasi yang relevan bagi para pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan ekonomi. Oleh karena itu, laporan keuangan perusahaan perlu diaudit oleh akuntan publik untuk memastikan bahwa laporan keuangan telah disusun sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku serta disajikan secara wajar dalam semua hal yang material, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna laporan keuangan terhadap informasi yang disajikan oleh manajemen (IAI, 2025).

Akuntan publik dikenal sebagai auditor independen yang bertanggung jawab untuk mengaudit laporan keuangan. Tujuan audit adalah untuk meningkatkan kepercayaan pemakai laporan keuangan. Hal ini dicapai dengan menyatakan suatu opini kepada auditor apakah laporan keuangan telah disusun secara substansial sesuai dengan kerangka pelaporan keuangan yang berlaku (SPAP/Standar Profesional Akuntan Publik, 2021, p.1). Standar auditing mengharuskan auditor untuk memastikan bahwa laporan keuangan disajikan secara keseluruhan, bebas dari salah saji material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan (SPAP/Standar Profesional Akuntan Publik, 2021, p.2).

Kinerja auditor (*job performance*) merupakan elemen fundamental dalam menjaga kualitas audit dan kepercayaan publik terhadap profesi akuntan publik. Dalam konteks Kantor Akuntan Publik (KAP), kinerja auditor menjadi indikator utama untuk menilai efektivitas pelaksanaan audit yang sesuai dengan Standar Profesional Akuntan Publik, etika profesi, serta tuntutan pemangku kepentingan (Campbell, 1990; Borman & Motowidlo, 1993). Secara konseptual, *job performance* menggambarkan tingkat keberhasilan individu dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan, baik melalui dimensi *task performance* (penyelesaian tugas inti) maupun *contextual performance* (perilaku pendukung organisasi) (Borman & Motowidlo, 1993). Pada profesi audit, *task performance* mencakup pelaksanaan prosedur audit, dokumentasi kertas kerja, dan evaluasi bukti audit. Sedangkan *contextual performance* tercermin dari kemampuan bekerja sama, komunikasi profesional, serta komitmen pada kualitas dan integritas penugasan.

Menurut Goldwasser (1993) kinerja auditor dapat diukur dengan tiga ukuran yaitu kualitas kerja, beban kerja, dan ketepatan waktu. Kualitas kerja yaitu kualitas melakukan pekerjaan berdasarkan semua kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang telah diperoleh dari auditor. Beban kerja yaitu hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan tujuan tanggung jawab pekerjaan auditor serta kemampuan menggunakan sarana dan prasarana untuk mendukung pekerjaan auditor. Ketepatan waktu yaitu kecepatan yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan, tindakan, atau pelaksanaan tugas audit yang diselesaikan oleh auditor dalam jangka waktu tertentu. Menurut Mulyadi (2014) kinerja auditor adalah auditor yang melakukan audit objektif atas laporan keuangan suatu perusahaan atau organisasi lain dengan tujuan untuk menentukan apakah laporan keuangan menyajikan secara wajar dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum, dalam semua hal yang material, posisi keuangan, dan hasil usaha perusahaan.

Namun, saat ini kinerja auditor dipertanyakan karena adanya kasus yang melanggar ketentuan dari standar auditing dan kegagalan auditor dalam menemukan kesalahan dalam laporan keuangan. Industri jasa akuntansi, khususnya pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* (PwC, Deloitte, Ernst & Young, dan KPMG) merupakan salah satu sektor profesional yang memiliki tingkat tekanan, kompleksitas, dan ekspektasi kinerja yang sangat tinggi. Karakteristik pekerjaan auditor melibatkan berbagai aktivitas seperti pemeriksaan laporan keuangan, pengujian kepatuhan, konsultasi teknis, serta komunikasi intens dengan klien dalam konteks yang penuh regulasi. Auditor tidak hanya harus mematuhi standar audit internasional dan peraturan pemerintah, tetapi juga harus menjaga integritas, independensi, dan profesionalisme dalam setiap langkah pekerjaannya. Lingkungan kerja ini menimbulkan berbagai potensi sumber stres (*job stressors*). Stresor utama yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kesejahteraan dan kinerja auditor adalah *role conflict*.

Role conflict muncul ketika auditor menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan yang bertentangan atau tidak konsisten. Menurut teori *Role Theory* (Kahn *et al.*, 1964), konflik peran terjadi ketika individu menghadapi dua atau lebih ekspektasi peran yang tidak kompatibel.

Misalnya, auditor sering kali ditekan oleh klien untuk menyelesaikan audit lebih cepat, sementara standar audit mensyaratkan prosedur yang komprehensif. Selain itu, auditor juga menerima tuntutan internal terkait kualitas kertas kerja, jam kerja yang panjang, dan kebutuhan untuk memberikan nilai tambah kepada klien.

Role conflict merupakan kondisi ketika individu menghadapi tuntutan peran yang saling bertentangan. Dalam konteks keseimbangan peran kerja dan kehidupan pribadi, konstruk *role conflict* umumnya dioperasionalkan ke dalam dua dimensi utama, yaitu *Work–Family Conflict* (WFC) dan *Family–Work Conflict* (FWC). Selain itu, Katz dan Kahn (1978) menegaskan bahwa konflik peran merupakan konsekuensi dari sistem organisasi yang menempatkan individu pada berbagai ekspektasi yang saling bertentangan. Dalam konteks audit, auditor berada di antara tekanan klien, standar profesional, serta tuntutan organisasi. Studi global menunjukkan bahwa auditor *Big Four* rata-rata bekerja 55–80 jam per minggu selama *busy season*, terutama pada periode pelaporan kuartal pertama. Tekanan beban kerja ini meningkatkan risiko kelelahan kerja (*burnout*), penurunan kualitas audit, serta meningkatnya niat berpindah kerja (*turnover intention*).

WFC merupakan konflik peran yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu pelaksanaan peran dalam keluarga. Auditor *Big Four* memiliki jadwal kerja yang sangat ketat terutama selama *busy season*. Kondisi ini menyebabkan banyak auditor merasa kesulitan mempertahankan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. WFC terbukti dalam berbagai studi dapat menurunkan kepuasan kerja, meningkatkan *burnout*, dan memengaruhi performa kerja secara negatif (Greenhaus & Beutell, 1985; Yunita & Kismono, 2014).

FWC merupakan bentuk konflik peran yang muncul ketika tanggung jawab, tekanan, dan permasalahan dalam keluarga menghambat individu dalam menjalankan peran serta kewajibannya di lingkungan pekerjaan. Dalam profesi audit, FWC dapat muncul ketika tanggung jawab keluarga, seperti kebutuhan mendesak rumah tangga atau kondisi kesehatan anggota keluarga, mengganggu konsentrasi dan ketersediaan waktu auditor dalam melaksanakan tugas audit.

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja auditor, yaitu kasus PT Sunprima Nusantara Pembiayaan (SNP Finance) yang diaudit oleh afiliasi Deloitte di Indonesia tahun 2017 (<https://ojk.go.id/id>), menjadi salah satu fenomena empiris yang mencerminkan tantangan kualitas audit di lingkungan *Big Four*. Perusahaan gagal membayar instrumen utang yang sebelumnya didukung oleh laporan keuangan yang telah diaudit tanpa opini yang mencerminkan risiko signifikan. Investigasi regulator menemukan adanya salah saji material

pada akun piutang pembiayaan yang tidak terdeteksi secara memadai oleh auditor. Fenomena ini menunjukkan bahwa bahkan firma audit berskala global tidak terlepas dari risiko kegagalan audit, yang dapat berdampak luas terhadap stabilitas pasar keuangan dan kepercayaan publik.

Kasus Kantor Akuntan Publik Ernst and Young (EY). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menjatuhkan sanksi kepada kantor akuntan publik partner dari Ernst and Young (EY) karena terbukti tak teliti dalam menyajikan laporan keuangan PT Hanson International Tbk (MYRX). Atas kesalahan ini, OJK telah mengeluarkan sanksi pembekuan Tanda Terdaftar (STTD) selama satu tahun. Kesalahan yang dilakukan perusahaan adalah tak profesional dalam pelaksanaan prosedur audit terkait apakah laporan keuangan tahunan perusahaan milik Benny Tjokro mengandung kesalahan material yang memerlukan perubahan atau tidak, fakta bahwa hal itu diketahui oleh auditor setelah penyusunan laporan keuangan tahunan. Kesalahan yang disebutkan oleh OJK adalah adanya kesalahan penyajian (*overstatement*) dengan nilai mencapai Rp 613 miliar karena adanya pengakuan pendapatan dengan metode akrual penuh (*full accrual method*) atas transaksi dengan nilai gross Rp 732 miliar. Selain itu, laporan keuangan juga tidak mengungkapkan adanya Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) atas kavling siap bangun (KASIBA) tertanggal 14 Juli 2019 yang dilaksanakan oleh Hanson International selaku penjual. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendenda Benny Tjokrosaputro Rp 5 miliar karena memanipulasi laporan keuangan PT Hanson International Tbk (MYRX) tahun 2016 (<https://www.cnbcindonesia.com>).

Adanya fenomena tersebut menjadikan topik kinerja auditor menarik untuk diteliti. Penelitian sebelumnya yang meneliti kinerja auditor telah banyak dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, disimpulkan bahwa kinerja auditor dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dampak dari *role conflict* tidak hanya dirasakan pada level individu, tetapi juga dapat berdampak pada organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa stres kerja pada auditor dapat menurunkan *job satisfaction*, meningkatkan *turnover intention*, menurunkan kualitas audit, serta mengganggu hubungan auditor–klien. Oleh karena itu, pemahaman mengenai bagaimana *role conflict* memengaruhi *job performance* auditor menjadi sangat penting bagi manajemen KAP untuk merancang strategi mitigasi yang tepat. Dalam konteks psikologis, *job satisfaction* memainkan peran penting sebagai mediator antara stresor dan *outcome* kerja. Auditor yang tetap mampu mempertahankan kepuasan kerja meskipun menghadapi stresor cenderung menunjukkan performa lebih baik. Selain itu, *supervisory support* berfungsi sebagai *buffer* atau peredam dampak negatif *role conflict*. Dukungan dari atasan dapat membantu

auditor mengelola tekanan kerja, mendapatkan arahan yang jelas, serta merasa dihargai dalam organisasi.

Meskipun *role conflict* diakui sebagai salah satu *stresor* utama dalam profesi audit, penelitian yang menguji pengaruhnya terhadap *job performance* auditor masih terbatas, terutama pada lingkungan KAP *Big Four* di Indonesia. Tingginya tingkat *role conflict* yang dialami auditor berpotensi memengaruhi kinerja individu dalam melaksanakan tugas audit. Oleh karena itu, *job performance* auditor menjadi topik yang krusial untuk diteliti, mengingat kinerja auditor tidak hanya menentukan efektivitas pelaksanaan audit, tetapi juga berdampak pada kualitas laporan audit, kepercayaan pemangku kepentingan, serta reputasi Kantor Akuntan Publik.

Penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara *role conflict*, *job satisfaction*, dan *job performance*. Sejumlah penelitian terdahulu telah menguji determinan *job performance* auditor. Schaubroeck *et al.* (1989) menemukan bahwa *role conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja melalui peningkatan stres kerja. Penelitian lain oleh Fogarty *et al.* (2000) menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran secara signifikan menurunkan kualitas kerja auditor. Di sisi lain, Judge *et al.* (2001) dalam meta-analisis mereka menemukan bahwa *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance*. Penelitian yang dilakukan oleh Lucyanda, Pratiwi, dan Hady (2023) menunjukkan bahwa konflik peran yang dialami auditor, baik dalam bentuk *work-family conflict* (WFC) maupun *family-work conflict* (FWC), berpengaruh terhadap kinerja melalui peningkatan stres kerja (*job stress*). Konflik peran yang tinggi menyebabkan auditor mengalami tekanan psikologis karena harus memenuhi tuntutan pekerjaan dan keluarga secara bersamaan, terutama pada masa pandemi ketika banyak auditor bekerja dari rumah. Kondisi tersebut meningkatkan tingkat stres kerja yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja auditor. Dengan demikian, stres kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor.

Beberapa penelitian menemukan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor, seperti Geroda dan Puspitasari (2017), Lucyanda *et al.* (2023), dan Lase *et al.* (2021). Namun, Ana *et al.* (2021) dan Nugraha (2022) menemukan bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Ana *et al.* (2021) menjelaskan bahwa auditor tetap mampu menjaga profesionalisme dalam menjalankan pekerjaannya serta dapat memisahkan tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga, sehingga konflik peran yang dialami tidak mengganggu pelaksanaan tugas audit maupun pencapaian kinerja. Selain itu, auditor telah terbiasa menghadapi tekanan pekerjaan dan memiliki kemampuan beradaptasi terhadap

tuntutan peran yang berbeda. Sementara itu, Nugraha (2022) menjelaskan bahwa konflik peran tidak memengaruhi kinerja auditor karena auditor memahami dengan jelas tugas, tanggung jawab, dan ekspektasi pekerjaan yang harus diselesaikan. Kejelasan peran tersebut membuat auditor mampu mengelola konflik yang muncul sehingga tidak menimbulkan tekanan yang signifikan dalam pelaksanaan pekerjaan audit. Dengan demikian, meskipun auditor menghadapi konflik peran, mereka tetap dapat mempertahankan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan audit.

Kondisi ini mengindikasikan adanya *research gap* karena hasil penelitian mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor masih menunjukkan temuan yang tidak konsisten. Beberapa penelitian menemukan bahwa konflik peran menurunkan kinerja auditor, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Ana et al. (2021) menjelaskan bahwa auditor mampu menjaga profesionalisme dan memisahkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan keluarga sehingga konflik peran tidak mengganggu pelaksanaan tugas audit. Sementara itu, Nugraha (2022) menemukan bahwa auditor memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sehingga konflik peran tidak menimbulkan tekanan yang signifikan terhadap kinerja auditor. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor kemungkinan bergantung pada karakteristik individu, kondisi lingkungan kerja, serta dukungan yang diterima auditor dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menguji kembali hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja auditor. Selain itu, integrasi antara *role conflict*, *job satisfaction*, dan *supervisory support* dalam satu model penelitian masih relatif terbatas, khususnya pada konteks auditor *Big Four* di Jakarta. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan menguji peran *job satisfaction* sebagai variabel mediasi dan *supervisory support* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *role conflict* dan *job performance* auditor.

