

PENENTU KEPUASAN KERJA AUDITOR

Ceacilia Srimindarti¹, Rr. Tjahjaning Poerwati², Pancawati Hardiningsih³,

Gregorius Anggana Lisiantara⁴, Rachmawati Meita Oktaviani⁵

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank

Jalan Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang, Indonesia

E-mail Corresponding author: caecilia@edu.unisbank.ac.id¹⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh konflik peran dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja auditor. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik di kota Semarang. Responden yang diambil untuk penelitian ini adalah auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik di kota Semarang dan sudah memiliki pengalaman kerja selama satu tahun. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *convenience sampling* dengan kuesioner. Regresi berganda digunakan sebagai alat untuk memproses analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi *locus of control* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: kepuasan kerja, konflik peran, locus of control

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Auditor memiliki peran penting dalam menjaga integritas dan transparansi laporan keuangan perusahaan. Sebagai pihak independen, auditor dituntut untuk menjalankan tugasnya secara profesional, objektif, dan sesuai dengan standar audit yang berlaku. Dalam praktiknya, auditor tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, tetapi juga menghadapi berbagai tekanan dari klien, atasan, maupun regulasi yang ketat. Tekanan ini sering kali memunculkan konflik peran yang berpotensi mempengaruhi sikap dan kepuasan auditor dalam menjalani pekerjaannya.

Kepuasan kerja auditor menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas lingkungan kerja dan stabilitas organisasi. Auditor yang merasa puas cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, loyalitas tinggi, serta kepatuhan terhadap prosedur audit. Namun sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat memicu perilaku disfungsional seperti *underreporting time*, *premature sign-off*, hingga niat untuk *resign*. Kondisi ini menjadi perhatian khusus dalam dunia profesi audit yang sangat bergantung pada integritas dan akuntabilitas sumber daya manusianya.

Salah satu faktor yang diyakini memengaruhi kepuasan kerja auditor adalah konflik peran, yakni kondisi ketika auditor menghadapi tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan atau tidak jelas. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang bervariasi, di mana beberapa studi menyatakan bahwa konflik peran

secara signifikan menurunkan kepuasan kerja, sementara sebagian lainnya menyatakan pengaruhnya tidak signifikan. Hal ini menciptakan riset gap yang menarik untuk ditelusuri lebih lanjut. Sweeney & Summers (2002), Maulidina & Frianto (2021), Atikah Mutiara Rashida (2021), Ni Kadek Rahayu Yulianti & Made Surya Putra (2021), Junaid Ahmad et al., (2021), Yannizar, et al (2022), Nilawati & Heliyani (2022), menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Namun, studi lainnya yang dilakukan oleh Juniari et al., (2024), menemukan konflik peran tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja auditor.

Selain konflik peran, locus of control atau lokus kendali individu juga dianggap sebagai faktor internal yang memengaruhi bagaimana seseorang merespons tekanan pekerjaan. Auditor dengan locus of control internal cenderung merasa mampu mengendalikan situasi kerja, sedangkan auditor dengan *locus of control* eksternal merasa bahwa hasil kerja ditentukan oleh faktor di luar dirinya. Penelitian terkait hubungan antara *locus of control* dan kepuasan kerja juga masih menunjukkan hasil yang beragam, sehingga perlu dikaji lebih dalam konteks profesi auditor. Spector (1982) dan Ghozali & Fuad (2005) menunjukkan bahwa *locus of control* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun Agustia Dian (2011) menemukan *locus of control* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada upayanya menggabungkan dalam satu model faktor internal auditor yaitu *locus of control* dan faktor eksternal konflik peran untuk menjelaskan kepuasan kerja auditor, khususnya pada auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik (KAP) di Kota Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan manajemen sumber daya manusia di lingkungan profesi akuntansi serta menjadi acuan bagi pimpinan KAP dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi emosional yang positif yang muncul dari hasil penilaian seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2017). Menurut Locke (1976), kepuasan kerja adalah keadaan emosional menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi seseorang terhadap pekerjaannya sebagai hal yang mampu memenuhi nilai-nilai penting bagi dirinya. Dalam konteks auditor, kepuasan kerja sangat penting karena berkaitan langsung dua faktor penting, yaitu konflik peran (faktor eksternal) dan locus of control (faktor internal) dengan kinerja, integritas, dan keberlangsungan profesionalisme auditor.

1. Konflik Peran

Konflik peran terjadi ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan, tidak konsisten, atau tidak jelas (Rizzo et al., 1970). Auditor sering mengalami konflik peran karena harus memenuhi ekspektasi atasan, rekan

tim, dan klien secara bersamaan, yang kadang tidak sejalan. Konflik ini dapat menimbulkan stres, kelelahan, serta menurunkan kepuasan kerja karena auditor merasa tidak mampu memenuhi seluruh tuntutan secara optimal (Budiarsih, 2021).

