

Dampak *Role Conflict, Role Ambiguity, dan Role Overload* Terhadap *Judgment Auditor*

Full paper

Atika Jauharia Hatta Hambali

STIE YKPN Yogyakarta
atikahatta@yahoo.com

Gudono

Universitas Gadjah Mada
xx@ugm.ac.id

Zaki Baridwan

Universitas Gadjah Mada
zakibaridwan@ugm.ac.id

Supriyadi

Universitas Gadjah Mada
pri@mmugm.ac.id

Public accountant/auditor is a profession that is susceptible to the condition of the pressure (stress) due to the demands of the job. Consequences and outcomes of this pressure is not always negative (distress), but can also be positive (eustress), depending on individual perceptions, interpretations, reactions to stress and stressors, and how individuals can manage their sensors. This study intends to examine the effect of work stress (role stress) on the auditors job performance (judgment). Three forms of role stress that was tested in this study is the role ambiguity, role conflict, and role overload. This study also intends to investigate whether the characteristics of individuals which is tolerance of ambiguity will moderate the relationship between role ambiguity and auditor judgment. Data collected using the internet-based experiments. Design of the experiment using a between subject, with junior auditor who worked at a public accounting firm as the subject. The dependent variable in this study is the auditor's judgment, while the independent variable is the role conflict, role ambiguity, and role overload. Using repeated measures ANOVA the results of the study indicate support for the Role Theory proposed by Kahn et al. (1964), when the role is role overload (RO), role conflict coupled with role overload (RC+RO), role ambiguity (RA) and role conflict that arises along with the role ambiguity (RC+RA). The results of hypotheses testing related to the tolerance of ambiguity failed to get the support of evidence.

Keywords: *role conflict, role ambiguity, role overload, role stress, audit judgment.*

1. Introduction (TNR 12, Bold)

Profesi akuntan publik (auditor) merupakan profesi yang sangat penting dalam dunia bisnis yang kian berkembang. Peran penting auditor terutama terletak pada peningkatan kualitas dan kredibilitas atas laporan keuangan yang disusun oleh suatu perusahaan, melalui laporan audit yang diterbitkan oleh auditor tersebut. Dalam penyusunan laporan audit ini, pertimbangan (*judgment*) auditor memainkan peran yang penting. Penilaian kinerja dari auditor menjadi hal yang penting bagi Kantor Akuntan Publik

(KAP), bahkan mereka bersedia untuk memakai metode yang rumit yang mengkonsumsi banyak waktu dan sumber daya, untuk dapat mengukur kinerja anggotanya dengan baik (Fogarty, 1994).

Profesi auditor ini sangat rentan terhadap kondisi *stress* yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan. Sebagai *boundary spanners*, menyebabkan auditor memiliki potensi konflik dan ketidakjelasan peran yang tinggi sebagaimana dinyatakan oleh Baker (1977). Tekanan dalam pekerjaan menunjukkan seberapa luas serangkaian ekspektasi peran anggota organisasi menghadapi situasi yang berkaitan dengan ambiguitas peran (*role conflict*), konflik peran (*role ambiguity*), dan kelebihan beban kerja (*role overload*). Konsekuensi dan capaian dari tekanan tidak selalu bersifat negatif (*distress*), tetapi dapat juga positif (*eustress*). Hal ini tergantung pada persepsi individu, interpretasi, reaksi terhadap tekanan dan pemicu *stress*, serta bagaimana mereka dapat mengelola sensor mereka untuk mengubah kekurangan menjadi tantangan untuk meningkatkan kinerja mereka (Al-Khasawneh and Futa, 2013). *Distress* akan berdampak pada penurunan kinerja, sementara *eustress* akan berdampak pada peningkatan kinerja.

Beberapa penelitian menemukan bahwa *stress* akan berpengaruh pada kinerja auditor (Rebele and Michael, 1990; Fisher, 2001; Viator, 2001; Burney and Widener, 2007, Marginson and Bui, 2009). Rebele and Michael (1990), Viator (2001), dan Burney and Widener (2007) menguji anteseden dan konsekuensi dari *role stress* yang dialami auditor independen. Bentuk dari *role stress* yang diuji dalam penelitian tersebut adalah ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan konflik peran (*role conflict*). Hasil ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa ambiguitas peran berhubungan dengan kinerja auditor, sementara konflik peran tidak mendapatkan dukungan bukti yang cukup. Berbeda dengan hasil yang ditemukan oleh Marginson and Bui (2009) yang meneliti hal serupa, namun menemukan dukungan bukti adanya hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor. Dukungan bukti bagi hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor ditunjukkan pula oleh hasil penelitian Fisher (2001), meskipun ia meneliti *role stress* sebagai variabel independen utama dan bukan sebagai variabel mediasi. Dengan adanya hasil yang belum konsisten ini, perlu dilakukan suatu penelitian yang menguji hubungan antara *role stress* dengan kinerja.

Hasil penelitian sebelumnya yang masih belum konsisten tersebut kemungkinan dapat disebabkan oleh penggunaan metode yang diterapkan. Semua penelitian tersebut menggunakan metode

survei dengan instrumen berupa kuesioner yang dikembangkan oleh Rizzo *et al.*(1970) yang berbentuk *self perception* (penilaian pada diri sendiri), sehingga yang diukur bukan kinerja auditor yang sesungguhnya namun penilaian auditor terhadap dirinya sendiri. Hasil penelitian dengan menggunakan metode survei dapat bersifat sangat subjektif karena jawaban yang diperoleh merupakan *judgment* subjektif dari responden (Rahman, 1986). Besar kemungkinan penggunaan metode survei ini merupakan salah satu penyebab perbedaan hasil penelitian. Penelitian ini mencoba untuk mengatasi kelemahan metode survei kuesioner tersebut dengan menggunakan metode eksperimen berbasis internet. Pengukuran dengan menggunakan metode survei kuesioner dan berbentuk persepsi, tidak mengukur kinerja auditor yang sesungguhnya, karena tidak berkaitan dengan pekerjaan auditnya. Oleh karena itu perlu untuk meneliti keterkaitan antara tekanan dalam pekerjaan dengan kinerja audit yang dihubungkan dengan penugasan audit, misalnya pertimbangan yang dibuat oleh auditor dalam penugasannya. Tekanan dalam pekerjaan, yang bersumber dari ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan beban kerja, diduga akan memengaruhi *judgment* yang dibuat oleh auditor. Dengan demikian pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

→ Apakah auditor yang mengalami tekanan dalam pekerjaan akan membuat *judgment* yang berbeda dengan auditor yang tidak mengalami tekanan dalam pekerjaan?