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang ada, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta. Untuk membangun dan menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan *Attribution Theory* (Heider, 1958) sebagai teori utama. Digunakan *Role Theory* yang dikemukakan oleh Kahn et al. (1964) untuk menjelaskan munculnya konflik peran, teori ini menjelaskan bahwa individu dalam organisasi menghadapi berbagai tuntutan peran yang

dapat saling bertentangan sehingga berpotensi menimbulkan konflik peran (*role conflict*). Kedua teori tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan hubungan antara *role conflict*, *job satisfaction*, dan *job performance* dalam penelitian ini. Selain itu, *Social Support Theory* juga digunakan untuk menjelaskan peran *supervisory support* sebagai faktor yang dapat memoderasi hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor. Menurut Social Support Theory (House, 1981; Cohen & Wills, 1985), dukungan sosial dari atasan dapat berfungsi sebagai mekanisme *buffering* yang mengurangi dampak negatif stresor kerja, termasuk konflik peran, terhadap kinerja individu.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan langsung, mediasi, dan moderasi antarvariabel penelitian. Dalam penelitian ini, *role conflict* diposisikan sebagai faktor situasional yang berpotensi menimbulkan tekanan kerja bagi auditor, sedangkan *job satisfaction* merepresentasikan faktor disposisional yang mencerminkan respons psikologis individu terhadap pekerjaannya. Di sisi lain, *supervisory support* dipandang sebagai faktor situasional yang dapat berperan sebagai mekanisme pendukung dalam memitigasi dampak negatif konflik peran terhadap *job performance* auditor.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan di latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta?
2. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap *job satisfaction* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta?
4. Apakah *job satisfaction* memediasi pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta?
5. Apakah *supervisory support* memoderasi pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris serta menganalisis pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* di Jakarta dengan mempertimbangkan peran mediasi *job satisfaction* serta moderasi *supervisory support*. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah menguji secara empiris:

1. Pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta.
2. Pengaruh *role conflict* terhadap *job satisfaction* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta.
3. Pengaruh *job satisfaction* terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta.
4. Peran *job satisfaction* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *role conflict* dan *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta.
5. Peran *supervisory support* sebagai variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan, khususnya dalam konteks profesi audit dan pengelolaan sumber daya manusia pada Kantor Akuntan Publik.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengembangan literatur dan penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Memperkaya literatur akuntansi keperilakuan dan perilaku organisasi terkait determinan *job performance* auditor dalam konteks KAP *Big Four* di Indonesia.
2. Memberikan bukti empiris atas model terintegrasi (mediasi–moderasi) yang menjelaskan mekanisme dan kondisi batas pengaruh *role conflict* terhadap kinerja.
3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menguji stresor kerja auditor dengan pendekatan kuantitatif berbasis SEM.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Memberikan masukan bagi manajemen KAP dalam merancang kebijakan mitigasi konflik peran dan pengelolaan beban kerja, terutama pada periode *busy season*.
2. Menyediakan dasar pertimbangan untuk penguatan program supervisi (*coaching, feedback, mentoring*) sebagai bentuk *supervisory support* guna menjaga kualitas kinerja auditor.
3. Memberikan wawasan bagi auditor terkait strategi menjaga kepuasan kerja dan pengelolaan konflik peran yang berpotensi mengganggu kualitas pekerjaan.
4. Menjadi bahan pertimbangan bagi regulator dan asosiasi profesi dalam pengembangan kebijakan pengendalian mutu dan pembinaan profesi akuntan publik.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, peneliti menetapkan beberapa batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* yang berlokasi di Jakarta, yaitu PricewaterhouseCoopers (PwC), Deloitte, Ernst & Young (EY), dan KPMG. Masing-Masing KAP *Big Four* akan diberikan minimal 30 kuesioner
2. Responden penelitian dibatasi pada auditor yang terlibat langsung dalam pelaksanaan audit laporan keuangan, seperti auditor junior, senior, hingga manajer audit (dengan masa kerja minimal 1 tahun), dan tidak mencakup partner atau tenaga profesional non-audit.
3. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini adalah *role conflict*, yang dioperasionalisasikan ke dalam dua dimensi, yaitu *Work–Family Conflict* (WFC) dan *Family–Work Conflict* (FWC).
4. Variabel dependen yang diteliti adalah *job performance* auditor.
5. Penelitian ini menggunakan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme pengaruh *role conflict* terhadap *job performance*.
6. Penelitian ini juga memasukkan *supervisory support* sebagai variabel moderasi yang berperan dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor.

7. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.
8. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk menguji hubungan langsung, mediasi, dan moderasi antarvariabel.
9. Penelitian ini hanya mengkaji persepsi responden pada periode waktu tertentu (*cross-sectional study*), sehingga tidak menganalisis perubahan perilaku auditor secara longitudinal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Attribution Theory*

Attribution theory (Heider, 1958) merupakan salah satu teori dalam psikologi sosial yang menjelaskan bagaimana individu menginterpretasikan penyebab dari suatu perilaku atau peristiwa yang dialaminya. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Fritz Heider dan kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Harold Kelley. Teori Atribusi menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal (*dispositional factors*) dan faktor eksternal (*situational factors*).

Faktor internal berkaitan dengan karakteristik individu, seperti sikap, kepribadian, motivasi, dan persepsi. Dalam konteks penelitian ini, *job satisfaction* dapat dikategorikan sebagai faktor internal karena mencerminkan respons psikologis individu terhadap kondisi pekerjaannya. Individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki motivasi dan komitmen yang lebih baik dalam melaksanakan tugas, sehingga berpotensi meningkatkan kinerja. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan yang memengaruhi perilaku individu, seperti tekanan kerja, tuntutan organisasi, maupun interaksi sosial dalam lingkungan kerja. Dalam penelitian ini, *role conflict* diposisikan sebagai faktor situasional karena muncul akibat adanya tuntutan peran yang saling bertentangan dalam organisasi. Auditor yang menghadapi konflik peran tinggi akan mengalami tekanan psikologis yang dapat memengaruhi perilaku dan kinerjanya.

Dalam konteks profesi auditor, teori atribusi membantu menjelaskan bagaimana auditor merespons tekanan kerja yang berasal dari konflik peran. Auditor dapat mengatribusikan tekanan tersebut sebagai faktor eksternal yang berada di luar kendali individu, atau sebagai tantangan yang harus dihadapi secara profesional. Respons terhadap atribusi ini akan memengaruhi tingkat kepuasan kerja serta kinerja auditor. Dengan demikian, teori atribusi digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antara faktor situasional (*role conflict*) dan faktor disposisional (*job satisfaction*) dalam memengaruhi *job performance* auditor. Teori ini memperkuat kerangka konseptual penelitian dengan menunjukkan bahwa kinerja auditor tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, tetapi juga oleh bagaimana individu memaknai dan merespons kondisi tersebut.

2.1.2 *Role Theory*

Role theory yang dikembangkan oleh Kahn *et al.* (1964) menjelaskan bahwa individu dalam organisasi menjalankan berbagai peran yang disertai dengan ekspektasi tertentu dari lingkungan kerja. Ekspektasi tersebut dapat berasal dari atasan, rekan kerja, klien, maupun sistem organisasi secara keseluruhan. Dalam kondisi ideal, ekspektasi tersebut bersifat konsisten sehingga dapat dijalankan secara harmonis oleh individu. Namun, dalam praktiknya, individu sering kali dihadapkan pada situasi di mana ekspektasi peran yang diterima saling bertentangan. Kondisi ini dikenal sebagai konflik peran (*role conflict*).

Konflik peran terjadi ketika individu menghadapi dua atau lebih tuntutan yang tidak kompatibel, sehingga pemenuhan satu tuntutan dapat menghambat pemenuhan tuntutan lainnya. Dalam konteks profesi auditor, khususnya pada Kantor Akuntan Publik *Big Four*, konflik peran merupakan fenomena yang sangat relevan. Auditor dituntut untuk menjaga independensi dan objektivitas sesuai standar audit, memenuhi ekspektasi klien terkait efisiensi dan ketepatan waktu, serta memenuhi target internal organisasi seperti kualitas kertas kerja dan beban kerja. Ketidaksesuaian antara tuntutan-tuntutan tersebut berpotensi menimbulkan konflik peran yang dapat memicu stres kerja dan berdampak pada penurunan kinerja auditor. Dalam penelitian ini, *role theory* digunakan sebagai landasan utama untuk menjelaskan bagaimana konflik peran muncul dan memengaruhi kinerja auditor dalam organisasi.

2.1.3 *Social Support Theory*

Konsep awal *social support theory* pertama kali diperkenalkan oleh Cassel (1974) dan Cobb (1976) yang menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan faktor penting dalam membantu individu menghadapi tekanan dan menjaga kesehatan psikologis. Selanjutnya, teori ini dikembangkan secara lebih sistematis oleh House (1981) yang menjelaskan bahwa dukungan sosial merupakan persepsi individu bahwa dirinya memperoleh perhatian, bantuan, dan dukungan dari lingkungan sosialnya. House (1981) juga mengelompokkan dukungan sosial ke dalam beberapa bentuk, yaitu dukungan emosional, instrumental, informasional, dan penghargaan. Kemudian, Cohen dan Wills (1985) memperkuat teori ini melalui konsep *buffering effect*, yaitu kemampuan dukungan sosial dalam mengurangi dampak negatif stres terhadap individu. Dalam konteks organisasi, dukungan sosial dapat berasal dari atasan, rekan kerja, maupun sistem organisasi itu sendiri. Dalam konteks profesi auditor, dukungan atasan (*supervisory support*) menjadi penting karena dapat membantu auditor menghadapi tekanan pekerjaan, konflik peran, dan beban kerja yang tinggi.

Dukungan atasan dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti dukungan emosional berupa empati dan perhatian, dukungan instrumental berupa bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta dukungan informasional berupa arahan dan *feedback* yang konstruktif. Dalam lingkungan kerja auditor yang memiliki tekanan tinggi, dukungan atasan menjadi faktor penting dalam membantu auditor mengelola konflik peran dan tekanan kerja.

Dalam penelitian ini, *supervisory support* diposisikan sebagai variabel moderasi yang berperan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara *role conflict* dan *job performance*. Dengan adanya dukungan atasan yang memadai, dampak negatif konflik peran terhadap kinerja auditor dapat diminimalkan. Dukungan atasan (*supervisory support*) tidak hanya berperan sebagai faktor pendukung, tetapi juga sebagai mekanisme pengendali yang dapat mengurangi dampak negatif konflik peran terhadap kinerja auditor.

2.2 Definisi Konsep

2.2.1 *Job Performance*

Job performance merupakan salah satu konsep utama dalam perilaku organisasi yang menggambarkan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Menurut Borman dan Motowidlo (1993), *job performance* terdiri dari dua dimensi utama, yaitu *task performance* dan *contextual performance*. *Task performance* berkaitan dengan pelaksanaan tugas inti pekerjaan, sedangkan *contextual performance* mencerminkan perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, seperti kerja sama, komunikasi, dan komitmen terhadap organisasi.

Dalam konteks profesi auditor, *job performance* mencerminkan kemampuan auditor dalam melaksanakan prosedur audit secara efektif, menyusun kertas kerja audit secara memadai, serta memberikan opini audit yang sesuai dengan standar profesional. Selain itu, kinerja auditor juga dapat diukur melalui kualitas hasil kerja, efisiensi dalam penggunaan waktu, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian penugasan audit. Auditor dengan kinerja yang baik diharapkan mampu menjaga integritas, objektivitas, dan profesionalisme dalam setiap penugasan yang dilakukan. Dengan demikian, dalam penelitian ini *job performance* diposisikan sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis dan organisasi, seperti *role conflict*, *job satisfaction*, dan *supervisory support*.

2.2.2 Role Conflict

Role conflict merupakan kondisi di mana individu menghadapi tuntutan peran yang saling bertentangan sehingga sulit untuk dipenuhi secara bersamaan. Konsep ini pertama kali dijelaskan dalam *role theory* (Kahn *et al.*, 1964) yang menjelaskan bahwa konflik peran muncul akibat adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi yang diterima individu dari berbagai pihak dalam organisasi.

Dalam perkembangan penelitian modern, konflik peran tidak hanya terjadi dalam lingkungan pekerjaan, tetapi juga dapat muncul akibat benturan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga. Oleh karena itu, *role conflict* dalam penelitian ini diukur melalui dua dimensi utama, yaitu *Work-Family Conflict* (WFC) dan *Family-Work Conflict* (FWC). *Work-Family Conflict* merupakan kondisi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu peran individu dalam keluarga, misalnya beban kerja tinggi, jam kerja panjang, atau tekanan deadline yang menyebabkan berkurangnya waktu bersama keluarga. Sebaliknya, *Family-Work Conflict* merupakan kondisi ketika tuntutan keluarga mengganggu pelaksanaan pekerjaan, seperti tanggung jawab rumah tangga, masalah keluarga, atau kebutuhan pengasuhan yang memengaruhi fokus dan kinerja individu di tempat kerja. Kedua dimensi tersebut relevan dalam profesi auditor karena tingginya tekanan pekerjaan, jam kerja panjang, dan tuntutan profesional yang dapat memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga.

Dalam penelitian ini, *role conflict* dioperasionalkan ke dalam dua dimensi utama, yaitu *Work-Family Conflict* (WFC) dan *Family-Work Conflict* (FWC). WFC terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu peran individu dalam kehidupan keluarga, sedangkan FWC terjadi ketika tuntutan keluarga menghambat pelaksanaan peran individu di tempat kerja (Greenhaus & Beutell, 1985). Dalam konteks auditor *Big Four*, *role conflict* menjadi sangat relevan karena auditor sering menghadapi tekanan kerja yang tinggi, jam kerja panjang, serta tuntutan profesional yang kompleks. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan stres kerja dan menurunkan kinerja auditor. Dalam penelitian ini, *role conflict* diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi *job performance* auditor secara langsung maupun tidak langsung melalui *job satisfaction*.

