



WORK FAMILY CONFLICT DAN FAMILY WORK CONFLICT SEBAGAI ANTESEDEN DARI BURNOUT SERTA PENGARUHNYA TERHADAP JOB PERFORMANCE KARYAWAN KAP SE-SULAWESI DAN PAPUA

Ana Mardiana^{1)*}, Lukman²⁾, Ardi Tjiang Y. Suryady³⁾, Excel Limbunan⁴⁾

^{1,2,3,4}Universitas Atma Jaya Makassar

¹ana.mardiana1902@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 13 September 2021

Disetujui : 30 September 2021

Dipublikasikan : 25 November 2021

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menginvestigasi hubungan *work family conflict* dan *family work conflict* sebagai anteseden dari *burnout* memengaruhi *job performance* karyawan yang bekerja di KAP se-Sulawesi dan Papua. Populasi dari penelitian ini adalah para karyawan KAP di Indonesia yang terdaftar dalam *directory* IAPI 2018. Sampel dari penelitian ini adalah karyawan KAP di wilayah Sulawesi dan Papua yang terdaftar dalam *directory* IAPI 2018. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner terhadap 73 karyawan dari 15 KAP se-Sulawesi dan Papua. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* sebagai anteseden dari *burnout* tidak secara signifikan berpengaruh terhadap *job performance* karyawan KAP se-Sulawesi dan Papua. Selain itu, hasil dari penelitian ini mengidentifikasi adanya hubungan yang signifikan antara *work family conflict* terhadap kondisi *burnout* karyawan KAP di wilayah Sulawesi dan Papua.

Kata Kunci:
Work Family Conflict,
Family Work Conflict,
Burnout, Job Performance

ABSTRACT

This study examines relationship of work family conflict and family work conflict as an antecedent of burnout and the affects to performance of Public Accountant who work at accounting firms in Sulawesi and Papua. The population in this study is a Public Accounting Firm in Indonesia, which is listed on the Indonesian Public Accounting Firm Directory 2018. Sampel of this study was public accountant who works in Sulawesi and Papua region. Data collection in this study was conducted using a survey method using a questionnaire against 73 employees from 15 public accounting firms throughout Sulawesi and Papua. The results of this study indicate that work family conflict and family work conflict as antecedents of burnout are not significantly related to job performance of Public Accountant who work at accounting firms in Sulawesi and Papua. In addition, the results of this study also identified a significant relationship between work family conflict on the burnout conditions of public accountant who work at accounting firms in the Sulawesi and Papua regions..

Keywords:
Work Family Conflict,
Family Work Conflict,
Burnout, Job Performance

PENDAHULUAN

Job performance karyawan tercermin dari kemampuan karyawan mencapai persyaratan tertentu yang telah dijadikan standar (Fadri, 2007). *Job performance* karyawan ini penting bagi perusahaan karena berhubungan dengan pencapaian tujuan perusahaan (Motowidlo & Kell, 2012). Dalam lingkup profesi akuntan, *job performance*

karyawan yang bekerja di KAP juga merupakan hal yang penting guna mencapai ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan, meningkatkan kualitas audit, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KAP (Yustina & Valerina, 2018).

Rendahnya *job performance* karyawan yang bekerja di KAP dapat menimbulkan kerugian bagi pihak eksternal maupun pihak internal perusahaan. Bagi pihak eksternal, kerugian dapat berupa kerugian yang bersifat materil akibat informasi keuangan yang disajikan menyesatkan. Sedangkan untuk pihak internal kerugian dapat berupa penurunan kepercayaan publik dan sanksi yang diberikan oleh pihak yang berwenang.

Penurunan *job performance* karyawan dapat disebabkan oleh bertambahnya beban kerja karyawan (Geroda & Puspitasari, 2017), khususnya pada *busy season*. *Busy season* ini dapat muncul karena adanya perubahan peraturan. Perubahan peraturan yang menyebabkan penambahan beban kerja karyawan KAP adalah UU No. 11 tahun 2016 tentang pengampunan pajak. Munculnya peraturan perundang-undangan ini menyebabkan jumlah klien yang menggunakan jasa konsultan pajak meningkat (www.pengampunanpajak.com), sehingga menyebabkan KAP mengalami *busy season*. Hal ini disebabkan karena Indonesia merupakan negara yang menganut sistem *self assessment*.

Jenda Damanik dalam wawancaranya dengan www.pengampunanpajak.com, menyatakan bahwa saat ini terdapat jarak yang jauh antara jumlah wajib pajak dan konsultan pajak. Dengan diadakannya pengampunan pajak, jumlah wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak menjadi semakin meningkat. Menurut data DJP Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara dalam www.makasar.terkini.id, terdapat 30.309 wajib pajak yang mengikuti pengampunan pajak.

Apabila peningkatan jumlah klien tersebut tidak disertai dengan peningkatan jumlah karyawan KAP, akan menyebabkan penambahan beban kerja karyawan yang bekerja di KAP. Bertambahnya beban kerja karyawan dapat menyebabkan tanggung jawab pekerjaan karyawan bertambah (Sweeney & Summers, 2002). Akibatnya, karyawan akan sulit menyeimbangkan waktu dan perannya sebagai anggota keluarga dan sebagai pekerja, sehingga menyebabkan turunnya *job performance* karyawan (Geroda & Puspitasari, 2017).