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tekanan dalam pekerjaan yang bersumber dari konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan beban kerja, terhadap *judgment* yang diberikan oleh auditor.

2. Theoretical Framework and Hypothesis Development

Stress adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti tetapi penting (Robbins, 2003). *Stress* tidak selalu buruk, *stress* dapat merupakan peluang bila *stress* tersebut menawarkan potensi capaian yang memuaskan (Meglino, 1977; Saether, 2011). Sebagai contoh, kinerja yang unggul yang diberikan oleh atlet ketika berada dalam situasi pertandingan yang menegangkan. Di sisi yang lain, *stress* dapat pula membawa pengaruh buruk. Dalam

Smith and Everly (1990) dinyatakan bahwa *stress* merupakan respon psikologis dan/atau fisiologis dari tubuh terhadap tuntutan yang dibebankan padanya. Sejumlah penelitian terdahulu telah mendokumentasikan hubungan antara *stress* yang berlebihan dengan penurunan kinerja pekerjaan (Kahn *et al.*, 1964; Rizzo *et al.*, 1970). Dengan demikian, *stress* dapat dipandang baik, namun juga dapat dipandang sebagai sesuatu yang buruk.

Stress yang positif disebut sebagai *eustress* atau *good stress*, sementara *stress* yang negatif disebut dengan *distress*. *Eustress* adalah *stress* positif yang terjadi ketika tingkatan *stress* cukup tinggi untuk memotivasi agar bertindak untuk mencapai sesuatu. Sementara *distress* terjadi ketika tingkatan *stress* terlalu tinggi atau terlalu rendah dan tubuh serta pikiran mulai menanggapi *stressor* secara negatif (Selye, 1974). *Distress* akan berdampak pada penurunan kinerja, sementara *eustress* akan berdampak pada peningkatan kinerja. Banyak penelitian yang memfokuskan dan menemukan adanya hubungan negatif antara *stress* dengan kinerja (Rebele and Michaels, 1990; Burney and Widener, 2007; Fisher, 2001; Marginson and Bui, 2009; Jamal, 2011), sementara sedikit penelitian yang menemukan hasil yang berlawanan (Meglino, 1977; Saether, 2011). Terdapat pula sejumlah peneliti yang menemukan adanya hubungan *inverted-U* antara *stress* dengan kinerja (Yerkes and Dodson, 1908; Onyemah, 2008), penelitian ini mengemukakan bahwa individu pada level tekanan yang sangat rendah atau sangat tinggi akan menghasilkan kinerja yang rendah, sementara pada tingkat *stress* menengah akan memicu individu untuk menghasilkan kinerja yang tinggi.

Sejumlah penelitian menemukan bahwa *stress* dapat pula membawa pengaruh pada capaian pekerjaan auditor (Arnold *et al.*, 2000; Guess *et al.*, 2000). Limit waktu (*time pressure*) akan memengaruhi kualitas keputusan auditor, mencakup waktu yang dibutuhkan oleh auditor untuk membuat keputusan serta mengganggu proses pembuatan keputusan (Arnold *et al.*, 2000). Sementara Guess *et al.* (2000) menemukan bahwa risiko dan ambiguitas memengaruhi estimasi waktu audit yang dianggarkan oleh auditor.

Dasar teori yang melandasi penelitian ini adalah teori peran, diungkapkan pertama kali oleh Kahn *et al.* (1964). Teori Peran menekankan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya di lingkungan kerja dan masyarakat. Ketika individu menduduki sebuah posisi dalam lingkungan kerjanya, ia dituntut dapat berinteraksi dengan hal lain atau

individu lain sebagai bagian dari pekerjaannya. Seperangkat aktivitas dalam lingkungan pekerjaan, termasuk interaksi ini, mengandung beberapa peran dari individu yang menduduki suatu posisi. Karena organisasi merupakan suatu sistem aktivitas yang terdapat saling ketergantungan, maka kinerja dari satu individu akan tergantung dari aktivitas individu lain. Dengan adanya hubungan saling ketergantungan ini, terutama berkaitan dengan perilaku individu, terbentuklah ekspektasi peran untuk perilaku yang sesuai.

Dalam organisasi, elemen utama dari proses pembelajaran (*learning process*) adalah pembedaan dan reaksi dari peran individu terhadap ekspektasi orang lain atas peran tersebut. Hal yang banyak menjadi ketertarikan peneliti yang berkaitan dengan tekanan peran ini adalah apakah peran tersebut tidak jelas (*ambigu*) atau peran tersebut saling bertentangan satu dengan yang lain (misalnya, konflik), atau peran tersebut memiliki beban yang berlebihan. Individu akan mengalami konflik dalam dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan pada diri seseorang. Sumber *stress* yang dihadapi oleh banyak individu dalam setting pekerjaan adalah *role stress* (Fisher 2001) atau *job stress* (Almer and Kaplan, 2002).

Tekanan dalam pekerjaan (*role stress*) menunjukkan seberapa luas serangkaian ekspektasi peran anggota organisasi menghadapi situasi yang mengandung tiga bentuk, yaitu ketidakjelasan peran (*ambiguous*), ketidaksesuaian peran sehingga antar peran bertentangan satu dengan lainnya (*conflict*) dan beratnya tekanan dalam pekerjaan (*overload*) (Wolfe and Snoek, 1962). Sementara Almer and Kaplan (2002) yang memperluas penelitian yang dilakukan oleh Fogarty *et al.* (2000) menyebutkan tiga bentuk *job stressors*, yaitu: konflik peran (*role conflict*), ambiguitas peran (*role ambiguity*), dan kelebihan beban kerja (*role overload*).