2.2.3 *Job Satisfaction*

Job satisfaction merupakan kondisi emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian individu terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Konsep ini pertama kali dikemukakan oleh Locke (1976) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja muncul ketika pekerjaan mampu memenuhi nilai, kebutuhan, dan harapan individu. Dengan kata lain, semakin besar kesesuaian antara harapan karyawan dengan kondisi pekerjaan yang diterima, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya.

Menurut Spector (1997), kepuasan kerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi, seperti kepuasan terhadap gaji, promosi, supervisi, hubungan dengan rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi, serta lingkungan kerja. Dalam konteks profesi auditor, kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja, tekanan waktu, hubungan dengan atasan, sistem penghargaan, kesempatan pengembangan karier, serta keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi.

Auditor yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan motivasi yang lebih baik, komitmen organisasi yang tinggi, loyalitas, serta kemampuan yang lebih baik dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Sebaliknya, auditor yang mengalami ketidakpuasan kerja berpotensi mengalami stres kerja, penurunan motivasi, meningkatnya niat berpindah kerja (*turnover intention*), serta menurunnya kinerja. Oleh karena itu, dalam penelitian ini *job satisfaction* diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme hubungan antara *role conflict* dan *job performance*.

2.2.4 *Supervisory Support*

Supervisory support merupakan bentuk dukungan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dalam lingkungan kerja. Menurut Cohen *et al.* (1985), dukungan sosial dari atasan dapat membantu individu dalam menghadapi tekanan kerja melalui mekanisme *buffering effect*, yaitu mengurangi dampak negatif stres terhadap individu. Dalam konteks organisasi, *supervisory support* dapat berupa: dukungan emosional, seperti perhatian dan empati dari atasan, bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan, seperti arahan dan feedback yang jelas, pengakuan atas kinerja.

Dalam profesi auditor, dukungan dari atasan sangat penting mengingat kompleksitas pekerjaan dan tekanan kerja yang tinggi. Auditor yang mendapatkan dukungan yang memadai dari atasan cenderung lebih mampu mengelola konflik peran dan mempertahankan kinerja yang optimal. Dalam penelitian ini, *supervisory support* diposisikan sebagai variabel moderasi yang

berperan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara *role conflict* dan *job performance auditor*.

2.2.5 Role Conflict sebagai Higher-Order Construct yang Direpresentasikan oleh Work-Family Conflict dan Family-Work Conflict

Dalam penelitian ini, *Role Conflict* (RC) tidak digunakan untuk merepresentasikan seluruh bentuk konflik peran yang mungkin dialami auditor. RC secara khusus dibatasi sebagai konflik antarperan (*inter-role conflict*) yang timbul karena auditor secara bersamaan menjalankan peran dalam domain pekerjaan dan keluarga. Batasan konseptual tersebut diperlukan agar definisi konstruk, indikator pengukuran, dan konteks empiris penelitian tetap konsisten. Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik pekerjaan–keluarga sebagai bentuk konflik antarperan ketika tuntutan peran dari domain pekerjaan dan keluarga saling tidak kompatibel. Keterlibatan dalam satu peran menyebabkan individu mengalami kesulitan dalam memenuhi tuntutan peran lainnya. Ketidakselarasan tersebut dapat bersumber dari keterbatasan waktu, tekanan atau ketegangan psikologis, serta ketidaksesuaian perilaku yang dituntut oleh masing-masing peran. Konsep tersebut merupakan pengembangan dari *Role Theory*, yang menjelaskan bahwa konflik muncul ketika individu menghadapi tuntutan dari dua atau lebih peran yang tidak dapat dipenuhi secara bersamaan (Kahn *et al.*, 1964).

Hubungan antara pekerjaan dan keluarga bersifat dua arah. Frone *et al.* (1992) membedakan konflik tersebut menjadi *Work-Family Conflict* (WFC), yaitu kondisi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu pelaksanaan peran dalam keluarga, dan *Family-Work Conflict* (FWC), yaitu kondisi ketika tuntutan keluarga mengganggu pelaksanaan peran dalam pekerjaan. Perbedaan tersebut memungkinkan anteseden dan konsekuensi dari setiap arah konflik dianalisis secara tersendiri.

WFC dan FWC memiliki sumber tekanan yang berbeda. WFC terutama bersumber dari domain pekerjaan, misalnya jam kerja yang panjang, tenggat waktu yang ketat, beban penugasan, perjalanan dinas, dan tuntutan penyelesaian audit. Sebaliknya, FWC terutama bersumber dari domain keluarga, seperti kewajiban pengasuhan, kebutuhan anggota keluarga, serta persoalan keluarga yang mengurangi waktu, perhatian, atau energi auditor untuk melaksanakan pekerjaannya. Meskipun memiliki arah yang berbeda, keduanya mencerminkan fenomena umum yang sama, yaitu ketidakmampuan individu memenuhi tuntutan peran pekerjaan dan keluarga secara bersamaan.

Atas dasar tersebut, penelitian ini menempatkan RC sebagai konstruk tingkat tinggi atau *Higher-Order Construct* (HOC), sedangkan WFC dan FWC sebagai konstruk tingkat rendah atau *Lower-Order Constructs* (LOC). Pembentukan HOC memungkinkan RC menggambarkan konflik pekerjaan–keluarga secara lebih menyeluruh dibandingkan apabila penelitian hanya menggunakan salah satu arah konflik. Penggunaan WFC saja hanya menangkap tekanan pekerjaan terhadap keluarga, sedangkan penggunaan FWC saja hanya menggambarkan gangguan keluarga terhadap pekerjaan. Dengan menempatkan WFC dan FWC sebagai dua dimensi pada konstruk tingkat tinggi, RC merepresentasikan ketegangan lintas domain pekerjaan–keluarga secara lebih menyeluruh tanpa menghilangkan perbedaan arah kedua dimensi tersebut.

Tabel 2.1 Hierarki Konstruk *Role Conflict*

Tingkat Konstruk	Konstruk	Makna
HOC	<i>Role Conflict</i>	Konflik antarperan dalam keterhubungan domain pekerjaan dan keluarga
LOC 1	<i>Work-Family Conflict</i>	Tuntutan pekerjaan mengganggu pelaksanaan peran keluarga
LOC 2	<i>Family-Work Conflict</i>	Tuntutan keluarga mengganggu pelaksanaan peran pekerjaan

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026).

Penempatan RC sebagai HOC bukan berarti WFC dan FWC merupakan konstruk yang identik. Keduanya tetap mempertahankan arah dan sumber konflik yang berbeda, tetapi memiliki kesamaan konseptual sebagai manifestasi konflik antarperan pekerjaan–keluarga. Penggunaan HOC memberikan representasi yang lebih ringkas atas konsep yang multidimensional dan tetap mempertahankan perbedaan arah gangguan antara pekerjaan dan keluarga.

Konflik pekerjaan dan keluarga ditempatkan sebagai fokus utama karena kedua domain tersebut merupakan dua sistem peran yang relatif permanen, memiliki tuntutan kuat, dan dijalankan secara berulang oleh auditor. Dalam lingkungan KAP, auditor menghadapi tekanan waktu, target penyelesaian pekerjaan, tenggat pelaporan, kebutuhan bekerja melebihi jam kerja

normal, dan kemungkinan penugasan di lokasi klien. Tuntutan tersebut menggunakan sumber daya waktu, energi, dan perhatian yang juga diperlukan untuk menjalankan peran keluarga.

Sebaliknya, tanggung jawab keluarga tidak berhenti ketika auditor berada dalam periode sibuk. Kewajiban pengasuhan, perhatian kepada pasangan atau anggota keluarga, serta kebutuhan keluarga lainnya tetap memerlukan keterlibatan auditor dan dapat mengganggu konsentrasi maupun ketersediaannya dalam menyelesaikan penugasan. Dengan demikian, pekerjaan dan keluarga bukan sekadar dua sumber tekanan yang terpisah, melainkan dua domain yang batasnya dapat saling ditembus. Tekanan pada satu domain dapat berpindah dan memengaruhi pelaksanaan peran pada domain lainnya.

Sentralitas konflik pekerjaan–keluarga juga sesuai dengan unit analisis penelitian, yaitu auditor sebagai individu. Penelitian ini menilai bagaimana tekanan lintas peran yang dialami auditor berhubungan dengan sikapnya terhadap pekerjaan dan kinerja individualnya. Oleh karena itu, WFC dan FWC sesuai digunakan untuk menangkap pengalaman konflik antarperan pada tingkat individual.

Konflik yang terjadi dalam konteks pekerjaan auditor, baik yang bersumber dari dalam maupun luar KAP, tidak dimasukkan sebagai dimensi RC karena memiliki bentuk konseptual yang berbeda dari konflik pekerjaan–keluarga. Pertentangan tuntutan dari partner, manager, supervisor, dan klien dapat dikategorikan sebagai konflik akibat perbedaan ekspektasi dari beberapa pihak yang menyampaikan tuntutan peran. Ketidakjelasan pembagian tugas lebih dekat dengan konsep *role ambiguity*, konflik antaranggota tim berkaitan dengan konflik interpersonal atau konflik tugas, sedangkan tekanan antara kepatuhan terhadap standar audit dan kepentingan komersial berkaitan dengan konflik profesional atau etika. Seluruh bentuk konflik tersebut relevan bagi profesi auditor, tetapi memiliki sumber, mekanisme, dan instrumen pengukuran yang berbeda dari WFC dan FWC.

Konflik lain di luar domain pekerjaan dan keluarga juga tidak dimasukkan karena mencakup kategori yang luas dan heterogen, seperti konflik yang berkaitan dengan pendidikan, kesehatan, kegiatan sosial, komunitas, maupun aktivitas pribadi. Setiap bentuk konflik memiliki sumber dan konsekuensi yang berbeda sehingga tidak dapat secara otomatis digabungkan ke dalam satu konstruk RC tanpa definisi dan instrumen pengukuran tersendiri.

Memasukkan seluruh bentuk konflik tersebut ke dalam RC akan mengaburkan validitas konstruk karena mencampurkan konflik pekerjaan–keluarga, konflik organisasi, konflik interpersonal, konflik profesional, dan konflik etika yang memiliki karakteristik berbeda. Hal tersebut juga menimbulkan ketidaksesuaian antara definisi konseptual dan indikator penelitian

karena instrumen yang digunakan hanya mengukur arah gangguan pekerjaan terhadap keluarga dan keluarga terhadap pekerjaan.

Dengan demikian, pemilihan WFC dan FWC bukan didasarkan pada anggapan bahwa bentuk konflik lain tidak penting bagi auditor. Keputusan tersebut merupakan pembatasan konseptual untuk memastikan bahwa RC memiliki batas konstruk yang jelas, koheren, dapat diukur, dan konsisten dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, istilah RC dalam penelitian ini dipahami secara khusus sebagai konflik antarperan pekerjaan–keluarga, bukan sebagai keseluruhan konflik peran yang dapat terjadi di dalam maupun di luar KAP.

Berdasarkan uraian tersebut, RC diposisikan sebagai HOC yang direpresentasikan oleh WFC dan FWC sebagai LOC. Pemodelan tersebut memungkinkan penelitian mempertahankan kekhasan masing-masing arah konflik sekaligus memperoleh gambaran menyeluruh mengenai konflik pekerjaan–keluarga yang dialami auditor. Pendekatan tersebut juga menjaga konsistensi antara batas konsep, instrumen pengukuran, konteks auditor KAP *Big Four*, dan model empiris yang digunakan dalam penelitian.

2.3 Penelitian Sebelum

Penelitian yang dilakukan oleh Ramansyah *et al.* (2023) bertujuan untuk menganalisis pengaruh *role ambiguity*, *workload*, dan *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja dengan *burnout* sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Squares* (PLS) serta teknik *sampling jenuh* dengan jumlah sampel sebanyak 150 karyawan PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role ambiguity*, *workload*, dan *work-family conflict* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Namun, *workload* dan *work-family conflict* tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, sedangkan *role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, *burnout* terbukti mampu memediasi pengaruh *workload* dan *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja, tetapi tidak mampu memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Lucyanda *et al.* (2023) bertujuan menguji model anteseden dan konsekuensi konflik peran auditor *Big Four* pada masa pandemi Covid-19. Konflik peran yang diuji terdiri dari *work-family conflict* dan *family-work conflict*, dengan *supervisor support* sebagai variabel anteseden, serta *job stress*, *job satisfaction*, *job performance*, dan *turnover intention* sebagai variabel konsekuensi. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner elektronik terhadap auditor yang bekerja pada

Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Indonesia. Analisis data dilakukan menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *supervisor support* berpengaruh negatif terhadap *family-work conflict*, sedangkan konflik peran terbukti memengaruhi stres kerja, kepuasan kerja, kinerja, dan niat keluar kerja. Temuan ini sangat relevan karena menunjukkan pentingnya dukungan atasan dalam mengurangi konflik peran auditor.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauziek dan Yanuar (2021) bertujuan untuk menguji pengaruh *job satisfaction* terhadap *employee performance* dengan *job stress* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT XYZ, sebuah perusahaan real estate multinasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 75 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Forms dan dianalisis menggunakan program *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh negatif signifikan terhadap *job stress*, sedangkan *job stress* berpengaruh negatif signifikan terhadap *employee performance*. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa *job satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *employee performance*. Selain itu, *job stress* terbukti mampu memediasi hubungan antara *job satisfaction* dan *employee performance*. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak selalu secara langsung meningkatkan kinerja individu, tetapi dapat dipengaruhi oleh faktor psikologis lain seperti stres kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Lase *et al.* (2021) bertujuan menguji pengaruh konflik peran dan sensitivitas etika terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan dengan teknik *cluster sampling*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 86 auditor, di mana 56 auditor digunakan untuk pengujian hipotesis dan 30 auditor untuk uji validitas serta reliabilitas. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor, sedangkan sensitivitas etika berpengaruh positif terhadap kinerja auditor. Namun, kecerdasan emosional tidak terbukti memoderasi hubungan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik peran tetap menjadi faktor penting yang menurunkan performa auditor.