Ketidakmampuan karyawan dalam menyeimbangkan peran sebagai anggota keluarga dan peran pekerjaan, akan menimbulkan konflik peran. Konflik peran yang menyebabkan penurunan *job performance* dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu *work family conflict* dan *family work conflict*. Dua bentuk tersebut dapat terjadi karena energi, waktu, atau tuntutan perilaku dari suatu peran bertentangan dengan peran lainnya (Kossek dan Lee, 2017). *Work family conflict* dan *family work conflict* ini merupakan dua konstruk yang berbeda, walaupun beberapa penelitian menggunakan pengukuran tunggal untuk mengukur *work family conflict* dan *family work conflict*.

Beberapa penelitian yang menganggap bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* ini merupakan satu konstruk dan menggunakan pengukuran tunggal untuk mengukur kedua bentuk tersebut adalah penelitian oleh Cooke & Rousseau (1984); Kopelman, *et al.*, (1983); Thomas & Ganster (1995); dan Wiley (1987). Selain itu, beberapa studi juga menganggap bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* sebagai dua konstruk yang berbeda dan harus dipisahkan (Pasewark & Viator, 2006; Netemeyer, *et al.*, 1996; Agustina, 2008; Wahyuningsih, *et al.*, 2018, Mete, *et al.*, 2013; Boyar, 2006; Yustina & Valerina, 2018).

Penelitian oleh Jones (2010); Geroda & Puspitasari (2017); Patel, *et al.*, (2006); dan Wahyuningsih, *et al.*, (2018) mengindikasikan bahwa *work family conflict* dan *family*

work conflict memiliki hubungan signifikan negatif terhadap *job outcomes*, salah satunya yaitu *job performance*. (2018). Hanya saja, penelitian oleh Wahyuningsih, *et al.*, mengindikasikan bahwa *family work conflict* memiliki hubungan yang tidak signifikan dengan *job performance*. Sementara penelitian oleh Mete, *et al.*, (2013) mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job performance*.

Penurunan *performance*, selain disebabkan oleh *work family conflict* dan *family work conflict* dapat pula disebabkan oleh *burnout*. Maslach (1993) mendefinisikan *burnout* sebagai “*a psychological syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment, which can occur among individuals who work with other people in some capacity*”. *Burnout* dapat menyebabkan turunnya *performance* auditor karena salah satu konsekuensi dari *burnout* adalah ketidakhadiran (Cordes & Dougherty, 1993).

Penelitian oleh Aerts (2017); Zhang (2012); dan Mete, *et al.*, (2013) menyatakan adanya hubungan yang negatif signifikan antara *work family conflict* dan *burnout*. Bagherzadeh, *et al.*, (2016) menyatakan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* memiliki hubungan yang signifikan dengan beberapa dimensi *burnout* saja. Sementara dalam hubungan *burnout* dan *job performance*, Jones (2010) dan Fogarty, *et al.*, (2000) mengindikasikan ada hubungan yang signifikan antara *burnout* dengan *job performance*. Sedangkan Mete, *et al.*, (2013) dan Wright & Bonett (1997) mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *burnout* dan *job performance*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Yustina & Valerina (2018). Di mana penelitian Yustina & Valerina (2018) menggunakan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, atas pertimbangan dari penelitian Yustina & Valerina (2018) yang menyarankan penggunaan *burnout* sebagai salah satu variabel dalam penelitian masa depan, maka peneliti memutuskan untuk menambahkan dua dimensi lain dari *burnout*, yaitu *depersonalization* dan pengurangan pencapaian pribadi menjadi variabel mediasi.

Pemilihan *burnout* sebagai variabel mediasi juga tidak terlepas dari *role theory*. Selain itu, pemilihan *burnout* sebagai variabel mediasi sejalan dengan pernyataan Fogarty, *et al.* (2000) mengenai perlunya mempertimbangkan *burnout* sebagai variabel mediasi. Lebih lanjut, dalam Netmeyer, *et al.*, (1996); Burke (1988); Frone, *et al.*, (1992); Greenhaus (1988); dan Pleck, *et al.*, (1980) menyatakan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* berhubungan dengan *burnout*.

Penelitian ini juga menjelaskan hubungan langsung antara *work family conflict* dan *family work conflict* dengan *job performance*. Biddle (1979) dalam bukunya mengenai *role theory* menyatakan bahwa kadang kala, beberapa peran sulit untuk dilaksanakan dan membutuhkan waktu lama untuk dipelajari, sehingga seseorang dapat menjadi korban *role conflict*. Lebih lanjut, dikatakan bahwa *role conflict* ini akan menimbulkan masalah pada perilaku seseorang, salah satunya adalah *job performance*.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidakkonsistenan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian mengenai “*Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict* sebagai Antecedent dari *Burnout* serta Pengaruhnya terhadap *Job Performance* Karyawan KAP se-Sulawesi dan Papua”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui hubungan *work family conflict*, *family work conflict* terhadap *burnout* dan *job performance*. Selain itu, penelitian ini

diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan *role theory* dan dapat digunakan oleh KAP untuk membangun kesadaran mengenai konflik peran yang terjadi di kalangan auditor, sehingga dapat dirancang program yang lebih berorientasi pada kesejahteraan karyawan untuk mengurangi konflik peran agar kinerja mereka dapat meningkat.