2. Locus of Control

Locus of control merupakan konsep psikologis yang menjelaskan sejauh mana individu percaya bahwa dirinya dapat mengendalikan hasil dari peristiwa yang dialami (Rotter, 1966). Individu dengan locus of control internal meyakini bahwa keberhasilan atau kegagalan merupakan hasil dari usahanya sendiri. Sebaliknya, individu dengan locus of control eksternal meyakini bahwa keberhasilan ditentukan oleh faktor luar seperti keberuntungan, nasib, atau campur tangan orang lain. Dalam dunia audit yang penuh tekanan, auditor dengan locus of control internal cenderung lebih tangguh dalam menghadapi tekanan kerja dan lebih puas dalam menjalani tugasnya. Sebaliknya, auditor yang merasa tidak memiliki kendali atas situasi cenderung kurang puas dan lebih mudah mengalami stres kerja.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja

Konflik peran merupakan suatu kondisi ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan, tidak konsisten, atau tidak jelas (Rizzo, House & Lirtzman, 1970). Dalam konteks teori stres kerja (*role stress theory*), konflik peran dikategorikan sebagai bentuk role stressor yang dapat memicu ketegangan psikologis dan berujung pada berkurangnya kepuasan dalam menjalani pekerjaan (Kahn et al., 1964). Dalam teori keseimbangan antara harapan dan realitas kerja (*discrepancy theory*), seseorang akan merasa puas bila terdapat kesesuaian antara harapan terhadap pekerjaan dengan kenyataan yang dialami. Ketika auditor menghadapi konflik peran, ketika harapan-harapan tersebut menjadi sulit tercapai, pada akhirnya akan menurunkan kepuasan kerja. Auditor yang menghadapi perintah atau ekspektasi yang saling bertentangan misalnya dari klien dan atasan akan mengalami kebingungan dalam prioritas kerja, sehingga berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan terhadap pekerjaannya. Ketika individu dihadapkan pada situasi harus menyenangkan dua pihak berbeda dalam waktu bersamaan, beban emosional dan tekanan meningkat. Ketidakjelasan peran membuat auditor kesulitan memenuhi target atau hasil kerja yang optimal. Ketika auditor merasa tidak efektif atau tidak mampu memberikan kontribusi maksimal, rasa puas terhadap pekerjaan pun menurun.

Supriyadi (2010) dalam penelitiannya terhadap auditor di KAP Yogyakarta, menyimpulkan bahwa semakin tinggi konflik peran, semakin rendah kepuasan kerja auditor. Sari dan Ernawati (2017), Sweeney & Summers (2002), Maulidina & Frianto (2021), Atikah Mutiara Rashida (2021), Ni Kadek Rahayu Yulianti & Made Surya Putra (2021), Junaid Ahmad et al., (2021), Nilawati & Heliyani (2022),

menemukan bahwa konflik peran berdampak negatif signifikan terhadap kepuasan kerja auditor, karena memengaruhi keseimbangan kerja dan kualitas hubungan interpersonal. Berdasarkan paparan di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja auditor

Pengaruh Locus of Control terhadap Kepuasan Kerja

Locus of control (lokus kendali) adalah konsep psikologis yang dikembangkan oleh Rotter (1966), yang menjelaskan bagaimana individu memandang penyebab utama dari peristiwa yang dialaminya. Locus of control internal, individu percaya bahwa keberhasilan atau kegagalan berasal dari usaha dan keputusan dirinya sendiri, sedangkan locus of control eksternal, meyakini bahwa nasib, keberuntungan, atau kekuatan eksternal yang menentukan hasil pekerjaan mereka. Menurut teori atribusi, individu dengan locus internal cenderung merasa lebih memiliki kendali atas lingkungan kerja dan cenderung memiliki motivasi intrinsik yang tinggi, sehingga lebih mampu menghadapi tekanan pekerjaan secara positif. Sebaliknya, individu dengan locus of control eksternal lebih rentan mengalami stres dan ketidakpuasan karena merasa tidak mampu memengaruhi hasil pekerjaan secara langsung. Secara logis, locus of control berhubungan erat dengan kepuasan kerja, khususnya dalam konteks profesi auditor, Auditor dengan *locus internal* akan lebih mampu menghadapi tekanan klien atau *deadline* audit karena mereka percaya bahwa tindakan mereka dapat memengaruhi hasil pekerjaan. Hal ini menciptakan rasa kompetensi dan puas terhadap pekerjaan. Auditor dengan *locus internal* cenderung lebih resilien dalam menghadapi konflik peran, tekanan waktu, atau target kerja, sehingga tingkat kepuasan kerja cenderung lebih tinggi. Sebaliknya, auditor dengan *locus eksternal* cenderung menyalahkan faktor luar ketika menghadapi kesulitan atau kegagalan, yang menimbulkan stres, frustrasi, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja.