Penelitian yang dilakukan oleh Ana *et al.* (2021) bertujuan menguji pengaruh *work-family conflict* dan *family-work conflict* sebagai anteseden *burnout* serta dampaknya terhadap *job performance* karyawan Kantor Akuntan Publik di wilayah Sulawesi dan Papua. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah karyawan Kantor Akuntan Publik di Indonesia yang terdaftar dalam

directory IAPI 2018, sedangkan sampel penelitian berjumlah 73 responden dari 15 Kantor Akuntan Publik di wilayah Sulawesi dan Papua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* dan *family-work conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job performance*. Namun, *work-family conflict* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kondisi *burnout*. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik peran tidak selalu menurunkan kinerja auditor secara langsung, tetapi dapat meningkatkan kelelahan kerja yang dalam jangka panjang berpotensi memengaruhi kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Nouri dan Parker (2020) bertujuan mereview dan menyintesis berbagai literatur mengenai *turnover* pada Kantor Akuntan Publik. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan mengidentifikasi lebih dari 100 studi terdahulu mengenai auditor di firma akuntansi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *turnover* auditor merupakan masalah jangka panjang yang berkaitan dengan biaya pelatihan, hilangnya pengalaman kerja, serta potensi penurunan kualitas audit. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa konflik peran, keadilan organisasi, mentoring, dan keterikatan psikologis menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan auditor untuk bertahan atau keluar dari organisasi. Temuan ini memperkuat pentingnya pengelolaan faktor perilaku auditor dalam meningkatkan kinerja dan retensi pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Zainal *et al.* (2020) bertujuan menguji hubungan *work-family conflict* terhadap *job performance* serta peran moderasi *social support* pada karyawan sektor jasa di Malaysia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 250 karyawan yang bekerja pada sektor jasa di Malaysia. Analisis data menggunakan *moderated hierarchical regression analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work interference family* dan *family interference work* berhubungan negatif terhadap *job performance*. Selain itu, dukungan sosial dari atasan dan anggota keluarga terbukti memoderasi hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga dan kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan sosial mampu mengurangi dampak negatif konflik peran terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Gragnano *et al.* (2020) bertujuan menganalisis pentingnya keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) dengan menitikberatkan pada *work-family balance* dan *work-health balance*, serta pengaruhnya terhadap *job satisfaction*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei daring terhadap 318 pekerja dari berbagai sektor pekerjaan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi berganda dan analisis moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja menganggap aspek kesehatan

sama pentingnya dengan aspek keluarga dalam menciptakan keseimbangan kehidupan kerja. Selain itu, *work-health balance* terbukti menjelaskan variasi *job satisfaction* yang lebih besar dibandingkan dengan *work-family balance*. Temuan ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja individu.

Penelitian yang dilakukan oleh Loscalzo *et al.* (2019) bertujuan menguji validitas psikometrik versi Italia dari *Work-Family Conflict Scale* (WFCS), yang merupakan salah satu instrumen paling banyak digunakan untuk mengukur konflik pekerjaan-keluarga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei terhadap pekerja di Italia. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skala tersebut memiliki struktur faktor yang baik, reliabilitas tinggi, serta layak digunakan untuk mengukur dimensi *work-family conflict*. Temuan ini penting karena memperkuat penggunaan instrumen konflik pekerjaan-keluarga dalam penelitian empiris, termasuk penelitian ini yang menempatkan konflik peran sebagai variabel utama.

Penelitian yang dilakukan oleh Yustina dan Valerina. (2018) bertujuan menguji apakah *work-family conflict* memengaruhi kinerja auditor serta menguji peran mediasi *emotional exhaustion* dan *job satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode *mail survey* melalui penyebaran kuesioner kepada auditor dari sepuluh Kantor Akuntan Publik di Indonesia. Jumlah sampel penelitian sebanyak 151 auditor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional exhaustion* dan *job satisfaction* memediasi secara penuh hubungan antara *work-family conflict* dan *job performance*. Selain itu, dimensi *work interfering family* berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional dan kepuasan kerja, sedangkan *family interfering work* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik pekerjaan terhadap keluarga lebih dominan memengaruhi kinerja auditor dibandingkan dengan konflik keluarga terhadap pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.* (2018) bertujuan menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel di Tiongkok dan Amerika Serikat. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif terhadap karyawan industri perhotelan di kedua negara. Analisis data dilakukan secara komparatif lintas negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap niat keluar kerja (*turnover intention*). Pengaruh tersebut lebih kuat pada karyawan laki-laki dibandingkan perempuan, serta lebih kuat pada pekerja perempuan di Tiongkok dibandingkan

Amerika Serikat. Temuan ini mengindikasikan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak hanya berdampak pada kinerja, tetapi juga pada keinginan pegawai untuk meninggalkan organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh French *et al.* (2018) bertujuan melakukan meta-analisis mengenai hubungan antara *social support* dan *work-family conflict*. Penelitian ini menggunakan 1.021 ukuran efek (*effect sizes*) dari berbagai studi di 46 negara. Analisis dilakukan dengan metode meta-analisis untuk menguji kekuatan hubungan antara sumber dukungan sosial dan konflik pekerjaan-keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial, baik dari organisasi, atasan, rekan kerja, maupun keluarga, berhubungan negatif dengan *work-family conflict*. Dukungan organisasi ditemukan sebagai sumber dukungan paling penting secara keseluruhan. Temuan ini memperkuat penggunaan *Social Support Theory* dalam menjelaskan peran *supervisory support* pada penelitian ini

Penelitian yang dilakukan oleh Zainal *et al.* (2018) bertujuan menguji pengaruh *work-family conflict* dan *job satisfaction* terhadap kinerja pegawai medis melalui komitmen organisasi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sensus terhadap 133 perawat sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi berganda dan *path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan *job satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik peran menurunkan performa kerja, sementara kepuasan kerja meningkatkan produktivitas pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Harshana (2018) bertujuan meninjau literatur mengenai stres kerja (*work-related stress*) dan dampaknya terhadap efektivitas organisasi. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan mengompilasi berbagai hasil penelitian terdahulu mengenai stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja yang berlebihan dapat menurunkan motivasi, produktivitas, kesehatan karyawan, serta performa organisasi secara keseluruhan. Namun, tingkat stres yang moderat juga dapat menjadi pendorong semangat kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa tekanan kerja akibat konflik peran dapat menjadi faktor yang memengaruhi kinerja auditor apabila tidak dikelola dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Putriwulandari *et al.* (2018) bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-leisure conflict*, *work overload*, dan *work-family conflict* terhadap *job embeddedness* dengan *perceived supervisor support* sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Moderated Regression Analysis* (MRA) terhadap 81 karyawan Bank Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-leisure*

conflict dan *work-family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap *job embeddedness*, sedangkan *work overload* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job embeddedness*. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa *perceived supervisor support* tidak mampu memoderasi pengaruh negatif *work-leisure conflict* dan *work-family conflict* terhadap *job embeddedness*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan atasan tidak selalu efektif dalam mengurangi dampak negatif konflik peran terhadap kondisi kerja individu.

Penelitian yang dilakukan oleh Geroda dan Puspitasari (2017) bertujuan menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *job performance* auditor eksternal dengan *job satisfaction* dan *organizational commitment* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner sebanyak 30 *item* yang disebarakan kepada auditor pada Kantor Akuntan Publik yang terdaftar di IAI. Sampel penelitian terdiri dari 82 auditor yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selanjutnya, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *job performance* serta memediasi hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor.

Penelitian yang dilakukan oleh Zakaria *et al.* (2017) bertujuan menelaah konsekuensi *work-family conflict* dan pentingnya dukungan sosial dalam mengurangi konflik pekerjaan-keluarga pada karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur dengan menganalisis berbagai penelitian terdahulu terkait konflik peran dan kesejahteraan psikologis pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berdampak negatif terhadap kesejahteraan psikologis, meningkatkan stres, dan menurunkan kualitas hidup individu. Selain itu, dukungan sosial dari organisasi, atasan, rekan kerja, pasangan, dan keluarga berperan penting dalam mengurangi dampak konflik tersebut. Temuan ini memperkuat pentingnya *supervisory support* dalam model penelitian ini..

Penelitian yang dilakukan oleh Jannah *et al.* (2016) bertujuan menguji pengaruh *job satisfaction*, *affective commitment*, *continuance commitment*, kinerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap *turnover intention* auditor pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner terhadap auditor yang terdaftar pada directory IAPI tahun 2015. Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 104, dengan teknik *convenience sampling*. Analisis data menggunakan Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran menjadi salah satu faktor yang mendorong

niat auditor untuk keluar dari organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik peran tidak hanya memengaruhi kinerja, tetapi juga retensi auditor pada Kantor Akuntan Publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismail dan Gali (2016) bertujuan menguji hubungan antara *performance appraisal satisfaction*, *work-family conflict*, dan *job stress*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan total sampel sebanyak 120 responden dari berbagai industri. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap sistem penilaian kinerja berhubungan negatif dengan stres kerja dan *work-family conflict*. Selain itu, *job stress* terbukti memediasi secara penuh hubungan antara kepuasan penilaian kinerja dan konflik pekerjaan-keluarga. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja yang baik dapat mengurangi stres dan konflik peran karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015) bertujuan untuk menguji pengaruh *work-family conflict*, gaya kepemimpinan transformasional, dan kompleksitas tugas terhadap *job satisfaction auditor*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada auditor junior dan auditor senior pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Jakarta yang terdaftar pada direktori Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) dan memiliki afiliasi internasional. Dari 74 kuesioner yang disebarkan, sebanyak 60 kuesioner kembali, dan hanya 56 kuesioner yang dapat diolah menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction auditor*, sedangkan gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction auditor*. Selain itu, kompleksitas tugas juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction auditor*.

Penelitian yang dilakukan oleh Erdamar dan Demirel (2014) bertujuan mengidentifikasi tingkat *work-family conflict* dan *family-work conflict* pada guru sekolah dasar dan menengah di Ankara, Turki. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 364 guru yang terdiri dari 240 guru sekolah dasar dan 124 guru sekolah menengah. Data dikumpulkan menggunakan skala konflik pekerjaan-keluarga yang dikembangkan peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru mengalami *work-family conflict* lebih tinggi dibandingkan dengan *family-work conflict*. Selain itu, guru perempuan dan guru muda mengalami konflik pekerjaan-keluarga lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik demografis dapat memengaruhi tingkat konflik peran yang dirasakan individu.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa *role conflict* dalam bentuk *work-family conflict* maupun *family-work conflict* umumnya berpengaruh negatif

terhadap *job satisfaction*, *job performance*, serta meningkatkan *job stress* dan *turnover intention*. Namun demikian, beberapa penelitian menemukan hasil yang tidak signifikan, sehingga menunjukkan adanya *research gap* yang masih perlu dikaji lebih lanjut. Selain itu, dukungan atasan (*supervisory support*) dan dukungan sosial terbukti mampu mengurangi dampak negatif konflik peran terhadap individu melalui mekanisme *buffering effect*. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengembangkan model empiris yang menguji pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi dan *supervisory support* sebagai variabel moderasi.

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan *Role Theory* yang dikemukakan oleh Kahn *et al.* (1964), konflik peran (*role conflict*) terjadi ketika individu menerima tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan sehingga menimbulkan tekanan psikologis dan ketidakjelasan dalam menjalankan tugas. Dalam konteks auditor, konflik peran dapat muncul akibat tekanan dari klien, tuntutan independensi profesional, target penyelesaian audit, serta ekspektasi organisasi yang tidak selalu sejalan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan konsentrasi, efektivitas kerja, dan kualitas pelaksanaan audit sehingga berdampak pada penurunan kinerja auditor.

Penelitian empiris sebelumnya yang mendukung hubungan tersebut dilakukan oleh Lase *et al.* (2021), Geroda dan Puspitasari (2017), serta Lucyanda *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik peran yang dialami auditor, semakin rendah tingkat kinerja yang dihasilkan. Namun demikian, penelitian oleh Ana *et al.* (2021) dan Nugraha (2022) menunjukkan hasil yang berbeda. Ana *et al.* (2021) menemukan bahwa *work-family conflict* dan *family-work conflict* tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor karena auditor mampu menjaga profesionalisme serta memisahkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga. Sementara itu, Nugraha (2022) menemukan bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor karena auditor memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sehingga konflik peran tidak menimbulkan tekanan yang signifikan dalam pelaksanaan pekerjaan audit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konflik peran tidak selalu menurunkan kinerja auditor secara langsung, terutama apabila auditor memiliki kemampuan adaptasi, kejelasan peran, pengalaman kerja, serta dukungan organisasi yang memadai.

Adanya perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *role conflict* dan *job performance* masih menarik untuk diteliti kembali, khususnya pada auditor *Big Four* yang memiliki tekanan kerja dan kompleksitas pekerjaan yang tinggi. Berdasarkan *Role Theory* dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1: *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job Performance* auditor.

2.4.2 Pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Satisfaction*

Berdasarkan *Role Theory* yang dikemukakan oleh Kahn *et al.* (1964), konflik peran terjadi ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan sehingga menimbulkan tekanan psikologis dan ketidaknyamanan dalam bekerja. Dalam konteks auditor, tekanan dari klien, target penyelesaian audit, tuntutan independensi, serta ekspektasi organisasi dapat menimbulkan konflik peran yang berdampak pada penurunan kepuasan kerja.

Selain itu, teori atribusi menjelaskan bahwa individu akan mengevaluasi kondisi kerja yang dialaminya sebagai dasar dalam membentuk sikap terhadap pekerjaan. Konflik peran yang tinggi cenderung diatribusikan sebagai kondisi kerja yang tidak kondusif sehingga dapat menurunkan *job satisfaction*. Auditor yang mengalami konflik peran secara terus-menerus cenderung mengalami stres kerja, kelelahan emosional, dan penurunan kenyamanan dalam bekerja.