KAJIAN TEORI

Role Theory

Role theory; dikembangkan oleh Katz & Khan (1978). *Role theory* ini menjelaskan peran dengan menganggap bahwa orang adalah anggota posisi sosial dan memegang harapan untuk perilaku mereka sendiri dan orang lain (Biddle B. J., 1986). Selain itu, peran dalam *role theory* adalah kegiatan atau perilaku yang diharapkan dapat dilakukan oleh seseorang (Kelloway, *et al.*, 2005:120). Lebih lanjut, *role theory* menyangkut salah satu karakteristik terpenting dari perilaku sosial, yaitu fakta bahwa manusia berperilaku dengan cara yang berbeda dan dapat diprediksi tergantung pada identitas sosial masing-masing dan situasinya (Biddle, 1986).

Role theory mengatakan bahwa umumnya manusia memiliki peran mereka sendiri, jika terdapat dua peran (pekerjaan dan keluarga) yang saling mengganggu satu sama lain akan menimbulkan konflik peran (*role conflict*) (Kelloway, *et al.*, 2005). Konflik peran ini dapat berwujud *work family conflict* atau *family work conflict*. *Work family conflict* muncul ketika peran dari pekerjaan mengganggu atau menghalangi pemenuhan peran terhadap keluarga. Sedangkan *family work conflict* terjadi ketika peran keluarga mengganggu aktivitas atau peran terhadap pekerjaan. Hal ini dapat menyebabkan munculnya kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi (*burnout*).

Role theory menjelaskan, bahwa *role conflict* yang muncul karena adanya dua peran yang saling bertentangan dapat muncul karena waktu, ketegangan, dan perilaku. Untuk itu, *work family conflict* dan *family work conflict* dapat dibedakan menjadi 3, yaitu *time-based role conflict*, *strain-based role conflict*, *behavior-based role conflict* (Greenhaus & Beutell, 1985). *Time-based role conflict*, terjadi ketika waktu untuk bekerja dengan waktu untuk keluarga saling bertabrakan (Kossek & Lee, 2017), contohnya pada karyawan yang mengalami *work family conflict*, kerja lembur akan menyebabkan karyawan tersebut tidak dapat makan malam bersama keluarganya.

Strain-based role conflict terjadi ketika masalah dalam suatu peran menghalangi kemampuan individu untuk melakukan peran yang lain (Kossek & Lee, 2017). Contohnya, apabila orang tua karyawan sakit maka karyawan tersebut akan kurang istirahat karena selain bekerja juga harus menjaga orang tuanya. Hal ini akan menyebabkan berkurangnya *job performance* karyawan tersebut. Selain itu, karyawan yang mengalami *burnout* dari pekerjaan akan memengaruhi keluarga sehingga menyebabkan penurunan *job performance* pada karyawan tersebut. *Behavior-based role conflict*, menurut Greenhaus & Beutell (1985) terjadi karena pola perilaku dari pekerjaan dan keluarga tidak selaras.

Work Family Conflict

Work family conflict dapat didefinisikan sebagai bentuk dari konflik antarperan di mana tekanan peran dari domain kerja dan keluarga saling tidak kompatibel (Greenhaus & Beutell, 1985). *Work family conflict* terjadi ketika tuntutan terkait pekerjaan mengganggu tanggung jawab rumah atau keluarga. Asumsi utama *work family conflict* adalah tuntutan

dan harapan kerja misalnya, bekerja terlambat dan perjalanan kerja yang sering kali bertentangan dengan keluarga.

Menurut Kelloway, *et al.* (2005) *work family conflict* dapat memberikan dampak terhadap diri sendiri, lingkungan keluarga, dan lingkungan kerja. Terhadap diri sendiri, *work family conflict* dapat memengaruhi kesehatan individu, baik itu kesehatan fisik maupun kesehatan psikologis (Kosseck & Lee, 2017). Karyawan yang mengalami *work family conflict* akan cenderung untuk mengalami stres, depresi, ketidakpuasan akan kehidupan, gangguan psikosomatis, tekanan psikologis, penggunaan obat-obatan, merokok, kecanduan alkohol, gangguan suasana hati, dan *burnout*. Terhadap keluarga, karyawan yang menderita *work family conflict* akan mengalami penurunan kepuasan terhadap keluarga, penurunan *performance* terhadap peran sebagai anggota keluarga, dan berkurangnya motivasi dari keluarga. Kemudian, terhadap lingkungan kerja *work family conflict*, akan menyebabkan penurunan *job satisfaction* (Yustina & Valerina, 2018), *job distress* (Kelloway, *et al.*, 2005:129), *work overload* (Kelloway, *et al.*, 2005:129), dan *job performance* (Jones, 2010; Patel, *et al.*, 2006; dan Kelloway, *et al.*, 2005:129).