Konflik Peran. Beberapa definisi diberikan dalam penelitian terdahulu berkaitan istilah konflik peran. Kahn *et al.* (1964) sebagaimana dikemukakan oleh Pfeffer (1982), menyatakan bahwa konflik peran terjadi ketika karyawan menghadapi ketidakcocokan harapan seperti kepatuhan pada satu ekspektasi akan membuatnya sulit atau tidak mungkin untuk secara efektif memenuhi ekspektasi yang lain. Selanjutnya disebutkan bahwa konflik peran dapat muncul ketika ekspektasi yang berhubungan dengan pelaksanaan suatu peran bertentangan dengan moral individu, kepercayaan-kepercayaan etis, atau konsep diri sendiri. Wolfe and Snoek (1962) mendefinisikan konflik peran sebagai kemunculan

yang simultan dari dua (atau lebih) serangkaian tekanan dimana kepatuhan terhadap satu tekanan akan membuatnya sulit atau bahkan tidak mungkin untuk memenuhi tekanan yang lain. Rebele and Michaels (1990) memberikan ilustrasi contoh konflik peran yang dialami auditor. Auditor independen akan mengalami konflik peran ketika ia dihadapkan pada ekspektasi dari klien berkaitan dengan waktu pengujian audit yang berbeda dengan yang diekspektasikan oleh perusahaan.

Ambiguitas Peran. Sejumlah penelitian memberikan definisi tentang apa yang disebut ambiguitas peran. Senatra (1980) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak cukup informasi untuk kinerja yang efektif dari peran tertentu. Kahn *et al.*(1964) sebagaimana dinyatakan dalam Pfeffer (1982) mendefinisikan ambiguitas peran sebagai kurangnya kejelasan berkaitan dengan ekspektasi pekerjaan, metode yang digunakan untuk memenuhi ekspektasi yang telah diketahui, dan/atau konsekuensi-konsekuensi dari kinerja peran tertentu. Dengan demikian individu akan merasakan tekanan ketika ia menghadapi ketidakpastian bagaimana ia harus berperilaku sebagai bagian dari tuntutan perannya. Rebele and Michaels (1990) mengilustrasikan kondisi ambiguitas peran yang dialami auditor muncul ketika auditor mengetahui skedul audit yang akan dilakukan, namun ia tidak yakin bagaimana menyelesaikan audit secara tepat waktu.

Kelebihan Beban Kerja. Kahn *et al.*(1964) sebagaimana dinyatakan dalam Pfeffer (1982) mendefinisikan kelebihan beban kerja (*role overload*) sebagai suatu keadaan ketika tuntutan peran tidak saling bertentangan namun tuntutan perannya sangat luas dan menghabiskan waktu yang banyak sehingga individu tidak dapat mencapai apa yang diharapkan dari perannya tersebut. *Role overload* dinyatakan oleh Schick *et al.*(1990) terjadi ketika auditor memiliki beban pekerjaan sangat berat yang tidak sesuai dengan waktu dan kemampuan yang dimiliki. Beehr *et al.*(1976) mendefinisikan *role overload* sebagai kondisi dimana seseorang memiliki pekerjaan yang sangat banyak dalam waktu tertentu yang tersedia.

Penelitian ini akan menguji tekanan dalam pekerjaan yang bersumber dari konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan beban kerja seperti halnya yang dilakukan oleh Fogarty *et al.*(2000) dan Almer and Kaplan (2002). Auditor pada level bawah, khususnya auditor junior diduga akan lebih mengalami tekanan dalam pekerjaan dikarenakan tingkat kecakapan/ketrampilan yang belum dimilikinya, dibandingkan dengan auditor pada level atas, yaitu partner dan manajer.

Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian menemukan beberapa antecedent dari tekanan peran, antara lain *Boundary Spanning Activity* (Rebele and Michaels, 1990); *Strategic Performance Measurement System* dan *Job Relevant Information* (Burney and Widener, 2007); *Organizational Climate* (Senatra, 1980), Status Organisasional (Pei and Davis, 1989), dan *Mentor* (Viator, 2001). Sementara *role stress* akan membawa pada beberapa konsekuensi dari *job outcome*, seperti: Kepuasan Kerja (Almer and Kaplan, 2002; Fisher, 2001; Pasewark and Strawser, 1996; Collins and Killough, 1992; Senatra, 1980); *Job Performance* (Burney and Widener, 2007; Fisher, 2001; Rebele and Michael, 1990); *Turnover Intention* (Almer and Kaplan, 2002; Viator, 2001; Collins and Killough, 1992; Senatra, 1980); dan *Job-Related Tension* (Rebele and Michael, 1990; Senatra, 1980).

Beberapa penelitian (Arnold *et al.*, 2000 dan Guess *et al.*, 2000) mencoba menghubungkan tekanan yang dihadapi auditor dalam menjalankan pekerjaannya dengan kualitas *judgment* dari auditor. Kedua penelitian ini menggunakan metode eksperimen dalam penelitian mereka. Penelitian yang dilakukan Arnold *et al.*(2000) menghubungkan *time pressure* dengan kualitas dari keputusan auditor, dalam penelitian ini digunakan contoh *judgment* materialitas auditor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa subjek mengalami kesulitan berkaitan dengan meningkatnya limit waktu (*time pressure*) dan kualitas keputusannya menurun secara signifikan. Limit waktu memengaruhi waktu yang dibutuhkan individual untuk membuat keputusan, mengganggu proses pembuatan keputusan, namun nampaknya memengaruhi grup secara berbeda tergantung pada lingkungan keputusan.

Penelitian lain dilakukan oleh Guess *et al.*(2000) yang menginvestigasi *role ambiguity* pada pertimbangan auditor tentang faktor risiko dan *subsequent determination* dari jam audit yang dianggarkan selama tahap perencanaan dalam audit eksaminasi. Hasil penelitian menemukan bahwa *judgment* audit (termasuk pengujian risiko dan penentuan waktu audit yang dianggarkan) secara umum dibuat di bawah kondisi dimana informasi tidak lengkap dan/atau ambigu. Kinerja audit dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk menginterpretasikan bukti secara akurat dalam keadaan ambiguitas yang *multiple*. Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa risiko dan ambiguitas secara signifikan memengaruhi estimasi waktu audit yang dianggarkan oleh auditor.