Penelitian Lucyanda *et al.* (2023) serta Geroda *et al.* (2017) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja auditor. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik peran yang dialami auditor, maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Namun demikian, terdapat penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda. Ramansyah *et al.* (2023) menemukan bahwa *work-family conflict* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konflik peran tidak selalu menurunkan kepuasan kerja secara langsung karena individu memiliki kemampuan adaptasi, pengalaman kerja, serta mekanisme *coping* yang berbeda dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Auditor yang telah terbiasa menghadapi tekanan kerja tinggi cenderung mampu menyesuaikan diri sehingga konflik peran tidak selalu berdampak pada penurunan kepuasan kerja.

Adanya inkonsistensi hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *role conflict* dan *job satisfaction* masih relevan untuk diteliti kembali, khususnya pada auditor *Big Four* yang memiliki tekanan kerja dan kompleksitas pekerjaan yang tinggi. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H2: *Role Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* auditor.

2.4.3 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan Teori Atribusi, individu yang memiliki evaluasi positif terhadap pekerjaannya akan menunjukkan motivasi dan komitmen yang lebih tinggi dalam bekerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) mencerminkan kondisi psikologis positif yang mendorong individu untuk bekerja lebih optimal. Dalam konteks auditor, tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelaksanaan audit, ketelitian, serta profesionalisme, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja.

Penelitian oleh Yustina dan Valerina (2018) serta Zainal *et al.* (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang belum konsisten. Penelitian Fauziek dan Yanuar (2021) menemukan bahwa *job satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor utama yang menentukan kinerja individu karena kinerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti stres kerja, tekanan pekerjaan, dan lingkungan organisasi.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *job satisfaction* dan *job performance* masih relevan untuk diuji kembali, khususnya pada auditor *Big Four* yang memiliki tekanan kerja dan kompleksitas audit yang tinggi. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Performance* auditor.

2.4.4 Peran Mediasi *Job Satisfaction* dalam Hubungan *Role Conflict* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan *Attribution Theory*, individu akan mengevaluasi kondisi lingkungan kerja yang dihadapinya dan memberikan atribusi tertentu terhadap penyebab keberhasilan maupun hambatan dalam pekerjaan. Dalam konteks auditor, konflik peran (*role conflict*) dapat muncul akibat adanya tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan, tekanan waktu audit, beban kerja yang tinggi, serta konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi evaluasi psikologis auditor terhadap pekerjaannya, khususnya dalam tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*). Auditor yang mengalami konflik peran secara terus-menerus cenderung merasa tertekan, tidak nyaman, dan kesulitan memenuhi berbagai tuntutan peran secara bersamaan sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Penurunan kepuasan

kerja tersebut pada akhirnya dapat berdampak pada menurunnya *job performance* auditor, baik dari sisi kualitas pekerjaan, produktivitas, maupun kemampuan mencapai target audit.

Dalam profesi auditor, *job satisfaction* menjadi faktor penting karena auditor yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan motivasi, komitmen, dan kualitas kerja yang lebih baik. Oleh karena itu, *job satisfaction* dipandang memiliki peran sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *role conflict* dan *job performance*.

Penelitian oleh Yustina dan Valerina (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa konflik peran tidak selalu memengaruhi kinerja auditor secara langsung, melainkan melalui kondisi psikologis auditor berupa kepuasan kerja terlebih dahulu. Namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang belum konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015) pada auditor Kantor Akuntan Publik di Jakarta menunjukkan bahwa *work-family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction auditor*. Selain itu, penelitian Ramansyah *et al.* (2023) juga menemukan bahwa *work-family conflict* tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, meskipun berpengaruh melalui *burnout* sebagai variabel intervening.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *role conflict*, *job satisfaction*, dan *job performance* auditor masih bersifat inkonsisten sehingga perlu diuji kembali, khususnya pada auditor *Big Four*. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H4: *Job Satisfaction* memediasi pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance*

2.4.5 Peran Moderasi *Supervisory Support* dalam Hubungan *Role Conflict* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan *Social Support Theory* yang dikemukakan oleh Cohen dan Wills (1985), dukungan sosial dari lingkungan kerja dapat membantu individu dalam menghadapi tekanan psikologis dan stres kerja melalui mekanisme *buffering effect*. Dalam konteks organisasi, dukungan sosial dari atasan (*supervisory support*) menjadi salah satu faktor penting yang dapat membantu individu dalam mengelola tekanan pekerjaan, menyelesaikan tugas, serta mengurangi dampak negatif konflik peran terhadap kondisi psikologis dan kinerja individu.

Dalam profesi auditor, konflik peran sering muncul akibat tekanan pekerjaan yang tinggi, tenggat waktu audit yang ketat, tuntutan independensi profesional, serta ekspektasi organisasi dan klien yang sering kali saling bertentangan. Kondisi tersebut dapat menurunkan konsentrasi,

motivasi, serta kualitas pelaksanaan audit sehingga berdampak pada penurunan *job performance*. Namun, auditor yang memperoleh dukungan yang memadai dari atasan cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja dan mempertahankan performa kerjanya. Dukungan tersebut dapat berupa arahan pekerjaan yang jelas, bantuan dalam penyelesaian tugas, pemberian umpan balik (*feedback*), perhatian emosional, serta fleksibilitas dalam menghadapi tekanan pekerjaan.

Penelitian Lucyanda *et al.* (2023) menunjukkan bahwa *supervisory support* berperan dalam mengurangi konflik peran auditor *Big Four* pada masa pandemi Covid-19. Selain itu, penelitian Zainal *et al.* (2020) juga menemukan bahwa dukungan sosial dari atasan mampu memoderasi hubungan antara *work-family conflict* dan *job performance*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dukungan atasan dapat memperlemah dampak negatif konflik peran terhadap kinerja individu. Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang belum konsisten terkait efektivitas *supervisory support* sebagai variabel moderasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Putriwulandari *et al.* (2018) menemukan bahwa *perceived supervisor support* tidak mampu memoderasi pengaruh negatif *work-family conflict* terhadap *job embeddedness*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan atasan tidak selalu efektif dalam mengurangi dampak konflik peran terhadap kondisi kerja individu. Efektivitas dukungan atasan dapat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, tingkat tekanan pekerjaan, serta kondisi psikologis individu dalam menghadapi konflik pekerjaan dan keluarga. Oleh karena itu, peran moderasi *supervisory support* dalam hubungan antara *role conflict* dan *job performance* masih relevan untuk diuji kembali, khususnya pada auditor *Big Four* yang memiliki tekanan kerja dan kompleksitas audit yang tinggi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H5: *Supervisory Support* memoderasi pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance* auditor

2.4.6 Supervisory Support sebagai Moderator Hubungan antara Role Conflict dan Job Performance

Penelitian ini menempatkan *Supervisory Support* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *Role Conflict* dan *Job Performance*. Penempatan tersebut didasarkan pada argumentasi bahwa konflik peran merupakan sumber tekanan yang tidak selalu menghasilkan konsekuensi kinerja yang sama pada setiap auditor. Dampak konflik peran terhadap kinerja dapat bergantung pada sumber daya kontekstual yang tersedia untuk membantu auditor mengelola tekanan dan mempertahankan pelaksanaan pekerjaannya. Salah satu sumber daya kontekstual yang paling dekat dengan pelaksanaan tugas auditor adalah dukungan yang diberikan oleh atasan langsung.

Dalam penelitian ini, *Role Conflict* merepresentasikan konflik antarperan pekerjaan–keluarga yang terdiri atas *Work-Family Conflict* dan *Family-Work Conflict*. Konflik tersebut dapat mengurangi ketersediaan waktu, energi, perhatian, dan sumber daya psikologis auditor dalam melaksanakan pekerjaan. Namun, keberadaan konflik peran tidak secara otomatis menyebabkan penurunan *Job Performance*. Auditor yang menghadapi tingkat konflik peran yang relatif sama dapat menunjukkan kinerja yang berbeda karena memperoleh tingkat arahan, bantuan, fleksibilitas, dan dukungan yang berbeda dari atasannya.

Atas dasar tersebut, *Supervisory Support* diposisikan sebagai kondisi yang dapat mengubah kekuatan hubungan antara *Role Conflict* dan *Job Performance*. Sebagai moderator, *Supervisory Support* tidak menjelaskan proses psikologis yang dilalui auditor dari konflik peran menuju kinerja, tetapi menjelaskan kondisi ketika dampak konflik peran terhadap kinerja menjadi lebih kuat atau lebih lemah. Dengan demikian, *Job Satisfaction* menjawab pertanyaan mengenai bagaimana konflik peran berhubungan dengan kinerja, sedangkan *Supervisory Support* menjawab pertanyaan mengenai dalam kondisi apa hubungan tersebut dapat berubah.

Penempatan tersebut sesuai dengan *Social Support Theory*. House (1981) menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat berbentuk dukungan emosional, instrumental, informasional, dan penghargaan. Dalam lingkungan kerja, atasan dapat memberikan perhatian terhadap kesulitan bawahan, bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan, informasi dan arahan yang relevan, serta pengakuan terhadap kemampuan dan kontribusi auditor. Berbagai bentuk dukungan tersebut merupakan sumber daya yang dapat digunakan auditor untuk menghadapi tekanan yang berasal dari konflik peran.

Cohen dan Wills (1985), melalui konsep *buffering effect*, menjelaskan bahwa dukungan sosial menjadi penting ketika individu menghadapi kondisi yang menekan. Dukungan sosial dapat mengubah cara tekanan memengaruhi kondisi dan perilaku individu karena dukungan menyediakan sumber daya tambahan untuk menghadapi tuntutan. Berdasarkan kerangka tersebut, fungsi dukungan atasan relevan diuji pada hubungan antara sumber tekanan dan konsekuensi yang ingin dilindungi. Dalam model penelitian ini, *Role Conflict* merupakan sumber tekanan, sedangkan *Job Performance* merupakan konsekuensi perilaku kerja yang diperkirakan dapat dipertahankan melalui dukungan atasan.

Kedekatan *Supervisory Support* dengan *Job Performance* juga terlihat dalam struktur pelaksanaan pekerjaan audit. Supervisor, manager, dan partner terlibat dalam pembagian tugas, penetapan prioritas, pemberian arahan, pemantauan kemajuan pekerjaan, penyelesaian permasalahan teknis, dan reviu hasil pekerjaan auditor. Oleh karena itu, dukungan atasan berkaitan langsung dengan kemampuan auditor mengalokasikan sumber daya, mengatasi hambatan, dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar serta tenggat waktu yang ditentukan. Ketika auditor mengalami *Work-Family Conflict*, atasan dapat membantu melalui penyesuaian jadwal, penetapan prioritas pekerjaan, pembagian kembali beban penugasan, pemberian bantuan teknis, atau fleksibilitas dalam penyelesaian tugas. Ketika auditor mengalami *Family-Work Conflict*, dukungan atasan dapat membantu auditor mempertahankan pelaksanaan pekerjaan melalui komunikasi yang terbuka, pemahaman terhadap kondisi keluarga, serta penyesuaian pengaturan kerja pada kondisi tertentu. Dengan demikian, dukungan atasan berpotensi mengubah sejauh mana keterbatasan waktu, energi, dan perhatian akibat konflik peran diterjemahkan menjadi perubahan kinerja.

Penempatan *Supervisory Support* sebagai moderator hubungan *Role Conflict–Job Performance* juga memperoleh dukungan dari penelitian sebelumnya. Zainal et al. (2020) menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat memoderasi hubungan antara konflik pekerjaan–keluarga dan kinerja. Temuan tersebut memberikan dasar empiris bahwa konsekuensi konflik pekerjaan–keluarga terhadap kinerja dapat berbeda berdasarkan tingkat dukungan sosial yang diterima individu. French et al. (2018) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial dari organisasi, atasan, rekan kerja, dan keluarga memiliki hubungan penting dengan konflik pekerjaan–keluarga. Lucyanda et al. (2023) menunjukkan relevansi dukungan atasan dalam konteks konflik peran auditor KAP *Big Four*. Penelitian tersebut menempatkan dukungan atasan sebagai faktor yang berkaitan dengan konflik pekerjaan dan keluarga auditor. Meskipun posisi konstruk dalam modelnya berbeda, hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa

atasan merupakan sumber dukungan organisasional yang relevan ketika auditor menghadapi ketegangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga.

Penempatan *Supervisory Support* sebagai moderator hubungan *Role Conflict–Job Performance* ditetapkan setelah mempertimbangkan kemungkinan penempatannya pada jalur lain dalam model penelitian. Secara teoretis, dukungan atasan juga dapat berkaitan dengan hubungan antara *Role Conflict* dan *Job Satisfaction*. Dukungan yang diberikan atasan dapat membantu auditor membentuk penilaian yang lebih positif terhadap pekerjaannya meskipun sedang mengalami konflik peran. Namun, penempatan tersebut akan mengarahkan penelitian pada pertanyaan apakah dukungan atasan mampu melindungi kepuasan kerja auditor dari dampak konflik peran, bukan pada kemampuan dukungan atasan dalam mempertahankan kinerja auditor sebagai konsekuensi akhir yang menjadi fokus penelitian.

Job Satisfaction merupakan sikap evaluatif auditor terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja terbentuk dari penilaian terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti kompensasi, kesempatan pengembangan karier, pengakuan, hubungan dengan rekan kerja, beban kerja, keadilan organisasi, dan kualitas kepemimpinan. Dalam model penelitian model penelitian ini, hubungan *Role Conflict–Job Satisfaction* merupakan bagian dari mekanisme mediasi yang menjelaskan bagaimana pengalaman konflik peran memengaruhi penilaian auditor terhadap pekerjaannya.

Apabila *Supervisory Support* ditempatkan sebagai moderator hubungan *Role Conflict–Job Satisfaction*, model penelitian akan menguji apakah pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja berbeda berdasarkan tingkat dukungan atasan. Penempatan tersebut akan membentuk model *moderated mediation* dan memerlukan pengembangan argumentasi serta hipotesis tambahan mengenai sifat kondisional jalur mediasi. Model tersebut memiliki kemungkinan teoretis, tetapi akan menjawab pertanyaan penelitian yang berbeda dan berada di luar batas model yang ditetapkan dalam penelitian ini.