Work family conflict dapat disebabkan oleh faktor-faktor yang dapat dikelompokkan ke dalam diri sendiri, lingkungan kerja, dan lingkungan keluarga (Kelloway, *et al.*, 2005:123). Faktor-faktor diri sendiri yang dapat menyebabkan *work family conflict* seperti umur, jenis kelamin, status, umur anak termuda, dan kepribadian. Faktor-faktor lingkungan keluarga yang dapat menyebabkan *work family conflict* seperti kerenggangan dalam hubungan perkawinan. Kemudian faktor-faktor terkait pekerjaan yang dapat menyebabkan *work family conflict*, seperti jam kerja yang tinggi, *work overload*, dan ketidakpuasan.

Family Work Conflict

Sejak tahun 1990-an, para peneliti telah menyadari bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* perlu diukur secara terpisah (Kosseck & Lee, 2017). Hasil penelitian dari Kossek & Ozeki, 1998 yang menghasilkan temuan yang lebih kuat dengan menggunakan pengukuran dua arah untuk *work family conflict* dan *family work conflict* daripada menggunakan pengukuran satu arah. Oleh karena itu banyak penelitian sekarang yang membahas mengenai konflik peran menggunakan dua pengukuran yang berbeda untuk *work family conflict* dan *family work conflict* (Netemeyer, *et al.*, 1996; Pasewark & Viator, 2006, Geroda & Puspitasari, 2017).

Family work conflict juga merupakan bagian dari konflik peran, sama halnya dengan *work family conflict*. *Family work conflict* terjadi ketika tanggung jawab terhadap keluarga mengganggu aktivitas pekerjaan, misalnya kewajiban untuk mengantar anak ke sekolah dapat menyebabkan karyawan terlambat datang bekerja. Oleh karena itu, menghabiskan lebih banyak waktu untuk pekerjaan yang berhubungan dengan keluarga, akan menambah kemungkinan seseorang mengalami *family work conflict* (Kelloway, *et al.*, 2005:124). Lebih lanjut, dalam Kelloway, *et al.*, (2005:125) dijelaskan bahwa tanggung jawab sebagai orang tua juga dapat meningkatkan *family work conflict*.

Family work conflict ini dapat memberikan pengaruh terhadap individual, keluarga, dan pekerjaan (Kelloway, *et al.*, 2005:127). Dalam hal pekerjaan, *family work conflict* dapat memengaruhi *job outcomes*, seperti kepuasan kerja, *job performance*, dan *turnover intention* (Kosseck & Lee, 2017). *Family work conflict*, juga dapat memengaruhi kesehatan fisik maupun kesehatan psikologis individu (Kelloway, *et al.*, 2005:127). Karyawan yang mengalami *family work conflict* cenderung menderita kecanduan alkohol dan berperilaku negatif (Kosseck & Lee, 2017; Kelloway, *et al.*, 2005). Selain itu, *family work*

conflict juga akan memengaruhi peran keluarga, seperti berkurangnya kepuasan terhadap keluarga (Kossek & Lee, 2017).

Burnout

Maslach (1993) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom psikologis kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi, yang dapat terjadi di antara individu yang bekerja dengan orang lain dalam beberapa kapasitas. Terjadi perkembangan dalam pendefinisian *burnout* ini. Di mana sebelumnya oleh Maslach & Jackson (1981), mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain. Dalam kedua definisi yang berbeda waktu tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi pergeseran dimensi dari *burnout*, yang sebelumnya merupakan kelelahan emosional dan sinisme, menjadi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi. Sinisme, dalam definisi oleh Maslach (1993) menjadi bagian dari depersonalisasi (Cordes & Dougherty, 1993).

Penelitian ini akan mengacu pada tiga dimensi *burnout*, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan pengurangan pencapaian pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan emosional yang terlalu berlebihan dan kehabisan sumber daya emosional seseorang. Kelelahan emosional ini dapat hidup berdampingan dengan perasaan frustrasi dan ketegangan karena karyawan menyadari bahwa mereka tidak dapat terus menjadi bertanggung jawab untuk klien seperti yang telah mereka lakukan di masa lalu. Gejala umum yang dapat timbul akibat kelelahan emosional ini adalah takut pada kembali bekerja untuk hari lain (ketidakhadiran).

Depersonalisasi mengacu pada respon negatif, tidak berperasaan, atau terlalu terpisah kepada orang lain, yang biasanya merupakan penerima layanan atau perawatan seseorang. Untuk mencegah kelelahan emosional, para karyawan biasanya membentengi diri mereka dengan membangun jarak emosional dengan kliennya (Sweeney & Summers, 2002). Akan tetapi, ketidakseimbangan jarak emosional yang berlebihan akan menyebabkan para karyawan memperlakukan klien dengan cara yang negatif, tidak manusiawi, dan tidak berperasaan (Maslach, 1993). Dimensi *burnout* yang terakhir adalah pengurangan pencapaian pribadi. Pengurangan pencapaian pribadi mengacu pada penurunan dalam perasaan kompetensi seseorang dan keberhasilan dalam pekerjaan seseorang.