Ghozali & Fuad (2005) menemukan dalam konteks auditor, *locus of control* internal berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karena auditor merasa mampu mengontrol tanggung jawab dan hasil kerjanya. Sriyanto (2012) menyatakan bahwa *locus of control* internal memperkuat keyakinan auditor dalam menghadapi kompleksitas audit, sehingga meningkatkan kepuasan kerja. Berdasarkan paparan di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Locus of control* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja auditor

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik kota Semarang, adapun sampel penelitian adalah auditor yang bekerja di KAP kota Semarang yang sudah memiliki pengalaman kerja selama satu tahun. Metode penyampelan menggunakan *convenience sampling*, sedangkan alat yang dipakai untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Variabel konflik peran diukur menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Rizzo,

House, & Lirtzman (1970) terdiri dari tiga pertanyaan yaitu: tuntutan tugas tidak jelas sehingga membingungkan, diberi tugas yang saling bertentangan dan merasa sulit memenuhi tuntutan pekerjaan secara bersamaan. *Locus of control* diukur dengan kuesioner yang dikembangkan oleh Spector (1988) terdiri dari tiga pertanyaan, hasil audit tergantung pada usaha sendiri, kesuksesan audit lebih dikendalikan diri sendiri dan bekerja keras untuk mendapatkan hasil kerja audit yang baik. Sedangkan variabel kepuasan kerja diukur dengan Job Descriptive Index (JDI) yang dikembangkan oleh Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969) terdiri dari lima pertanyaan meliputi: puas dengan pekerjaan sebagai auditor, senang dengan tingkat tantangan yang saya hadapi dalam audit, puas dengan supervisor dan dukungannya, puas dengan kesempatan untuk berkembang secara profesional, dan puas dengan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Setelah data terkumpul akan dilakukan analisis menggunakan regresi. Langkah pertama dilakukan uji kualitas data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, selanjutnya uji normalitas, uji asumsi klasik, uji model dan uji hipotesis.

HASIL DAN ANALISIS

Sampel dalam penelitian ini sejumlah 63 responden auditor yang bekerja di KAP kota Semarang. Adapun total kuesioner yang didistribusikan sebanyak 85, sehingga tingkat kembalian sebesar 74%. Adapun deskripsi responden ditampilkan dalam tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Deskripsi Responden

Nomor	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah Responden	Persentase
1	Jenis Kelamin	Female	22	34,92
		Male	41	65,08
Total			63	100%
2.	Tingkat Pendidikan	Diploma	16	25,40
		Sarjana	37	58,73
		Magister	7	11,11
		Doktor	3	4,76
Total			63	100%
3.	Lama Bekerja	1-3 tahun	34	53,97
		4-6 tahun	16	25,40
		7-10 tahun	11	17,46
		> 10 tahun	2	3,17
Total			63	100%

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan pada tabel 1 dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh auditor laki-laki, tingkat pendidikan terbesar dari sarjana sebanyak 37 orang, diikuti diploma ada 16 orang, magister 7 orang dan doktor 3 orang. Lama bekerja terbesar untuk 1-3 tahun sebanyak 34 orang, 4-6 tahun 16 orang, 7-10 tahun 11 orang, diatas 10 tahun 2 orang. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas ditunjukkan dalam tabel 2.

Tabel 2
 Uji Validitas dan Reliabilitas

Variables	Jumlah Item	KMO	Validitas Loading factor	Reliabilitas Cronbach Alpha
Konflik Peran	3	0,721	0,746 - 0,841	0,816
Locus of Control	3	0,730	0,714 - 0,715	0,825
Kepuasan Kerja	5	0,726	0,737 - 0,829	0,863

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan pada hasil olahan uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat bahwa semua indikator valid dan reliabel karena nilai loading factor lebih dari 0,4 dan nilai cronbach alpha lebih dari 0,7 sehingga dapat dilanjutkan pada proses berikutnya. Langkah selanjutnya dilakukan uji model dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi ditampilkan dalam tabel 3.