Selain itu, *Supervisory Support* secara konseptual dapat memiliki hubungan langsung dengan *Job Satisfaction*. Auditor yang merasa diperhatikan, memperoleh bantuan, dan menerima umpan balik yang konstruktif dari atasan dapat membentuk evaluasi yang lebih positif terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, penempatan *Supervisory Support* sebagai moderator hubungan *Role Conflict–Job Satisfaction* perlu mempertimbangkan pula hubungan langsungnya dengan kepuasan kerja dan akan menghasilkan pengembangan model yang berbeda.

Pertimbangan serupa berlaku terhadap kemungkinan penempatan *Supervisory Support* sebagai moderator hubungan *Job Satisfaction–Job Performance*. Secara teoretis, dukungan atasan dapat menciptakan kondisi yang membantu auditor menerjemahkan kepuasan kerja menjadi kinerja yang lebih baik. Namun, penempatan tersebut akan mengubah fungsi konseptual *Supervisory Support* dari sumber daya untuk menghadapi tekanan menjadi kondisi yang mengatur penerjemahan sikap kerja ke dalam perilaku kerja.

Dalam penelitian ini, *Job Satisfaction* diposisikan sebagai respons psikologis yang timbul setelah auditor mengevaluasi pengalaman konflik perannya. Hubungan *Job Satisfaction–Job Performance* merupakan bagian akhir dari mekanisme mediasi. Auditor yang memiliki penilaian positif terhadap pekerjaannya diperkirakan memiliki motivasi dan kesediaan yang lebih besar untuk mempertahankan kinerja. Apabila *Supervisory Support* ditempatkan pada hubungan tersebut, penelitian akan menguji apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja bergantung pada dukungan atasan, bukan apakah dukungan atasan membantu auditor menghadapi konsekuensi konflik peran.

Dari perspektif *Social Support Theory*, fungsi *buffering* lebih relevan ketika terdapat sumber tekanan yang jelas. *Role Conflict* merupakan sumber tekanan tersebut, sedangkan *Job Satisfaction* merupakan sikap kerja yang terbentuk dari evaluasi individu terhadap pekerjaannya. Penempatan *Supervisory Support* pada hubungan *Job Satisfaction–Job Performance* tidak secara langsung menghubungkan fungsi dukungan sosial dengan sumber tekanan berupa konflik peran. Oleh karena itu, argumentasi *buffering effect* lebih langsung apabila dukungan atasan ditempatkan pada hubungan antara *Role Conflict* dan *Job Performance*.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penempatan *Supervisory Support* sebagai moderator hubungan *Role Conflict–Job Performance* paling sesuai dengan logika *stressor–outcome* dalam *Social Support Theory*. *Role Conflict* diposisikan sebagai sumber tekanan yang dapat mengurangi sumber daya auditor, sedangkan *Job Performance* merupakan konsekuensi perilaku kerja yang menjadi fokus akhir penelitian. *Supervisory Support* menyediakan sumber daya kontekstual yang berpotensi mengubah sejauh mana tekanan akibat konflik peran diterjemahkan menjadi perubahan kinerja.

Penempatan tersebut tidak berarti bahwa *Supervisory Support* tidak memiliki relevansi terhadap *Job Satisfaction* atau tidak mungkin memoderasi hubungan *Job Satisfaction–Job Performance*. Hubungan alternatif tersebut tetap memiliki kemungkinan teoretis, tetapi akan menjawab pertanyaan penelitian yang berbeda dan menghasilkan model yang lebih kompleks.

Penelitian ini membatasi penempatan moderasi pada hubungan *Role Conflict–Job Performance* agar peran *Job Satisfaction* sebagai mediator dan *Supervisory Support* sebagai moderator dapat dibedakan secara konseptual.

Dengan demikian, pembagian peran antarvariabel dalam model penelitian menjadi jelas. *Job Satisfaction* berfungsi sebagai mediator yang menjelaskan mekanisme psikologis mengenai bagaimana *Role Conflict* berhubungan dengan *Job Performance*. Sementara itu, *Supervisory Support* berfungsi sebagai moderator yang menjelaskan kondisi kontekstual ketika hubungan antara *Role Conflict* dan *Job Performance* dapat berubah. Pembagian tersebut menjaga konsistensi antara *Role Theory*, *Social Support Theory*, tujuan penelitian, dan struktur model empiris yang diuji.

2.5 Kerangka Pemikiran (Model Penelitian)

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori utama, yaitu *attribution theory*, *role theory*, dan *social support theory* sebagai teori pendukung. Ketiga teori yang digunakan ini untuk menjelaskan hubungan antara *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance* auditor.

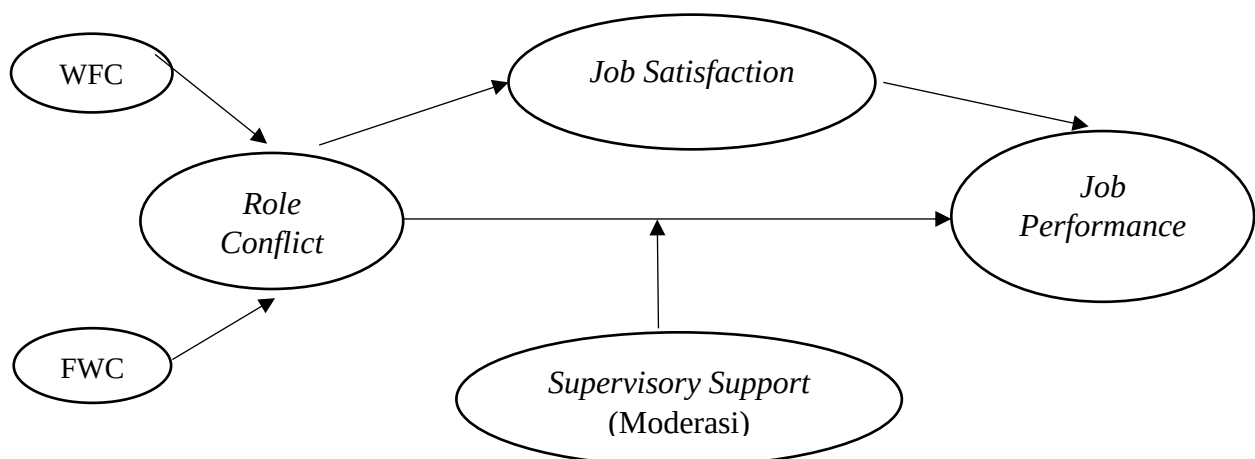
Berdasarkan *role theory* yang dikemukakan oleh Kahn et al. (1964), konflik peran (*role conflict*) merupakan kondisi di mana individu menghadapi tuntutan yang saling bertentangan dalam menjalankan perannya. Dalam konteks auditor, konflik ini muncul akibat tekanan dari klien, tuntutan standar audit, serta ekspektasi organisasi yang seringkali tidak selaras. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan stres kerja yang dapat berdampak pada penurunan kinerja auditor. Dalam penelitian ini, *job satisfaction* diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme hubungan antara *role conflict* dan *job performance*. Artinya, pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui perubahan kondisi psikologis individu berupa tingkat kepuasan kerja.

Berdasarkan *Social Support Theory* yang dikembangkan oleh Cohen dan Wills (1985), dukungan sosial dari atasan (*supervisory support*) berperan sebagai faktor yang dapat mengurangi dampak negatif stres kerja melalui mekanisme *buffering effect*. Dalam konteks ini, auditor yang memperoleh dukungan yang memadai dari atasan akan lebih mampu mengelola konflik peran dan tekanan kerja, sehingga dampak negatif terhadap kinerja dapat diminimalkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini *supervisory support* diposisikan sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara *role conflict* dan *job*

performance. Dengan kata lain, tingkat dukungan atasan akan menentukan seberapa besar pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai hubungan antara *role conflict* yang memengaruhi *job performance* baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *job satisfaction*, serta dipengaruhi oleh *supervisory support* sebagai variabel moderasi.

Secara konseptual, hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model kerangka konseptual pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance* dengan mediasi *Job Satisfaction* dan moderasi *Supervisory Support*.

Kerangka pemikiran ini menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel tidak bersifat sederhana, melainkan melibatkan mekanisme mediasi dan moderasi yang kompleks. Oleh karena itu, pendekatan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan tersebut secara simultan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kausal antar variabel yang telah dirumuskan berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu melalui pengukuran data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, serta menganalisis data secara statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis yang disusun berdasarkan landasan teori dan bukti empiris sebelumnya. Pendekatan ini digunakan karena penelitian tidak hanya mendeskripsikan fenomena yang terjadi, tetapi juga menganalisis pengaruh antar variabel yang diteliti serta menguji model hubungan yang telah dikembangkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi dan *supervisory support* sebagai variabel moderasi. Hubungan antar variabel tersebut dijelaskan menggunakan *Attribution Theory* sebagai teori utama yang menjelaskan bagaimana individu menginterpretasikan penyebab suatu kondisi atau perilaku yang dialami. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh *Role Theory* yang menjelaskan terjadinya konflik peran akibat tuntutan yang saling bertentangan dalam suatu pekerjaan, serta *Social Support Theory* yang menjelaskan peran dukungan sosial dari atasan dalam mengurangi dampak negatif tekanan kerja terhadap individu.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* di wilayah DKI Jakarta, yaitu PwC Indonesia, Deloitte Indonesia, EY Indonesia, dan KPMG Indonesia. Auditor *Big Four* dipilih karena memiliki karakteristik pekerjaan yang kompleks, tingkat tekanan kerja yang tinggi, serta potensi konflik peran yang relatif lebih besar dibandingkan profesi lainnya, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian

dalam menguji hubungan antara *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance*.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei (*survey research*) dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain survei dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh data secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi auditor mengenai *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance*. Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel tertentu guna menjelaskan karakteristik, sikap, perilaku, maupun hubungan antar variabel dalam suatu populasi.

Pendekatan *cross-sectional* digunakan karena pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa melakukan pengamatan berulang terhadap responden. Pendekatan ini dinilai sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel pada kondisi yang terjadi saat penelitian dilaksanakan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring (*online survey*) menggunakan Google Forms kepada auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* di wilayah DKI Jakarta.

Desain penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, serta menguji peran *supervisory support* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *role conflict* dan *job performance*. Pengujian hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Secara umum, tahapan penelitian yang dilakukan meliputi:

1. Identifikasi masalah penelitian dan penyusunan model konseptual berdasarkan teori serta penelitian terdahulu.
2. Penyusunan instrumen penelitian dan indikator pengukuran variabel.
3. Uji kualitas data melalui pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.
4. Penyebaran kuesioner kepada auditor yang memenuhi kriteria responden penelitian.
5. Pengumpulan, penyaringan (*screening*), dan pengolahan data penelitian.
6. Analisis data menggunakan metode SEM-PLS melalui evaluasi *outer model* dan *inner model*.

7. Pengujian hipotesis penelitian, termasuk pengujian efek mediasi *job satisfaction* dan efek moderasi *supervisory support*.
8. Interpretasi hasil penelitian, penarikan kesimpulan, serta penyusunan implikasi teoritis dan praktis.

3.3 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran atau fokus yang menjadi perhatian utama dalam suatu penelitian. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah hubungan antara *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance* pada auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four*. Penelitian ini berfokus pada pengaruh *role conflict* terhadap *job performance* auditor, dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi dan *supervisory support* sebagai variabel moderasi. Variabel *role conflict* diposisikan sebagai variabel independen yang diukur melalui dimensi *work-family conflict* dan *family-work conflict*. Selanjutnya, *job satisfaction* berperan sebagai variabel intervening yang menjelaskan mekanisme pengaruh *role conflict* terhadap *job performance*, sedangkan *supervisory support* berperan sebagai variabel moderasi yang diduga dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara *role conflict* dan *job performance* auditor.

Subjek penelitian adalah auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik *Big Four* di wilayah DKI Jakarta, yaitu PwC Indonesia, Deloitte Indonesia, EY Indonesia, dan KPMG Indonesia. Auditor *Big Four* dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki karakteristik pekerjaan yang kompleks, tingkat tekanan kerja yang tinggi, tuntutan penyelesaian pekerjaan yang ketat, serta tanggung jawab profesional yang besar sehingga berpotensi mengalami konflik peran yang dapat memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja auditor. Pemilihan auditor *Big Four* juga didasarkan pada pertimbangan bahwa lingkungan kerja pada KAP *Big Four* memiliki standar profesional, target kinerja, dan beban kerja yang relatif tinggi dibandingkan dengan organisasi lainnya, sehingga sesuai untuk menguji hubungan antarvariabel yang dikembangkan dalam penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance* auditor berdasarkan teori dan hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk

meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* yang beroperasi di wilayah DKI Jakarta, yaitu PwC Indonesia, Deloitte Indonesia, EY Indonesia, dan KPMG Indonesia. Auditor *Big Four* dipilih sebagai populasi penelitian karena memiliki karakteristik pekerjaan yang kompleks, tingkat tekanan kerja yang tinggi, tuntutan profesional yang ketat, serta potensi terjadinya konflik peran yang relatif lebih besar dibandingkan profesi lainnya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti agar responden yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Auditor yang bekerja pada KAP *Big Four* di wilayah DKI Jakarta.
2. Memiliki pengalaman kerja sebagai auditor minimal satu tahun.
3. Terlibat dalam penugasan audit laporan keuangan.
4. Memiliki latar belakang pendidikan minimal Sarjana (S1) Akuntansi.
5. Bersedia menjadi responden penelitian.

Untuk memperluas jangkauan responden dan meningkatkan tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*), penelitian ini juga menggunakan teknik *snowball sampling*. Menurut Nurdaini (2014), *snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan melalui proses rekomendasi atau penyebaran informasi dari responden awal kepada responden lain yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi penelitian. Teknik ini diibaratkan sebagai bola salju yang semakin membesar karena adanya penambahan responden secara bertahap melalui jaringan profesional yang dimiliki oleh responden sebelumnya.