Sejalan dengan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *stress* kerja/tekanan dalam pekerjaan diduga akan memberikan pengaruh pula pada *judgment* yang dibuat oleh auditor. Seseorang mungkin tidak hanya mengalami satu bentuk tekanan saja di dalam pekerjaannya, namun kemungkinan ia dapat mengalami lebih dari satu tekanan. Sebagai contoh, seorang auditor mungkin tidak hanya mengalami konflik peran saja, namun bisa saja ia mengalami konflik peran yang dibarengi ambiguitas peran, bahkan bersamaan itu pula ia dapat mengalami kelebihan beban kerja, dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H_{1a}: *Auditor yang mengalami konflik peran akan memiliki judgment yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami konflik peran.*

H_{1b}: *Auditor yang mengalami ambiguitas peran akan memiliki judgment yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami ambiguitas peran.*

H_{1c}: *Auditor yang mengalami kelebihan beban pekerjaan akan memiliki judgment yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami kelebihan beban kerja.*

H_{1d}: *Auditor yang mengalami konflik peran dan ambiguitas peran akan memiliki judgment yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami konflik peran dan ambiguitas peran.*

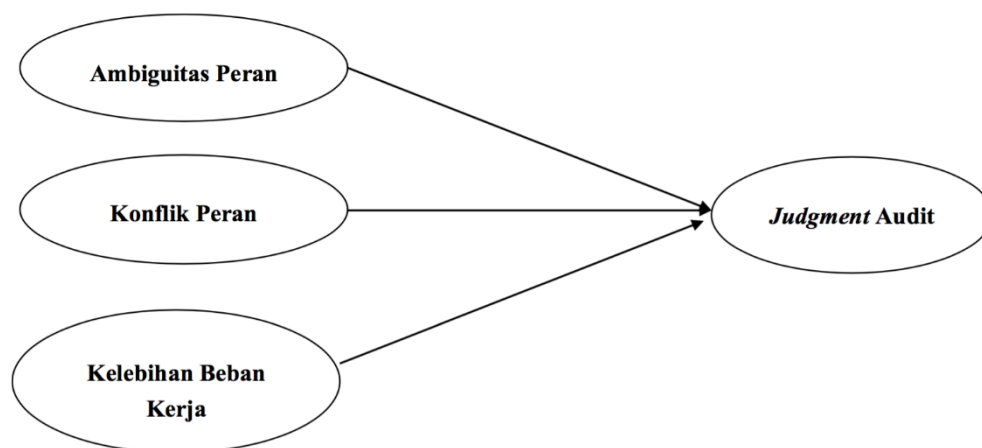
H_{1e}: *Auditor yang mengalami konflik peran dan kelebihan beban kerja akan memiliki judgment yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami konflik peran dan kelebihan beban kerja.*

H_{1f}: *Auditor yang mengalami ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja akan memiliki judgment yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja.*

H_{1g}: *Auditor yang mengalami konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan beban kerja akan memiliki judgment yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan beban kerja.*

Berdasar landasan teori tersebut di atas, model penelitian yang akan diuji pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 1 berikut ini.

Gambar 1. Model Penelitian



3. Research Method

Penelitian ini menggunakan metode eksperimen berbasis internet untuk memperoleh data dari partisipan, dengan desain penelitian menggunakan antar subjek (*between subject*). Eksperimen ini merupakan eksperimen telen (*true experiment*) dan bukan merupakan eksperimen semu (*quasi experiment*). Penggunaan eksperimen berbasis internet memiliki beberapa keunggulan dibandingkan eksperimen tradisional yang menggunakan kertas dan pena, antara lain karena sebaran geografis yang luas dan karakteristik individual yang bervariasi dari partisipan penelitian. Salganik and Watts (2009) menyebutkan keunggulan dari metode eksperimen berbasis internet adalah meminimalisir interaksi antar subjek dalam melakukan penugasan eksperimen karena partisipan diminta untuk membuat keputusan saat ini juga.

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan tiga buah perlakuan (*treatment*) kepada partisipan untuk variabel independen yang diteliti, yaitu tekanan dalam pekerjaan, yang terdiri atas tiga bentuk: ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan beban kerja, dengan memberikan perlakuan berupa informasi yang ambigu (*role ambiguity/RA*), informasi yang berkonflik (*role conflict/RC*), dan informasi kelebihan beban kerja (*role overload/RO*). Sedangkan variabel dependennya adalah *judgment auditor* yang berkaitan dengan tingkat keakurasiannya dalam menilai pengendalian internal klien.

Kontrol terhadap variabel pengganggu dilakukan melalui randomisasi. Proses randomisasi dijalankan dengan menggunakan program komputer, dengan demikian setiap subjek memiliki kesempatan yang sama untuk menerima perlakuan yang dibuat oleh peneliti. Desain penelitian

menggunakan antar subjek, sehingga satu subjek mengalami satu kali perlakuan sesuai hasil randomisasi komputer, sementara kontrol untuk perilaku subjek pada saat menerima perlakuan dilakukan dengan menggunakan pengukuran berulang, dengan menggunakan dua kasus yang diambil dari penelitian Earley *et al.* (2008), dengan dua kasus merupakan pengendalian internal antara sangat kuat hingga moderat, dan satu kasus untuk pengendalian internal antara moderat hingga sangat lemah.

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik yang ada di seluruh wilayah Jawa, yaitu Yogyakarta, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Jawa Timur. Partisipan yang dijadikan subjek dalam penelitian ini terutama adalah auditor yang termasuk dalam kategori auditor level bawah, yaitu auditor junior dan senior. Sejalan dengan hal tersebut, dalam penugasan eksperimen ini auditor akan diminta untuk berperan sebagai auditor yang masih berada pada tingkat auditor junior. Waktu pengambilan data dilakukan pada saat waktu sibuk bagi auditor, agar partisipan dapat lebih merasa terinternalisasi dengan treatment yang diberikan. Sebanyak lebih dari 130 partisipan yang berkenan untuk masuk ke dalam web penelitian ini, dan sebanyak 108 orang yang mengisi hingga selesai, namun yang mengisi secara lengkap dan lolos cek manipulasi, serta data dapat diolah lebih lanjut hanya sebanyak 96 partisipan, dengan demikian setiap sel penelitian dapat berisi 10-15 partisipan, sesuai proses randomisasi yang dilakukan oleh sistem komputer. Jumlah tersebut telah cukup memenuhi persyaratan untuk dilakukan pengolahan data, sehingga hasil penelitian diharapkan benar-benar mencerminkan adanya tekanan dalam pekerjaan yang dihadapi oleh auditor di KAP.

Cek Manipulasi

Cek manipulasi, yang dalam penelitian ini digunakan istilah cek lolos seleksi jawaban, dilakukan dengan cara memberikan sebuah pertanyaan apakah partisipan mengalami perlakuan yang diberikan ketika ia membuat *judgment* pengendalian internal. Cek manipulasi ini diberikan setiap kali partisipan telah selesai mengerjakan penugasan pengendalian internal untuk satu klien. Dengan demikian setiap partisipan akan mengisi tiga kali jawaban cek manipulasi.