Burnout dapat disebabkan oleh faktor-faktor yang dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu faktor situasional dan faktor individual (Bakker & Costa, 2014). Faktor situasional yang dapat menyebabkan *burnout*, terdiri atas permintaan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan. Permintaan pekerjaan yang dapat memengaruhi *burnout* seperti *role conflict* (*work family conflict* dan *family work conflict*), *role ambiguity*, *role stress*, dan *work pressure*. Sedangkan untuk sumber daya pekerjaan memiliki hubungan yang negatif dengan *burnout*, karena semakin sedikit sumber daya pekerjaan akan menyebabkan *burnout* semakin tinggi. Untuk faktor individual yang menyebabkan *burnout*, dapat terdiri atas kondisi ekonomi dan kepribadian individu.

Job Performance

Job performance merupakan sebuah konsep multidimensi (Fogaça, *et al.*, 2018), di mana pengertian mengenai *job performance* ini dapat dilihat berdasarkan perilaku dan hasil. Akan tetapi, *job performance* berbeda dengan hasil dan perilaku (Motowidlo & Kell., 2012). Kata *performance* mengacu pada keterampilan, kompetensi profesional, dan

keahlian yang diterapkan dalam konteks tugas atau pada cara individu bertindak dalam hal efektivitas dan efisiensi, mempromosikan pencapaian hasil organisasi dan misi (Fogaça, *et al.*, 2018).

Motowidlo, *et al.*, (1999), mendefinisikan *job performance* sebagai perilaku atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *job performance* merupakan keterampilan, perilaku, dan kompetensi karyawan untuk melakukan tugasnya secara efektif dan efisien agar mampu mencapai tujuan perusahaan. *Job performance* sangat penting bagi organisasi karena dapat mengarahkan pada kesuksesan organisasi (Muchhal, 2014).

Menurut Sonnentag, *et al.*, (2008), *job performance* karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor individual dan situasional. Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang diciptakan untuk saling melengkapi, oleh karena itu manusia berbeda-beda satu sama lain. Perbedaan manusia ini membuat *job performance* oleh seorang manusia akan berbeda dengan manusia lain, perbedaan ini yang dikategorikan sebagai faktor individual. Faktor individual dapat meliputi kemampuan kognitif, pengetahuan, pengalaman, serta faktor non-kognitif seperti kepribadian (Sonnentag, *et al.*, 2008). Selain itu, karakteristik pekerjaan dan model pekerjaan, yang digolongkan sebagai faktor situasional, juga dapat memengaruhi *job performance* (Sonnentag, *et al.*, 2008).

Menurut Chen & Silverthorne (2008) dalam Valerina & Yustina (2017); mengemukakan bahwa terdapat tiga cara untuk menilai kinerja. Pertama, peringkat kinerja berdasarkan *output*, misalnya jumlah penjualan, jumlah unit diproduksi, dan lain-lain. Cara kedua untuk menilai kinerja melibatkan penilaian individu oleh atasan mereka, seperti atasan atau seorang manajer. Cara terakhir untuk mengukur kinerja adalah penilaian terhadap diri sendiri.

Kerangka Pemikiran Teoritis

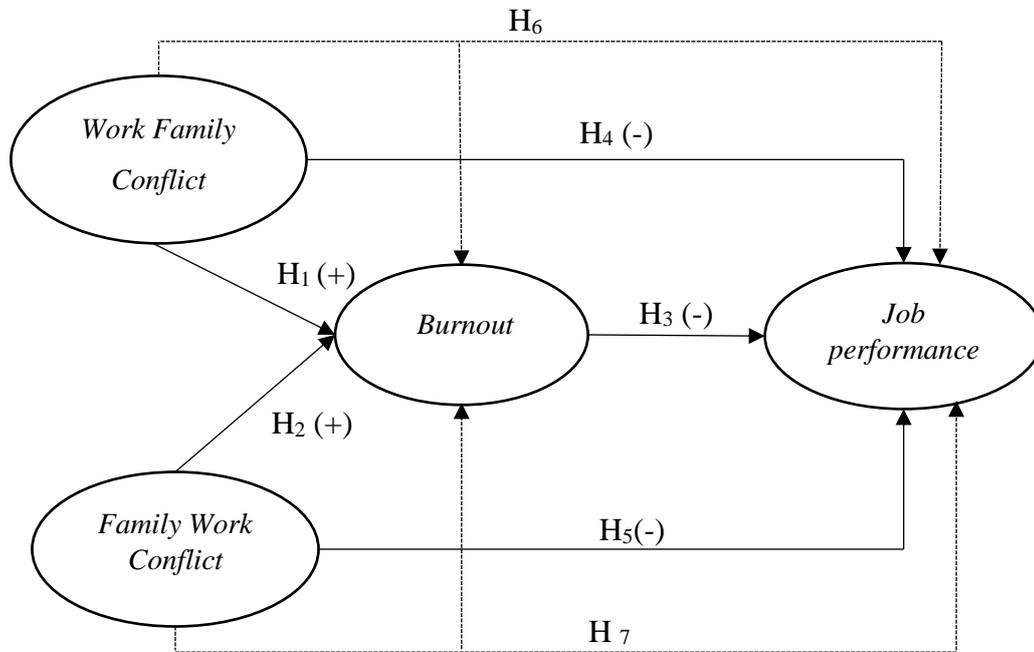
Role theory umum digunakan dalam penelitian yang berhubungan dengan perilaku karyawan, khususnya dalam hal *job performance* karyawan. *Role theory* mengemukakan bahwa orang-orang memiliki peran mereka masing-masing. Apabila seseorang memiliki peran ganda dan masing-masing peran bertentangan dengan peran yang lain, maka akan muncul *role conflict*.