Penerapan *snowball sampling* dalam penelitian ini dilakukan dengan meminta auditor yang telah mengisi kuesioner untuk menyebarkan tautan kuesioner kepada auditor lain yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik ini dipilih karena auditor *Big Four* merupakan kelompok responden yang relatif sulit dijangkau secara langsung serta memiliki jaringan profesional yang memungkinkan proses pengumpulan data berlangsung lebih efektif.

Penggunaan *purposive sampling* yang dikombinasikan dengan *snowball sampling* dalam penelitian ini termasuk dalam kategori *non-probability sampling*. Dengan teknik tersebut, setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama dan terukur untuk dipilih sebagai responden. Oleh karena itu, sampel penelitian ini tidak dapat diklaim merepresentasikan secara statistik seluruh populasi auditor yang bekerja pada KAP *Big Four* di Jakarta. Sampel penelitian hanya mencakup auditor yang berasal dari keempat KAP *Big Four* dan memenuhi kriteria penelitian serta bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Dengan demikian, hasil penelitian perlu diinterpretasikan sesuai dengan karakteristik responden yang berhasil dijangkau dan tidak digeneralisasi secara langsung kepada seluruh populasi auditor *Big Four*.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada rekomendasi Hair *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa ukuran sampel minimum pada penelitian yang menggunakan metode *Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares* (SEM-PLS) dapat ditentukan berdasarkan jumlah indikator penelitian. Penelitian ini menggunakan 22 indikator yang merepresentasikan variabel *Role Conflict*, *Job Satisfaction*, *Supervisory Support*, dan *Job Performance*. Dengan menggunakan aturan 5–10 kali jumlah indikator, jumlah sampel minimum yang diperlukan berada pada rentang 110–220 responden. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini menetapkan target pengumpulan data minimal sebanyak 150 auditor Big Four. Jumlah tersebut dinilai telah memenuhi persyaratan minimum analisis SEM-PLS serta memadai untuk menguji hubungan langsung, pengaruh mediasi *job satisfaction*, dan pengaruh moderasi *supervisory support* dalam model penelitian.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau responden yang menjadi objek penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2023), data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data tanpa melalui perantara.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* di wilayah DKI Jakarta. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah dikembangkan dari teori dan penelitian terdahulu untuk mengukur variabel *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job*

performance. Seluruh pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala *Likert* lima poin yang menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* di wilayah DKI Jakarta, yaitu PwC Indonesia, Deloitte Indonesia, EY Indonesia, dan KPMG Indonesia. Responden dipilih karena memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses audit laporan keuangan sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan terkait konflik peran, kepuasan kerja, dukungan atasan, dan kinerja auditor.

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data pendukung. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, prosiding, dan sumber referensi lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk mendukung penyusunan landasan teori, pengembangan hipotesis, serta penyusunan instrumen penelitian.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama dalam pengujian hipotesis penelitian, sedangkan data sekunder digunakan sebagai sumber pendukung untuk memperkuat kajian teoritis dan empiris yang mendasari penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei melalui penyebaran kuesioner (*questionnaire survey*). Menurut Sugiyono (2023), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dipilih karena mampu mengumpulkan data dari sejumlah responden dalam waktu yang relatif singkat serta sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian.

Data penelitian diperoleh secara langsung dari auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) *Big Four* di wilayah DKI Jakarta. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring (*online survey*) menggunakan media Google Forms untuk memudahkan distribusi dan pengumpulan data. Penggunaan kuesioner daring juga dipertimbangkan karena auditor merupakan profesi dengan tingkat mobilitas dan beban kerja yang tinggi sehingga lebih fleksibel dalam memberikan respons terhadap instrumen penelitian.

Proses pengumpulan data diawali dengan menghubungi calon responden yang memenuhi kriteria penelitian berdasarkan teknik *purposive sampling*. Selanjutnya, untuk meningkatkan jumlah responden dan memperluas jangkauan pengumpulan data, peneliti menerapkan teknik *snowball sampling* dengan meminta responden yang telah mengisi kuesioner untuk menyebarkan tautan kuesioner kepada auditor lain yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diadopsi dan dikembangkan dari penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance*. Seluruh *item* pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala *Likert* lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan.

Tabel 3.1 Skala *Likert* Penelitian

Skor	Kategori Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah penyusunan instrumen penelitian berdasarkan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu. Setiap indikator diterjemahkan ke dalam pernyataan kuesioner yang mengukur *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance*. Seluruh pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* lima poin. Sebelum disebarkan kepada responden, instrumen ditelaah kembali untuk memastikan kesesuaian antara setiap pernyataan dan konstruk yang diukur serta untuk memastikan bahwa bahasa yang digunakan dapat dipahami oleh responden.

Tahap kedua adalah penyusunan kuesioner dalam bentuk daring menggunakan Google Forms. Pada bagian awal kuesioner, peneliti mencantumkan penjelasan mengenai tujuan akademik penelitian, kerahasiaan identitas dan jawaban responden, sifat sukarela dari partisipasi, serta kriteria responden penelitian. Pertanyaan penyaring juga digunakan untuk memastikan bahwa calon responden bekerja sebagai auditor pada salah satu KAP *Big Four* di Jakarta, terlibat dalam penugasan audit laporan keuangan, dan memiliki masa kerja sekurang-kurangnya satu tahun.

Tahap ketiga adalah penyebaran tautan kuesioner kepada auditor yang memenuhi kriteria penelitian. Peneliti terlebih dahulu menghubungi pihak penghubung atau *person in charge* (PIC) pada masing-masing KAP *Big Four* untuk membantu mendistribusikan kuesioner melalui jaringan internal maupun jaringan profesional yang dimiliki. Peneliti menetapkan target awal sekitar 30 sampai dengan 40 responden dari setiap KAP agar penelitian dapat mencakup auditor dari keempat KAP *Big Four*. Target tersebut digunakan sebagai pedoman operasional pengumpulan data dan bukan sebagai penetapan sampel secara proporsional berdasarkan jumlah auditor pada setiap KAP.

Tahap keempat adalah perluasan penyebaran kuesioner. Selain melalui PIC pada masing-masing KAP, peneliti secara aktif menghubungi auditor *Big Four* yang berada dalam jaringan profesional peneliti dan memenuhi kriteria responden. Responden yang telah menerima atau mengisi kuesioner juga diminta membantu meneruskan tautan kepada auditor lain yang memenuhi kriteria penelitian. Prosedur tersebut dilakukan untuk memperluas jangkauan responden dan membantu memperoleh cakupan responden dari keempat KAP *Big Four*.

Tahap kelima adalah pemantauan jumlah dan distribusi respons yang masuk melalui Google Forms. Pemantauan dilakukan secara berkala untuk mengetahui perkembangan jumlah responden dari setiap KAP. Apabila jumlah respons dari salah satu KAP masih lebih rendah, peneliti melakukan tindak lanjut melalui PIC atau menghubungi kembali auditor yang memenuhi kriteria pada KAP tersebut. Prosedur ini dilakukan untuk memperluas cakupan responden, tetapi tidak dimaksudkan untuk menghasilkan sampel yang merepresentasikan secara statistik komposisi populasi auditor pada setiap KAP karena pemilihan responden tidak dilakukan secara acak.

Tahap terakhir adalah pemeriksaan dan penyaringan data. Jawaban yang terkumpul diperiksa berdasarkan kesesuaian responden dengan kriteria penelitian, kelengkapan jawaban, kemungkinan adanya respons ganda, dan konsistensi pola pengisian. Respons yang tidak memenuhi kriteria atau teridentifikasi sebagai respons ganda dikeluarkan dari data penelitian. Data yang telah melewati tahapan tersebut kemudian dikodekan, ditabulasi, dan diolah menggunakan SmartPLS 4.1.1.8 untuk pengujian model pengukuran dan model struktural.

Dengan teknik pengumpulan data tersebut, diharapkan data yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai hubungan antara *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance* pada auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik *Big Four*. Untuk menjaga kerahasiaan data dan identitas responden, penelitian ini tidak meminta informasi yang dapat mengidentifikasi responden secara personal. Seluruh data yang

diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan diolah secara agregat sesuai dengan prinsip etika penelitian. Pengumpulan data penelitian dilaksanakan pada periode 7 Juli sampai dengan tanggal 21 Juli 2026 melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan Google Forms kepada auditor yang bekerja pada KAP *Big Four* di Jakarta.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang diukur berdasarkan konsep teoritis tertentu sehingga dapat diobservasi dan diukur melalui indikator-indikator yang telah ditetapkan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen (*role conflict*), variabel dependen (*job performance*), variabel mediasi (*job satisfaction*), dan variabel moderasi (*supervisory support*).

Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Kode
Role Conflict (X)	<i>Role Conflict</i> merupakan kondisi ketika auditor menghadapi tuntutan peran yang saling bertentangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga sehingga dapat menghambat pelaksanaan tugas secara efektif (Kahn et al., 1964). Dalam penelitian ini, <i>Role Conflict</i> dimodelkan sebagai <i>higher-order construct</i> yang terdiri atas dua dimensi, yaitu <i>Work-Family Conflict</i> dan <i>Family-Work Conflict</i>. WFC menggambarkan konflik ketika tuntutan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga, sedangkan FWC menggambarkan konflik ketika tuntutan keluarga mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Kedua dimensi tersebut diperlakukan sebagai <i>Lower-Order Constructs</i> (LOCs) yang secara bersama-sama membentuk konstruk Role Conflict (Hair et al., 2022).	WFC Conflict (WFC)	Pekerjaan mengganggu kehidupan pribadi	WFC1
			Tuntutan pekerjaan mengurangi waktu bersama keluarga	WFC2

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Kode
		<i>Family-Work Conflict (FWC)</i>	Jam kerja mengganggu aktivitas keluarga	WFC3
			Tekanan pekerjaan memengaruhi kehidupan pribadi	WFC4
			Tanggung jawab pekerjaan bertentangan dengan tanggung jawab keluarga	WFC5
			Masalah keluarga mengganggu pekerjaan	FWC1
			Tanggung jawab keluarga mengurangi fokus kerja	FWC2
			Kehidupan pribadi memengaruhi penyelesaian pekerjaan	FWC3
			Konflik keluarga memengaruhi kinerja pekerjaan	FWC4
			Sulit menyeimbangkan pekerjaan dan keluarga	FWC5
<i>Job Satisfaction (Z)</i>	Perasaan positif auditor terhadap pekerjaannya sebagai hasil evaluasi atas pengalaman kerja yang dimiliki (Robbins & Judge, 2022).	Kepuasan terhadap pekerjaan	Merasa puas terhadap pekerjaan saat ini	JS1
		Kepuasan terhadap atasan	Merasa puas terhadap hubungan dengan atasan	JS2
		Kepuasan terhadap lingkungan kerja	Merasa nyaman dengan lingkungan kerja	JS3
		Kepuasan terhadap penghargaan	Merasa puas terhadap sistem penghargaan yang diberikan organisasi	JS4

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Kode
<i>Supervisory Support</i> (M)	Persepsi auditor mengenai tingkat dukungan yang diberikan oleh atasan dalam membantu pelaksanaan pekerjaan dan penyelesaian masalah kerja (Cohen & Wills, 1985).	Dukungan emosional	Atasan memberikan dukungan emosional ketika menghadapi kesulitan kerja	SS1
		Dukungan instrumental	Atasan membantu menyelesaikan pekerjaan ketika diperlukan	SS2
		Dukungan informasional	Atasan memberikan arahan dan informasi yang jelas	SS3
		Dukungan penghargaan	Atasan menghargai kontribusi dan hasil kerja yang diberikan	SS4
<i>Job Performance</i> (Y)	Tingkat keberhasilan auditor dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sesuai standar yang ditetapkan organisasi (Borman & Motowidlo, 1997).	Kualitas kerja	Menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang baik	JP1
		Ketepatan waktu	Menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu yang ditetapkan	JP2
		Pencapaian target	Mampu mencapai target pekerjaan yang diberikan	JP3
		Efektivitas kerja	Mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien	JP4

3.8 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner akan diolah dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menguji hubungan yang kompleks antarvariabel laten secara simultan, termasuk hubungan langsung, hubungan tidak langsung melalui variabel mediasi, serta hubungan moderasi dalam satu model penelitian. Selain itu, SEM-PLS tidak mensyaratkan distribusi data normal secara ketat dan dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif terbatas (Hair *et al.*, 2022).

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS karena model penelitian melibatkan variabel mediasi (*Job Satisfaction*), variabel moderasi (*Supervisory Support*), serta konstruk multidimensi pada variabel *Role Conflict* yang dimodelkan sebagai *Higher-Order Construct* (HOC). Oleh karena itu, metode ini dinilai sesuai untuk menguji model penelitian secara komprehensif. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data yang diperoleh akan melalui proses pemeriksaan (*screening*) untuk memastikan kelengkapan jawaban responden dan mengidentifikasi kemungkinan adanya data yang tidak layak digunakan dalam analisis.

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan distribusi jawaban responden terhadap seluruh indikator penelitian. Statistik deskriptif yang digunakan meliputi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi:

1. Jenis kelamin.
2. Usia.
3. Tingkat pendidikan.
4. Lama pengalaman kerja.
5. Jabatan auditor.

Selain itu, nilai rata-rata (*mean*) digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Untuk memudahkan interpretasi, nilai rata-rata diklasifikasikan ke dalam lima kategori berdasarkan panjang interval kelas yang dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Interval Kelas} &= (\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}) / \text{Jumlah Kategori} \\ &= (5 - 1) / 5 = 0,80\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh panjang interval sebesar 0,80. Selanjutnya, interpretasi nilai rata-rata dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Rata-Rata (*Mean*)

Interval Mean	Interpretasi
1,00–1,80	Sangat Rendah
1,81–2,60	Rendah
2,61–3,40	Sedang
3,41–4,20	Tinggi
4,21–5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil perhitungan peneliti berdasarkan rentang skala *Likert* 1–5.