Untuk cek manipulasi pada perlakuan konflik peran, maka partisipan akan memperoleh pertanyaan: “Apakah Saudara membuat *judgment* dalam kondisi yang bertentangan dengan *judgment* yang dibuat oleh atasan Saudara?”, kemudian partisipan akan diberikan pilihan jawaban “ya” dan

“tidak”. Sementara cek manipulasi untuk perlakuan ambiguitas peran, maka partisipan akan memperoleh pertanyaan sebagai berikut: “Apakah Saudara membuat *judgment* dalam kondisi kurang informasi?”, dan partisipan diminta untuk menjawab “ya” atau “tidak”. Untuk cek manipulasi kelompok yang mendapatkan perlakuan kelebihan beban kerja, akan memperoleh pertanyaan: “Apakah Saudara membuat *judgment* dalam kondisi beban kerja yang berlebihan?”, dan partisipan diminta untuk menjawab “ya” atau “tidak”. Untuk perlakuan kelompok kombinasi (RA+RO, RA+RC, RC+RO, RC+RA+RO), maka diberikan pertanyaan sebanyak kombinasinya.

Perhitungan lolos cek manipulasi adalah lebih dari setengah partisipan menjawab “ya”. Sebagai contoh, untuk kasus RA+RO, maka total pertanyaan cek manipulasi adalah sebanyak enam buah. Partisipan yang menjawab “ya” sebanyak empat kali, maka ia akan dinyatakan lolos cek manipulasi, namun ketika menjawab “ya” kurang dari empat kali, maka ia dinyatakan tidak lolos cek manipulasi. Ketika partisipan tidak lolos cek manipulasi, maka partisipan akan diminta untuk mengulang penugasan pengendalian internal kembali (kembali ke klien 1) maksimal sebanyak dua kali, ketika untuk yang ketiga kalinya partisipan gagal lagi cek manipulasi, maka ia dinyatakan gagal menjalani eksperimen, sehingga partisipan tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Repeated Measures* ANOVA untuk menjawab hipotesis penelitian. Hal ini dilakukan karena masing-masing partisipan diminta untuk melakukan tiga kali penugasan *judgment* pengendalian internal, yaitu kasus klien satu: Perusahaan Gagak Hitam, klien dua: Perusahaan Harper Ltd., dan klien tiga: Perusahaan Bola Dunia. Penggunaan alat ini juga konsisten dengan yang digunakan oleh Earley *et al.* (2008).

4. Results

Uji Normalitas, Homogenitas, dan Sphericity

Peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi normalitas dan homogenitas variansi sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian dengan menggunakan *Repeated Measures* ANOVA. Pada penelitian ini uji asumsi normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov, sementara uji homogenitas variansi diperoleh melakukan uji Levene. Uji normalitas dengan

menggunakan uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Sementara uji homogenitas dengan menggunakan uji Levene menunjukkan bahwa data berasal dari populasi yang memiliki varians yang sama sehingga dapat diperbandingkan. Dalam penggunaan prosedur *repeated measures* ANOVA, untuk validitas statistik F masih disyaratkan satu asumsi lagi yaitu *sphericity*, pengujian ini dilakukan untuk menentukan kesamaan varians dan kovarians pada kelompok yang dibandingkan. Dalam pengujian ini matriks varians dan kovarians harus berbentuk lingkaran. Untuk pengujian asumsi ini dapat dilakukan dengan *sphericity Mauchly*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua kondisi memenuhi asumsi *sphericity*, dengan demikian data yang dianalisis telah memenuhi persyaratan sehingga model yang dibuat sudah benar.

Pengujian Hipotesis

Hasil dari pengujian dengan menggunakan prosedur *repeated measures* disajikan pada tabel 1. Pada hipotesis 1a dinyatakan bahwa auditor yang mengalami konflik peran (RC) akan memiliki *judgment* yang berbeda dibanding auditor yang tidak mengalami tekanan. Hasil pengujian asumsi normalitas menunjukkan bahwa kelompok yang mengalami kondisi konflik peran tidak memenuhi asumsi normalitas, sementara untuk uji asumsi homogenitas menunjukkan bahwa kelompok konflik peran telah memenuhi asumsi homogenitas. Hasil uji asumsi *sphericity* dengan menggunakan *Sphericity Mauchly* menunjukkan bahwa kelompok ini telah memenuhi asumsi *sphericity*, namun dikarenakan hasil uji asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka analisis data dengan menggunakan *repeated measures* ANOVA menjadi tidak berarti, dengan demikian hasil penelitian gagal untuk memberikan dukungan bukti bagi hipotesis 1a.

Hasil pengujian untuk kelompok ambiguitas peran (RA) menunjukkan terpenuhinya asumsi normalitas, asumsi homogenitas, dan asumsi *sphericity*, sehingga analisis data dengan menggunakan *repeated measures* ANOVA dapat dilakukan. Hasil uji multivariat pada tabel 1 panel B memperlihatkan *p value* sebesar 0,077, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *stress* yang berupa ambiguitas peran terhadap *judgment* auditor, pada tingkat signifikansi 10% (*marginally significant*), dengan demikian hipotesis 1b berhasil untuk mendapatkan dukungan bukti. Berdasarkan tabel 1 panel A terlihat bahwa nilai mean untuk kelompok auditor yang mengalami ambiguitas peran (RA) adalah sebesar 6,130

sedangkan pada kelompok auditor yang tidak mengalami tekanan sebesar 5,964, hal ini mengindikasikan bahwa *judgment* pada kelompok yang tidak mengalami tekanan lebih baik dibandingkan *judgment* pada kelompok auditor yang mengalami ambiguitas peran. Hasil ini menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Tabel 1. Hasil Uji *Repeated Measures* ANOVA untuk *Stress*