Role conflict ini dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu *work family conflict* dan *family work conflict*. Di mana kedua bentuk *role conflict* dapat berpengaruh pada *job performance* karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* ini memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *job performance* (Jones, *et al.*, 2010; Cordes & Dougherty, 1993; Patel, *et al.*, 2006). Akan tetapi penelitian oleh Wahyuningsih, *et al.*, (2018) menunjukkan bahwa *work family conflict* ini memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *job performance*. Selain itu, Mete, *et al.*, (2013) mengemukakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *work family conflict* dan *family work conflict* dengan *job performance*.

Job performance, juga dapat dipengaruhi oleh *burnout*. *Burnout* oleh Maslach (1993) merupakan sindrom yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Ketiga dimensi *burnout* tersebut dapat menyebabkan turunnya *job performance* (Fogarty, *et al.*, 2000 dan Jones, *et al.*, 2010). Akan tetapi penelitian oleh Wright & Bonett, (1997) menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *job performance*.

Karyawan yang mengalami *work family conflict* dan *family work conflict* akan meningkatkan kemungkinan karyawan tersebut untuk mengalami *burnout* yang dapat

mengurangi *job performance* karyawan tersebut. Atau dengan kata lain, *burnout* sebagai variabel mediasi, memediasi hubungan antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job performance*. Pernyataan ini sejalan dengan hasil dari penelitian oleh Mete, *et al.*, (2013); Fogarty, *et al.*, (2000); dan penelitian oleh Jones, *et al.*, (2010). Sehubungan dengan pernyataan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan hubungan antarvariabel, yang dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran teoretis berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoretis

Pengembangan Hipotesis

Hubungan *Work Family Conflict* dengan *Burnout*

Work family conflict muncul karena adanya tuntutan peran pekerjaan yang mengganggu peran sebagai keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). Terdapat dua faktor yang dapat menyebabkan *work family conflict*, yaitu faktor individu dan faktor lingkungan kerja (Kelloway, *et al.*, 2005:123). *Work family conflict* dapat mempengaruhi individu yang mengalami dan lingkungan pekerjaannya (Kelloway, *et al.*, 2005:127). *Work family conflict* akan membuat kepuasan kerja karyawan menjadi menurun (Pasewark & Viator, 2006), mengurangi *job performance* karyawan, serta meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan tempat kerja (Kossek dan Lee, 2017).

Karyawan yang mengalami *work family conflict*, akan lebih rentan mengalami masalah kesehatan baik fisik maupun psikologis. Masalah kesehatan fisik dapat timbul karena gangguan makan dan gangguan olahraga yang terjadi karena tuntutan pekerjaan yang mengganggu keluarga (Kossek & Lee, 2017). Masalah psikologis yang dapat timbul seperti kecanduan alkohol, berkurangnya kepuasan hidup, stres, gejala depresi, dan *burnout* (Kossek & Lee, 2017).

Role theory, seperti yang diungkapkan oleh Khan (1964) dalam Kelloway *et al.*, (2005), mendefinisikan peran sebagai aktivitas atau perilaku yang diharapkan oleh orang lain untuk dilakukan oleh seseorang. Seseorang, umumnya memiliki lebih dari satu peran yang harus mereka lakoni. Apabila terdapat ketidakcocokan harapan atau tuntutan dari

dua peran atau lebih, maka akan menyebabkan *work family conflict* (Greenhaus & Beutell, 1985; Kossek & Lee, 2017; Pasewark & Viator, 2006; dan Yustina & Valerina, 2018).

Hubungan *work family conflict* dan *burnout* ini telah diindikasikan oleh Cordes & Dougherty (1993) bahwa konflik peran (termasuk *work family conflict*), ambiguitas peran, dan *role overload* berkaitan dengan *burnout* pada tingkat derajat yang bervariasi. Selain itu, penelitian lain yang mengidentifikasi adanya hubungan antara *work family conflict* dan *burnout* adalah penelitian oleh Aerts (2017) dan penelitian oleh Mete, *et al.*, (2013). Kedua penelitian tersebut menyatakan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan signifikan positif dengan *burnout*. Artinya, karyawan yang mengalami *work family conflict*, akan meningkatkan kemungkinan karyawan tersebut untuk mengalami *burnout*. Atas dasar penjelasan tersebut, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:
H₁ : *Work family conflict* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *burnout*.