3.8.2 Uji *Non-Response Bias*

Penelitian yang menggunakan metode survei berpotensi menghadapi masalah *non-response bias*, yaitu kondisi ketika karakteristik responden yang memberikan jawaban berbeda secara sistematis dengan responden yang tidak memberikan jawaban. Apabila terjadi *non-response bias*, hasil penelitian dapat menjadi kurang representatif terhadap populasi yang diteliti.

Untuk mengidentifikasi kemungkinan terjadinya *non-response bias*, penelitian ini melakukan pengujian dengan membandingkan karakteristik responden yang memberikan respons pada tahap awal (*early respondents*) dan tahap akhir (*late respondents*) pengumpulan data. Pengujian dilakukan menggunakan *independent sample t-test* terhadap variabel-variabel utama penelitian.

Menurut Armstrong dan Overton (1977), tidak adanya perbedaan yang signifikan antara kelompok *early respondents* dan *late respondents* menunjukkan bahwa penelitian tidak mengalami masalah *non-response bias*. Oleh karena itu, apabila nilai signifikansi (*p-value*) lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi *non-response bias* dalam penelitian ini.

3.8.3 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran (*measurement model* atau *outer model*) dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk laten dan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Pengujian ini bertujuan memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai sebelum dilakukan evaluasi terhadap hubungan

antarkonstruk pada model struktural (*inner model*). Karena konstruk pada penelitian ini menggunakan model pengukuran reflektif, evaluasi *outer model* dilakukan melalui pengujian *indicator reliability*, *convergent validity*, *internal consistency reliability*, dan *discriminant validity* (Hair et al., 2022). Evaluasi *outer model* dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap. Pertama, *outer loading* dievaluasi untuk menilai kemampuan setiap indikator dalam merefleksikan konstruk yang diukur. Kedua, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk mengevaluasi validitas konvergen pada tingkat konstruk. Ketiga, *Cronbach's Alpha*, ρ_A , dan *Composite Reliability* digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas konsistensi internal. Keempat, nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) digunakan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki validitas diskriminan yang memadai.

a. Indicator Reliability dan Convergent Validity

Indicator reliability menunjukkan seberapa besar suatu indikator mampu menjelaskan konstruk laten yang diukurnya. Evaluasi dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* setiap indikator. Menurut Hair et al. (2022), nilai *outer loading* sebesar 0,708 atau lebih menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan sekurang-kurangnya 50% varians indikator. Dalam penelitian ini digunakan batas praktis sebesar 0,70. Indikator dengan *outer loading* antara 0,40 sampai dengan 0,70 tidak harus langsung dikeluarkan dari model. Penghapusan indikator hanya dipertimbangkan apabila tindakan tersebut meningkatkan nilai AVE atau *Composite Reliability* dan tidak mengurangi cakupan isi konstruk. Sementara itu, indikator dengan *outer loading* di bawah 0,40 pada umumnya dipertimbangkan untuk dikeluarkan dari model. Dengan demikian, keputusan mempertahankan atau menghapus indikator tidak hanya didasarkan pada nilai statistik, tetapi juga mempertimbangkan dasar teori dan validitas isi instrumen.

Selain *outer loading*, validitas konvergen pada tingkat konstruk dievaluasi menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai AVE sekurang-kurangnya 0,50. Nilai tersebut menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan sedikitnya 50% varians indikator-indikator yang mengukurnya. Dengan demikian, kriteria validitas konvergen dalam penelitian ini adalah *outer loading* $\geq 0,70$ dan AVE $\geq 0,50$.

b. Internal Consistency Reliability

Reliabilitas konsistensi internal digunakan untuk menilai konsistensi antarindikator dalam mengukur konstruk laten yang sama. Evaluasi dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*, *rho_A*, dan *Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai ukuran reliabilitas yang bersifat konservatif karena mengasumsikan bahwa seluruh indikator memiliki kontribusi yang sama terhadap konstruk. *Composite Reliability* mempertimbangkan perbedaan nilai outer loading masing-masing indikator sehingga lebih sesuai digunakan dalam PLS-SEM, sedangkan *rho_A* digunakan sebagai ukuran reliabilitas pendukung. Suatu konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang memadai apabila nilai *Cronbach's Alpha*, *rho_A*, dan *Composite Reliability* berada di atas 0,70. Nilai antara 0,60 sampai dengan 0,70 masih dapat diterima dalam penelitian yang bersifat eksploratif, sepanjang ukuran reliabilitas lainnya telah memenuhi kriteria. Sementara itu, nilai *Composite Reliability* yang terlalu tinggi, khususnya di atas 0,95, perlu dicermati karena dapat mengindikasikan adanya indikator yang memiliki isi terlalu serupa atau redundan (Hair et al., 2022).

c. Discriminant Validity

Validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa suatu konstruk secara empiris berbeda dari konstruk lainnya dalam model penelitian. Pengujian validitas diskriminan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). HTMT membandingkan korelasi antarindikator yang mengukur konstruk berbeda dengan korelasi antarindikator dalam konstruk yang sama. Mengacu pada Hair et al. (2022), validitas diskriminan dinyatakan terpenuhi apabila nilai HTMT antarkonstruk berada di bawah 0,90. Nilai HTMT yang melebihi 0,90 menunjukkan kemungkinan adanya tumpang tindih konsep atau indikator antara dua konstruk. Apabila seluruh nilai HTMT berada di bawah batas tersebut, setiap konstruk dinyatakan memiliki karakteristik empiris yang berbeda dan layak digunakan dalam pengujian model struktural.

d. Keputusan Kelayakan Outer Model

Model pengukuran dinyatakan memenuhi persyaratan apabila indikator dan konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen, reliabilitas konsistensi internal, dan validitas diskriminan. Setelah seluruh kriteria *outer model* terpenuhi, analisis dapat dilanjutkan pada evaluasi model struktural untuk menguji hubungan langsung, mediasi, dan moderasi yang dirumuskan dalam hipotesis penelitian.

Karena variabel *Role Conflict* diperlakukan sebagai *Higher-Order Construct*, evaluasi *outer model* dilakukan melalui *Disjoint Two-Stage Approach*. Pada *Stage 1*, evaluasi validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap konstruk tingkat pertama, yaitu *Work-Family Conflict*, *Family-Work Conflict*, *Job Satisfaction*, *Supervisory Support*, dan *Job Performance*. Setelah konstruk pada *Stage 1* memenuhi kriteria *outer model*, latent variable scores *Work-Family Conflict* dan *Family-Work Conflict* digunakan sebagai indikator konstruk *Role Conflict* pada *Stage 2*. Konstruk *Role Conflict* kemudian kembali dievaluasi berdasarkan nilai *outer loading*, AVE, dan reliabilitas sebelum digunakan dalam evaluasi model struktural.

3.8.4 Pengujian *Higher-Order Construct* (HOC)

Variabel *Role Conflict* dalam penelitian ini diperlakukan sebagai *Higher-Order Construct* (HOC) yang terdiri atas dua *Lower-Order Constructs* (LOCs), yaitu:

1. *Work-Family Conflict* (WFC).
2. *Family-Work Conflict* (FWC).

Pengujian HOC dilakukan menggunakan pendekatan *Hierarchical Component Model* (HCM) dengan metode *Disjoint Two-Stage Approach* sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al. (2022). Pendekatan ini dipilih karena model penelitian melibatkan konstruk orde tinggi yang dikombinasikan dengan variabel mediasi dan moderasi.

Pada tahap pertama dilakukan estimasi model untuk memperoleh skor laten dari masing-masing konstruk tingkat pertama (*Lower-Order Constructs*). Selanjutnya, pada tahap kedua, skor laten tersebut digunakan sebagai indikator pembentuk konstruk *Role Conflict* sebagai konstruk tingkat kedua (*Higher-Order Construct*).

3.8.5 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* dilakukan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarkonstruk penelitian.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2	Nilai R^2
0,75	Kuat
0,50	Moderat
0,25	Lemah

Sumber: Hair *et al.* (2022)b. *Predictive Relevance* (Q^2)

Nilai Q^2 digunakan untuk mengukur kemampuan prediktif model. Model dianggap memiliki relevansi prediktif apabila nilai Q^2 lebih besar dari nol ($Q^2 > 0$).

c. Effect Size (f^2)

Nilai *effect size* digunakan untuk mengukur kontribusi masing-masing konstruk terhadap model.

Tabel 3.5 Interpretasi Nilai *Effect Size* (f^2)

Nilai f^2	Interpretasi
0,02	Kecil
0,15	Sedang
0,35	Besar

Sumber: Hair *et al.* (2022)

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak terdapat korelasi yang terlalu tinggi antarkonstruk prediktor dalam model struktural. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dihasilkan oleh SmartPLS. Menurut Hair *et al.* (2022), model penelitian dinyatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas apabila nilai VIF berada di bawah 5,00.

Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi *Variance Inflation Factor* (VIF)

Nilai VIF	Interpretasi
< 3,00	Sangat Baik
3,00 – 5,00	Masih Dapat Diterima
> 5,00	Terindikasi Multikolinearitas

Sumber: Hair *et al.* (2022)e. *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR)

SRMR digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian model (*model fit*) secara keseluruhan. Menurut Hair *et al.* (2022), model dikatakan memiliki tingkat kesesuaian yang baik apabila nilai SRMR kurang dari 0,08.

Tabel 3.7 Kriteria Evaluasi *Model Fit* Berdasarkan Nilai SRMR

Nilai SRMR	Interpretasi
<u>< 0,08</u>	<u>Model Fit</u>
<u>0,08–0,10</u>	<u>Marginal Fit</u>
<u>> 0,10</u>	<u>Poor Fit</u>

Sumber: Hair *et al.* (2022)**3.8.6 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* pada SmartPLS. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- Nilai *t-statistic* > 1,96.
- Nilai *p-value* < 0,05.

Hipotesis penelitian yang diuji meliputi:

- H1: *Role Conflict* berpengaruh terhadap *Job Performance*.
- H2: *Role Conflict* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction*.
- H3: *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *Job Performance*.
- H4: *Job Satisfaction* memediasi pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance*.
- H5: *Supervisory Support* memoderasi pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance*.

3.8.7 Pengujian Efek Mediasi

Pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui apakah *Job Satisfaction* mampu menjelaskan mekanisme pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance*. Pengujian dilakukan dengan melihat signifikansi pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) melalui prosedur *bootstrapping*. Efek mediasi dinyatakan signifikan apabila nilai *p-value* < 0,05.

Selanjutnya, hasil mediasi akan diinterpretasikan ke dalam tiga kategori, yaitu:

1. *Full mediation* apabila pengaruh tidak langsung signifikan sedangkan pengaruh langsung tidak signifikan.
2. *Partial mediation* apabila pengaruh langsung dan tidak langsung sama-sama signifikan.
3. *No mediation* apabila pengaruh tidak langsung tidak signifikan.

3.8.8 Pengujian Efek Moderasi

Pengujian moderasi dilakukan untuk mengetahui apakah *Supervisory Support* memperkuat atau memperlemah pengaruh *Role Conflict* terhadap *Job Performance*. Pengujian dilakukan menggunakan pendekatan *interaction effect* pada SmartPLS dengan membentuk variabel interaksi antara *Role Conflict* dan *Supervisory Support*. Efek moderasi dinyatakan signifikan apabila nilai *p-value* < 0,05. Apabila koefisien interaksi bernilai positif dan signifikan, maka *Supervisory Support* memperkuat hubungan antara *Role Conflict* dan *Job Performance*. Sebaliknya, apabila koefisien interaksi bernilai negatif dan signifikan, maka *Supervisory Support* memperlemah hubungan tersebut.

3.8.9 Pengendalian *Common Method Bias* (CMB)

Seluruh variabel penelitian, yaitu *role conflict*, *job satisfaction*, *supervisory support*, dan *job performance*, diukur melalui kuesioner yang diisi secara mandiri oleh responden pada periode pengumpulan data yang sama. Penggunaan sumber, metode pengukuran, dan waktu pengumpulan data yang sama berpotensi menimbulkan *common method bias*, yaitu varians pengukuran yang berasal dari metode pengumpulan data dan bukan dari konstruk yang sebenarnya diukur. *Common method bias* dapat menyebabkan hubungan antarkonstruk terlihat lebih kuat atau lebih lemah daripada hubungan yang sesungguhnya. Potensi *common method bias* menjadi perhatian khusus pada pengukuran *job performance* karena kinerja auditor dinilai sendiri oleh auditor yang menjadi responden (*self-reported job performance*). Penilaian terhadap kinerja sendiri dapat dipengaruhi oleh *social desirability bias*, yaitu kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap baik secara sosial; *self-enhancement bias*, yaitu kecenderungan menilai kemampuan dan kinerja diri secara lebih positif; serta *leniency bias*, yaitu kecenderungan memberikan penilaian yang terlalu longgar terhadap kinerja sendiri. Responden juga dapat berusaha menjaga konsistensi antara jawaban mengenai pengalaman kerja, kepuasan kerja, dukungan atasan, dan persepsi kinerjanya.

Untuk meminimalkan potensi tersebut, penelitian ini menerapkan pengendalian secara prosedural. Identitas responden dijaga kerahasiaannya, jawaban diolah secara agregat, dan responden diberikan penjelasan bahwa tidak terdapat jawaban benar atau salah. Responden juga diminta memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang dialami. Pernyataan kuesioner disusun menggunakan bahasa yang jelas dan tidak mengarahkan responden pada jawaban tertentu. Selain itu, urutan dan pengelompokan pernyataan disusun agar responden tidak secara langsung menghubungkan variabel prediktor dengan variabel hasil penelitian. Meskipun pengendalian prosedural telah diterapkan, potensi *common method bias* tidak dapat dihilangkan sepenuhnya karena seluruh variabel tetap diperoleh dari sumber yang sama dan *job performance* tidak dikonfirmasi melalui penilaian supervisor maupun ukuran kinerja objektif. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu diinterpretasikan sebagai hubungan berdasarkan persepsi responden dan bukan sebagai pengukuran objektif atas kinerja auditor.