Panel A. Statistik Deskriptif					
	N	Mean	Standard Error		
RC dengan Kontrol:					
- RC	15	5,781	0,236		
- Kontrol	12	5,996	0,265		
RA dengan Kontrol:					
- RA	11	6,130	0,244		
- Kontrol	12	5,964	0,234		
RO dengan Kontrol:					
- RO	10	5,768	0,215		
- Kontrol	12	5,971	0,196		
RC+RA dengan Kontrol:					
- RC+RA	10	5,553	0,302		
- Kontrol	12	6,039	0,275		
RC+RO dengan Kontrol:					
- RC+RO	12	6,326	0,255		
- Kontrol	12	6,007	0,255		
RA+RO dengan Kontrol:					
- RA+RO	14	5,818	0,232		
- Kontrol	12	5,962	0,251		
RC+RA+RO dengan Kontrol:					
- RC+RA+RO	12	6,222	0,310		
- Kontrol	12	5,973	0,310		
Panel B. Uji Multivariat					
	Nilai	F	Error df	P.Value	Partial Eta Squared
RC	0,149	2,019	23,000	0,156	0,149
RA	0,236	2,940	19,000	0,077	0,236
RO	0,305	3,958	18,000	0,038	0,305
RC+RA	0,244	2,897	18,000	0,081	0,244
RC+RO	0,266	3,631	20,000	0,045	0,266
RA+RO	0,018	0,201	22,000	0,820	0,018
RC+RA+RO	0,017	0,175	20,000	0,841	0,017

Pada kelompok auditor yang mendapatkan perlakuan beban kerja yang berlebihan (RO), asumsi normalitas, homogenitas, dan *sphericity* telah terpenuhi, yang ditunjukkan dengan nilai *p value* yang tidak signifikan. Berdasarkan tabel 1 panel B terlihat *p value* sebesar 0,038, hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat signifikansi 5% antara *judgment* yang dibuat oleh auditor pada kelompok auditor yang mengalami kelebihan beban kerja dengan *judgment* yang dibuat oleh auditor pada kelompok yang tidak mendapatkan tekanan. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1c ini berhasil untuk mendapatkan dukungan bukti. Nilai mean untuk kelompok auditor yang mengalami kelebihan beban kerja sebesar 5,768 sementara pada kelompok auditor yang tidak mengalami tekanan sebesar 5,971, hasil ini menunjukkan bahwa *judgment* pada kelompok auditor yang mendapatkan kelebihan beban kerja lebih baik dibandingkan dengan kelompok auditor yang tidak mengalami tekanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Kelompok auditor yang mendapatkan perlakuan konflik peran bersamaan dengan ambiguitas peran (RC+RA), telah memenuhi asumsi normalitas, homogenitas, dan *sphericity*. Hasil pengujian multivariat menunjukkan *p value* sebesar 0,081, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat signifikansi 10% (*marginally significant*) antara *judgment* yang dibuat oleh auditor pada kelompok yang mendapat perlakuan konflik peran dan ambiguitas peran dengan *judgment* auditor pada kelompok yang tidak memperoleh tekanan, dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan adanya dukungan bukti pada hipotesis 1d ini. Nilai mean untuk kelompok auditor yang mengalami konflik peran yang dibarengi ambiguitas peran memperlihatkan bahwa kelompok auditor yang mengalami konflik peran yang dibarengi dengan ambiguitas peran memiliki *judgment* yang lebih baik dibandingkan auditor yang tidak mengalami tekanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran yang dibarengi ambiguitas peran berhubungan positif dengan kinerja auditor.

Berkaitan pengujian hipotesis 1e, hasil pengujian menunjukkan bahwa kelompok auditor yang mendapatkan konflik peran bersamaan dengan kelebihan beban kerja (RC+RO) telah memenuhi asumsi normalitas, homogenitas, dan *sphericity*. Hasil uji multivariat dengan menggunakan *repeated measures ANOVA* berhasil memberikan dukungan bukti pada hipotesis 1e. Perbedaan nilai mean pada kelompok auditor yang mengalami konflik peran dan kelebihan beban kerja dengan kelompok yang tidak

mendapatkan tekanan mengindikasikan bahwa konflik peran yang dibarengi kelebihan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Pada kelompok auditor yang mendapatkan perlakuan ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja (RA+RO), hasil pengujian menunjukkan telah terpenuhinya asumsi normalitas, homogenitas, *sphericity*. Hasil uji multivariat ini menunjukkan bahwa tekanan yang berbentuk ambiguitas peran dan kelebihan beban kerja (RA+RO) tidak berpengaruh pada *judgment* auditor, sehingga hipotesis 1f gagal untuk mendapatkan dukungan bukti.

Hipotesis 1g menyatakan bahwa auditor yang mendapat perlakuan konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan beban kerja (RC+RA+RO) akan membuat *judgment* yang berbeda dengan auditor yang tidak mendapatkan tekanan. Hasil uji normalitas dan *sphericity* menunjukkan terpenuhinya kedua asumsi tersebut, namun hasil uji homogenitas tidak terpenuhi, sehingga data tidak dapat diperbandingkan. Dengan demikian pengujian multivariat dengan menggunakan *repeated measures ANOVA* menjadi tidak berarti, sehingga hasil penelitian gagal untuk memberikan dukungan bukti bagi hipotesis 1g.

Diskusi Hasil

Hasil analisis multivariat dari data yang dikumpulkan melalui eksperimen lapangan ternyata mampu memberikan dukungan bagi teori peran yang dikemukakan oleh Kahn *et al.* (1964), ketika peran tersebut berbentuk kelebihan beban kerja (RO) dan konflik peran yang dibarengi dengan kelebihan beban kerja (RC+RO). Peran yang ambigu (RA) serta konflik peran yang muncul bersamaan dengan peran yang ambigu (RC+RA), juga memberikan dukungan bukti empiris pada teori peran meskipun pada tingkat signifikansi 10% (*marginally significant*). Konflik peran, ketika muncul secara independen dan tidak bersamaan dengan peran yang lain, tidak memengaruhi *judgment* dari auditor.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan dari Arnold *et al.* (2000) yang menghubungkan *time pressure* dengan kualitas dari keputusan auditor, bahwa kelebihan beban kerja yang diukur dengan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu yang terbatas, yang merupakan satu bentuk *time pressure*, memiliki pengaruh terhadap *judgment* yang dibuat oleh auditor. Tekanan yang berbentuk

kelebihan beban kerja, baik hanya berdiri sendiri ataupun dibarengi dengan konflik peran, memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor yang direpresentasikan dari *judgment* yang dibuatnya.