Hubungan Family Work Conflict dengan Burnout

Family work conflict muncul karena peran atau tanggung jawab kepada keluarga mengganggu peran pekerjaan. Dampak yang dapat timbul dari *family work conflict* ini dapat dibagi kedalam tiga kategori, yaitu individu, lingkungan keluarga, dan lingkungan kerja (Kelloway, *et al.*, 2005:127). *Family work conflict* juga dapat menyebabkan masalah pada kesehatan fisik dan psikologis karyawan, salah satunya adalah *burnout*. Selain itu, *Family work conflict* ini akan menyebabkan menurunnya *job performance* (Patel, *et al.*, 2006) dan *job satisfaction* (Kossek & Ozeki, 1998), serta meningkatkan kemungkinan bagi karyawan untuk berpindah kerja. *Family work conflict* juga akan menyebabkan rendahnya kepuasan terhadap keluarga (Kelloway, *et al.*, 2005:128)

Role theory, seperti yang diungkapkan oleh Khan (1964) dalam Kelloway *et al.*, (2005) mendefinisikan peran sebagai aktivitas atau perilaku yang diharapkan oleh orang lain untuk dilakukan oleh seseorang. Seseorang yang memiliki peran ganda akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk menderita *role conflict*. Hal ini dapat terjadi karena terdapat ketidakcocokan tuntutan dari dua peran yang dimiliki oleh seseorang.

Family work conflict yang dialami oleh seseorang dapat menyebabkan orang tersebut memiliki kesempatan yang lebih tinggi untuk mengalami *burnout*. Karyawan yang menderita *family work conflict* pertama-tama akan mengalami kelelahan emosional yang merupakan salah satu dimensi *burnout* yang paling kritis dan pengurangan pencapaian pribadi (Sweeney & Summers, 2002). Untuk mengurangi kelelahan emosional yang dialaminya, seseorang dapat mengalami depersonalisasi yang mengakibatkan sikap sinis dan kecenderungan berperilaku negatif terhadap klien, karyawan lain, maupun organisasi dan keluarga.

Penelitian yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara *family work conflict* dengan *burnout*, adalah penelitian Aerts (2017). Adapula penelitian yang menyatakan hubungan antara *family work conflict* dengan *burnout* ini tidak signifikan atau tidak lebih kuat dari hubungan antara *work family conflict* dengan *burnout* seperti penelitian oleh Mete, *et al.*, 2013. Berdasarkan pemaparan penjelasan sebelumnya, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : *Family work conflict* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *burnout*.

Hubungan *Work Family Conflict* dengan *Job Performance*

Work family conflict terjadi karena adanya tuntutan pekerjaan yang mengganggu peran keluarga. Karyawan yang mengalami *work family conflict* ini akan berdampak pada *job performance* mereka. *Job performance* merupakan total nilai yang diharapkan untuk organisasi dari perilaku diskrit yang dilakukan oleh individu selama periode waktu standar (Motowidlo & Kell, 2012). Hal ini dapat terjadi karena *work family conflict* dapat mengganggu kesehatan karyawan dan berkorelasi dengan ketidakhadiran (Guitan, 2009 dalam Wahyuningsih *et al.*, 2018). Dengan demikian, seorang karyawan tidak dapat menjalankan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik (Kossek & Lee, 2017).

Role theory, seperti yang diungkapkan oleh Khan (1964) dalam Kelloway *et al.*, (2005) mendefinisikan peran sebagai aktivitas atau perilaku yang diharapkan oleh orang lain untuk dilakukan oleh seseorang. Apabila seseorang memiliki peran ganda, maka sulit untuk memenuhi harapan kedua peran tersebut (Kelloway, 2005). Apalagi ketika tuntutan atau harapan dari peran sebagai pekerja mengganggu pemenuhan harapan atau tuntutan peran sebagai anggota keluarga.

Penelitian Geroda & Puspitasari (2017) mengidentifikasi adanya pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance*. Pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* ini juga dijelaskan dalam Kelloway, *et al.*, (2005:128), yang menyatakan bahwa salah satu hasil dari *work family conflict* yang berkaitan dengan pekerjaan adalah rendahnya *job performance*. Sementara penelitian oleh Mete, *et al* (2010) mengidentifikasikan hubungan *work family conflict* dan *job performance* sebagai hubungan yang tidak signifikan.

Penelitian oleh Wahyuningsih, *et al.*, (2018) mengindikasikan bahwa hubungan antara *work family conflict* dengan *job performance* merupakan hubungan signifikan positif. Penelitian ini menjelaskan bahwa karyawan yang mengalami *work family conflict* akan cenderung membawa pekerjaan kantornya ke rumah, sehingga pekerjaan karyawan tersebut akan lebih cepat terselesaikan (Yustina & Valerina, 2018). Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, maka peneliti dapat menurunkan hipotesis sebagai berikut:
H₃: *Work family conflict* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *job performance*.

Hubungan *Family Work Conflict* dengan *Job Performance*

Family work conflict terjadi karena adanya tuntutan dari keluarga yang mengganggu peran sebagai karyawan. *Family work conflict* dapat mempengaruhi *job performance*. *Role theory* menyatakan apabila seseorang memiliki peran ganda dan peran-peran tersebut saling bertentang satu sama lain, maka akan menyebabkan *role conflict*, yang salah satu bentuknya adalah *family work conflict*.

Hubungan antara *family work conflict* dan *job performance* yang dinyatakan oleh Kelloway, *et al.*, (2005) sejalan dengan beberapa penelitian. Penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan negatif antara *family work conflict* dan *job performance* (Patel, *et al.*, 2006; Jones, *et al.*, 2010; dan Netemeyer, *et al.*, 1996). Akan tetapi penelitian Mete, *et al.*, (2013) tidak dapat mengidentifikasi hubungan yang signifikan antara *family work conflict* dengan *job performance*. Berdasarkan uraian tersebut dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H₄: *Family work conflict* memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *job performance*.