Tabel 3
 Hasil Analisis Regresi

Variabel	Uji Model		Uji Hipotesis		
	Sig. F	Adjusted R ²	Sig. t	Beta	Keputusan
Regression	0.000	0,681			
Konflik Peran			.037	-.063	Diterima
Locus of Control			.006	.039	Diterima

Sumber: data yang diolah

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 menunjukkan bahwa model fit dengan data, sedangkan nilai adjusted R² senilai 0,687 artinya kemampuan konflik peran dan *locus of control* dalam menjelaskan kepuasan kerja sebesar 68,7 %, sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

PEMBAHASAN

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja auditor. Auditor yang menghadapi perintah atau ekspektasi yang saling bertentangan akan menyebabkan kebingungan dalam

prioritas kerja, sehingga mereka merasa tidak nyaman, perasaan ini pada akhirnya akan menyebabkan kepuasan terhadap pekerjaannya turun. Pada saat individu dihadapkan pada situasi harus menyenangkan beberapa pihak berbeda dalam waktu bersamaan, akan menyebabkan beban emosional sehingga tekanan mental meningkat. Ketidakjelasan peran membuat auditor kesulitan memenuhi target atau hasil kerja yang optimal. Kepuasan terhadap pekerjaan akan turun ketika auditor merasa tidak efektif atau tidak mampu memberikan kontribusi maksimal. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sweeney & Summers (2002), Maulidina & Frianto (2021), Atikah Mutiara Rashida (2021), Ni Kadek Rahayu Yulianti & Made Surya Putra (2021), Junaid Ahmad et al., (2021), Yannizar et al., (2022), Nilawati & Heliyani (2022).

Pengaruh *Locus of Control* terhadap Kepuasan Kerja

Pengujian terhadap hipotesis 2 menunjukkan *locus of control* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Individu yang merasa mampu mengontrol hasil kerja melalui tindakan mereka sendiri dapat meningkatkan rasa percaya diri serta lebih mampu menghadapi tantangan dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Saat mereka berhasil, mereka mengaitkan keberhasilan itu dengan usaha mereka sendiri, sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pekerjaan. Auditor dapat menghadapi kendala secara aktif, dan merasakan keberhasilan sebagai hasil usaha sendiri. Ini menghasilkan perasaan positif, makna dalam pekerjaan, serta motivasi yang lebih besar. Karena mereka merasa bisa mengendalikan situasi, maka biasanya mengalami lebih sedikit stres kerja. Lingkungan kerja yang dirasa terkendali berkontribusi pada kondisi psikologis yang lebih sehat, sehingga lebih puas terhadap pekerjaan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Spector (1982) dan Ghozali & Fuad (2005), Sriyanto (2012), Putra et. al., (2020).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja auditor. Peran yang tidak jelas dan tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu bersamaan dengan pihak yang berbeda menyebabkan tekanan dan menyebabkan kepuasan kerja menurun. *Locus of control* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Ketika auditor merasa dapat mengontrol hasil pekerjaan dengan usaha sendiri dapat mengakibatkan meningkatnya kepuasan kerja yang dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, D. (2011). *Pengaruh locus of control, profesionalisme, dan motivasi terhadap kinerja auditor internal (Studi empiris pada BPK RI)*. Jurnal Ilmiah Akuntansi, 13(2), 112-126.
- Ahmad, J., Rasheed, A., & Ahmad, R. (2020). Impact of role conflict and role ambiguity on job satisfaction, job performance and turnover intention: A

- mediating role of work stress. *International Journal of Business and Social Science*, 11(5), 54–62. <https://doi.org/10.30845/ijbss.v11n5p7>
- Atikah, M. R. (2021). Pengaruh konflik peran dan wewenang pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Hanil Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 13–24. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmb/article/view/14521>
- Ghozali, I., & Fuad. (2005). *Structural equation modeling: Teori, konsep, dan aplikasi dengan program Lisrel 8.54*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juniari, D., Arimbawa, I. M., & Lestari, P. (2024). Konflik peran terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 12(1), 22–33.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley & Sons.
- Kurniawan, A. K. I. (2020). *Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kepuasan kerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening (Studi pada Puskesmas Jepara)* [Skripsi, Universitas Negeri Semarang]. <http://lib.unnes.ac.id/41542/>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Dalam M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (hlm. 1297–1349). Chicago: Rand McNally.
- Maulidina, D. M., & Frianto, A. (2021). Pengaruh high performance work system dan konflik peran terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 12(1), 54–63. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/jimat/article/view/1292>
- Nilawati, R., & Heliyani, R. (2022). Pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai Dinas Koperindag Kota Sawahlunto dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 14(2), 109–120.
- Rahayu Yulianti, N. K., & Surya Putra, I. M. (2021). Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 10(7), 1776–1802. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/71695>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163. <https://doi.org/10.2307/2391486>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.

- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1–28.
<https://doi.org/10.1037/h0092976>
- Spector, P. E. (1982). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control. *Psychological Bulletin*, 91(3), 482–497.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.91.3.482>
- Sriyanto. (2012). Pengaruh locus of control dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kebumen. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(1), 43–51.
- Yannizar, A., Nofriansyah, D., & Setiawan, R. (2022). Pengaruh konflik peran dan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Maj. Gen. H.A Thalib Kerinci. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Kesehatan Indonesia (JABKI)*, 3(2), 45–53.