Berkaitan dengan ambiguitas peran, penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Guess *et al.*(2000) yang mengemukakan bahwa risiko dan ambiguitas secara signifikan memengaruhi estimasi waktu audit yang dianggarkan oleh auditor, hasil penelitian memperoleh adanya dukungan bukti meski pada tingkat signifikansi 10%. Hasil penelitian ini sekaligus mengkonfirmasi temuan dari Rebele and Michael (1990) dan Burney and Widener (2007) bahwa ambiguitas peran berhubungan dengan kinerja auditor, sedangkan konflik peran jika berdiri sendiri tidak mendapatkan dukungan bukti yang cukup. Penelitian yang dilakukan oleh Marginson and Bui (2009) yang meneliti hal serupa menunjukkan hasil yang berbeda, mereka menemukan dukungan bukti adanya hubungan antara konflik peran dengan kinerja auditor. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fisher (2001) menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Hasil penelitian menemukan bahwa ketika konflik peran berdiri sendiri, tidak akan membawa pengaruh pada kinerja auditor, sementara ketika konflik peran dibarengi dengan ambiguitas peran ataupun dibarengi dengan kelebihan beban kerja, akan berpengaruh pada kinerja auditor. Penelitian ini konsisten dengan temuan Fisher (2001) menunjukkan adanya hubungan antara ambiguitas peran dan konflik peran dengan kinerja auditor, meskipun ketika konflik peran ini tidak berdiri sendiri namun dibarengi dengan ambiguitas peran maupun kelebihan beban kerja. Hasil penelitian ini mungkin dapat menjelaskan mengapa terdapat perbedaan hasil antara penelitian-penelitian terdahulu.

5. Conclusion, Implication and Limitation (TNR 12, Bold, Capitalize Each Word)

Simpulan

Hasil pengujian hipotesis mampu memberikan dukungan bagi teori peran yang dikemukakan oleh Kahn *et al.*(1964), ketika peran tersebut berbentuk kelebihan beban kerja (RO) dan konflik peran yang dibarengi dengan kelebihan beban kerja (RC+RO). Peran yang ambigu (RA) serta konflik peran yang muncul bersamaan dengan peran yang ambigu (RC+RA), juga memberikan dukungan bukti empiris pada teori peran. Konflik peran, ketika muncul secara

independen dan tidak bersamaan dengan peran yang lain, tidak memengaruhi *judgment* dari auditor. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan dari Arnold *et al.*(2000) bahwa tekanan yang berbentuk kelebihan beban kerja, baik hanya berdiri sendiri ataupun dibarengi dengan konflik peran, memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor yang direpresentasikan dari *judgment* yang dibuatnya. Berkaitan dengan ambiguitas peran, penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Guess *et al.*(2000), hasil penelitian juga sekaligus mengkonfirmasi temuan dari Rebele and Michael (1990) dan Burney and Widener (2007) bahwa ambiguitas peran berhubungan dengan kinerja auditor, sedangkan konflik peran jika berdiri sendiri tidak mendapatkan dukungan bukti yang cukup. Hasil penelitian menemukan bahwa ketika konflik peran berdiri sendiri, tidak akan membawa pengaruh pada kinerja auditor, sementara ketika konflik peran dibarengi dengan ambiguitas peran ataupun dibarengi dengan kelebihan beban kerja, akan berpengaruh pada kinerja auditor. Penelitian ini konsisten dengan temuan Fisher (2001) yang menunjukkan adanya hubungan antara ambiguitas peran dan konflik peran dengan kinerja auditor, meskipun ketika konflik peran ini tidak berdiri sendiri namun dibarengi dengan ambiguitas peran maupun kelebihan beban kerja. Hasil penelitian ini mungkin dapat menjelaskan mengapa terdapat perbedaan hasil antara penelitian-penelitian terdahulu.

Implikasi

Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah peneliti telah mengkombinasikan beberapa bentuk tekanan dalam pekerjaan ke dalam diri seorang auditor, karena seorang auditor mungkin tidak hanya mengalami satu jenis tekanan saja dalam pekerjaannya, namun bisa dua atau mungkin lebih. Selama ini penelitian dalam bidang *role stress* dengan menggunakan eksperimen hanya memberikan satu jenis perlakuan pada auditor, sementara penelitian ini mengkombinasikan beberapa bentuk tekanan dalam pekerjaan kepada auditor.

Implikasi penelitian ini dalam bidang metodologi adalah penggunaan metode eksperimen yang selama ini sepanjang pengetahuan peneliti belum pernah digunakan dalam menguji hubungan antara tekanan dalam pekerjaan yang berbentuk konflik peran, ambiguitas peran, dan kelebihan beban kerja dengan kinerja dari auditor. Penggunaan metode eksperimen diharapkan mampu mengatasi keterbatasan dalam metode survei kuesioner, terutama yang berbentuk *self perception* dalam mengukur kinerja auditor. Hasil penelitian mampu memberikan dukungan pada teori peran, dan memberikan penjelasan atas hasil yang selama ini masih belum konsisten.

Implikasi penelitian ini dalam praktik adalah ketika tekanan dalam pekerjaan yang berbentuk kelebihan beban kerja, KAP dapat meminimalisasi terjadinya tekanan tersebut dengan membuat skedul kerja/prioritas pekerjaan bagi auditor. Untuk kondisi konflik peran, dapat diatasi dengan menggunakan mentoring pada auditor junior, sedangkan untuk mengurangi kondisi ambiguitas peran, maka sebelum menerima penugasan dari klien, auditor sebaiknya mencari informasi terlebih dahulu tentang kondisi klien, terutama jika ini merupakan penugasan yang pertama untuk klien tersebut.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini menggunakan eksperimen berbasis internet, dengan pengambilan data pada saat musim sibuk (*busy season*) bagi auditor. Keterbatasan dalam penelitian ini berkaitan dengan sulitnya mencari subjek yang bersedia menjadi partisipan penelitian ketika saat musim sibuk bagi auditor. Kemungkinan dari data yang tidak cukup ini dapat berakibat pada rendahnya *power of the test* dari hasil penelitian yang diperoleh, meskipun dalam penelitian eksperimen tidak disyaratkan jumlah partisipan/data yang banyak. Penelitian ke depan mungkin dapat dilakukan ketika auditor tidak berada pada musim sibuk, sehingga akan lebih banyak lagi auditor yang bersedia untuk meluangkan waktunya menjalani penugasan penelitian.

Keterbatasan lain dari penelitian eksperimen berbasis internet ini adalah peneliti tidak memiliki kontrol yang cukup untuk menjamin bahwa partisipan benar-benar mengisi penelitian sendiri tanpa dibantu oleh orang lain, meskipun telah dilakukan pengecekan melalui *IP address* dari partisipan dan waktu pengerjaannya. Hal ini dapat berakibat pada biasanya hasil penelitian karena bukan merupakan *judgment* individual tetapi *judgment* kelompok.

Reference (TNR 11, Bold)

- Al-Khasawneh, A.L., and S.M. Futa. 2013. The Relationship between Job *Stress* and Nurses Performance in the Jordanian Hospitals: A Case Study in King Abdullah the Founder Hospital. *Asian Journal of Business Management* 5(2): 267-275.
- Almer, E.D. and S.E. Kaplan. 2002. The Effect of Flexible Work Arrangements on *Stressors*, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting* 14: 1-34.
- Arnold, V., S.G. Sutton, S.C. Hayne, and C.A.P. Smith. 2000. Group Decision Making: the Impact of Opportunity-Cost Time Pressure and Group Support Systems. *Behavioral Research in Accounting* 12: 69-96.
- Baker, C.R. 1977. Management Strategy in a Large Accounting Firm. *The Accounting Review* July: 576-586.
- Beehr, T., J. Welsh and T. Taber. 1976. Relationship of *Stress* to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as Moderator. *Journal Applied Psychology* 61: 41-41.
- Burney, L. and S.K. Widener. 2007. Strategic Performance Measurement Systems, Job-Relevant Information, and Managerial Behavioral Responses-Role *Stress* and Performance. *Behavioral Research in Accounting* 19: 43-69.
- Collins, K.M. and L.N. Killough. 1992. An Empirical Examination of *Stress* in Public Accounting. *Accounting, Organizations, and Society* 17(6): 535-547.
- Earley, C.C., V.B. Hoffman, and J.R. Joe. 2008. Reducing Management's Influence on Auditors' *Judgments*: An Experimental Investigation of SOX 404 Assessments. *The Accounting Review* 83(6): 1461-1485.
- Fisher, M.H. 1990. The Effects of Reporting Auditor Materiality Levels Publicly, Privately, or Not at All in an Experimental Markets Setting. *Auditing: A Journal of Practice & Theory* 9: 184-223.
- Fisher, R.T. 2001. Role *stress*, the type A behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting* 13: 143-170.
- Fogarty, T.J. 1994. Public Accounting Work Experience: The Influence of Demographic and Organizational Attributes. *Managerial Auditing Journal* 9(7): 12-20.
- Fogarty, T.J., J. Singh, G.K. Rhoads, and R.K. Moore. 2000. Antecedents and consequences of burnout in accounting: beyond the role *stress* model. *Behavioral Research in Accounting* 12: 31-67.
- Guess, A.K., T.J. Louwers, and J.R. Strawser. 2000. The Role of Ambiguity in Auditors' Determination of Budgeted Audit Hour. *Behavioral Research in Accounting* 12: 119-138.
- Jamal, M. 2011. Job *Stress*, Job Performance, and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries. *International Journal of Business and Social Science* 2(20): 20-29.
- Kahn, R.L, D.M. Wolve, R.P. Quin, J.D. Snoeck and R.A. Rosenthal. 1964. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*. Wiley.
- Marginson D. And B. Bui. 2009. Examining the Human Cost of Multiple Role Expectations. *Behavioral Research in Accounting* 21(1): 59-81.
- Meglino, B.M. (1977). *Stress* and Performance: Are They Always Incompatible?. *Supervisory Management* 22: 2-12.
- Murtiasri E. 2007. Antecedens dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan Terhadap Role *Stress* Model. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Sistem Informasi*, 7 (2), 131-149.
- Onyemah, V. 2008. Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship. *Journal of Personal Selling & Sales Management* 28(3): 299-313.
- Pasewark, W.R. and J.R. Strawser. 1996. The Determinants and Outcomes Associated With Job Insecurity in a Professional Accounting Environment. *Behavioral Research in Accounting* 8: 91-110.
- Pei, B.K. and F.G. Davis. 1989. The Impact of Organizational Structure on Internal Auditor Organizational-Professional Conflict and Role *Stress*: An Exploration of Linkages. *Auditing: A Journal of Practice and Theory* 8(2): 101-115.

- Pfeffer, J. (1982). *Organizations and Organization Theory*. Marshfield, Massachusetts. Pitman Publishing Inc.
- Rahman, R.I. 1986. Time Budget Studies and the Measurement of Time Spent on Child Care by Rural Woman in Bangladesh: a Note on Methodology. *The Bangladesh Development Studies*. 14(1): 107-116.
- Rebele, J.E. and R.E. Michaels. 1990. Independent Auditors' Role Stress: Antecedent, Outcome, and Moderating Variables. *Behavioral Research in Accounting* 2: 124-153.
- Rizzo, J.R., R.J. House and S. Lirtzman. 1970. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly* 15(2): 150-163.
- Robbins, S.P. 2003. *Organizational Behavior*. 10th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Publisher.
- Saether, H.S. 2011. Transplants' Role Stress and Work Outcome in IT Outsourcing Relationships. *Industrial Management & Data Systems* 111(2): 227-245.
- Salganik, M.J. and D.J. Watts. 2009. Web-Based Experiments for the Study of Collective Social Dynamics in Cultural Markets. *Topics in Cognitive Science* 1:439-468.
- Schick, A., L. Gordon and S. Haka. 1990. Information Overload: A Temporal Approach. *Accounting, Organizations, and Society* 15: 199-220.
- Selye, H. 1974. *Stress without Distress*. Philadelphia: Lippincott.
- Senatra, P. 1980. Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm. *The Accounting Review* 55: 594-603.
- Smith, K.J. and G.S. Everly, Jr. 1990. An Intra- and Inter-Occupational Analysis of Stress Among Accounting Academicians. *Behavioral Research in Accounting* 2: 154-173.
- Viator, R.E. 2001. The Association of Formal and Informal Public Accounting Mentoring With Role Stress and Related Job Outcomes. *Accounting, Organizations, and Society* 26: 73-93.
- Wolfe, D.M. and Snoek. 1962. A Study Tension and Adjustment Under Role Conflict. *Journal of Social Issue* July: 102-121.
- Yerkes, R. & Dodson, J.D. 1908. The Relationship of Stimulus to Rapidity of Habit Formation. *Journal of Comparative Neurological Psychology* 18: 459-4