Hubungan *Burnout* dengan *Job Performance*

Burnout merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi yang umumnya terjadi pada individu yang bekerja pada orang lain (Maslach, 1993). *Burnout*, dapat disebabkan oleh tuntutan pekerjaan, kurangnya sumber daya pekerjaan, *work stress*, *role conflict*, dan faktor-faktor individu seperti kepribadian (Bakker & Costa, 2014). *Burnout* yang terjadi akibat adanya konflik peran antara keluarga dan pekerjaan dapat menyebabkan turunnya *job performance* karyawan di KAP. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Cordes & Dougherty (1993), yang menyatakan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* dapat menimbulkan konsekuensi terhadap perilaku karyawan tersebut. Perilaku karyawan yang dimaksudkan adalah *turnover intention*, absensi, dan penurunan *job performance* dalam hal kuantitas dan kualitasnya. Bakker & Costa (2014) menyatakan bahwa karyawan dengan level *burnout* yang tinggi lebih rentan menderita kecemasan berlebihan, depresi, gangguan tidur, gangguan memori, dan nyeri leher. Hal tersebut akan menyebabkan karyawan menjadi lebih sering absen dan terlambat sehingga memengaruhi *job performance* karyawan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H₅: *Burnout* memiliki pengaruh signifikan negatif dengan *job performance*.

Burnout* Memediasi Hubungan antara *Work Family Conflict* dengan *Job Performance

Burnout merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi. Kondisi *burnout* ini dapat muncul dan meningkat karena adanya *work family conflict*. Dampak dari *work family conflict* dan *burnout* ini adalah penurunan *job performance*. Penelitian Fogarty, *et al.*, (2000) menyatakan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* dengan *job performance* memiliki hubungan yang tidak jelas. Oleh karena itu dibutuhkan peran suatu variabel untuk dapat memediasi hubungan antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job performance*. Penelitian Geroda & Puspitasari (2017) menggunakan *job satisfaction* dan *organizational commitment* dalam memediasi hubungan antara *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job performance*. Karatepe (2013) dan Yustina & Valerina (2018) menggunakan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi.

Burnout, menurut Fogarty, *et al.*, (2000) dapat dipertimbangkan sebagai variabel yang memediasi hubungan antara *role conflict* dengan *job performance*. Untuk itu banyak penelitian yang juga menggunakan *burnout* sebagai variabel yang memediasi hubungan antara *work family conflict* dan *family work conflict*, di antaranya Mete *et al.* (2013), Jones, *et al.*, (2010), dan Fogarty, *et al.*, (2000). Peran *burnout* sebagai variabel mediasi ini dapat terjadi karena karyawan yang mengalami *work family conflict* akan mengalami kondisi yang merupakan dimensi dari *burnout*. Kondisi-kondisi tersebut adalah kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi. Atas uraian tersebut, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H₆: *Burnout* memediasi hubungan antara *work family conflict* dengan *job performance* karyawan yang bekerja di KAP.

Burnout* Memediasi Hubungan antara *Family Work Conflict* dengan *Job Performance

Family work conflict terjadi karena adanya tuntutan dari keluarga yang mengganggu peran sebagai karyawan. *Family work conflict* ini dapat memberikan dampak negatif yang berhubungan dengan diri sendiri, lingkungan keluarga, dan lingkungan pekerjaan

(Kelloaway, *et al.*, 2005). Salah satu dampak yang paling signifikan dari *family work conflict* adalah kecenderungan seseorang mengalami *burnout*. *Role theory*, seperti yang diungkapkan oleh Katz & Khan (1964) dalam Kelloway *et al.*, (2005) mendefinisikan peran sebagai aktivitas atau perilaku yang diharapkan oleh orang lain untuk dilakukan oleh seseorang. Apabila seseorang memiliki peran ganda, maka sulit untuk memenuhi harapan kedua peran tersebut (Kelloway, 2005). Untuk *family work conflict*, seseorang mengalami kesulitan untuk memenuhi harapan peran sebagai karyawan karena ketidakcocokan tuntutan peran sebagai anggota keluarga.

Akibat dari adanya gangguan peran sebagai anggota keluarga terhadap pekerjaannya, karyawan akan mengalami kelelahan secara emosional dan mulai bersikap sinis, serta mengalami penurunan pencapaian pribadi. Seseorang yang mengalami *burnout*, pada akhirnya akan mengalami penurunan *job performance*. Terdapat beberapa penelitian yang mengindikasikan hubungan signifikan negatif antara *burnout* dengan *job performance* adalah penelitian oleh Jones (2010) dan Fogarthy, *et al.*, (2000). Akan tetapi Bakker & Costa (2014) memaparkan bahwa *burnout* tidak hanya dapat memberikan hubungan yang negatif terhadap *job performance*. Hal ini dapat terjadi karena *burnout* dapat digunakan untuk memprediksi ketidakhadiran di masa depan dan juga *burnout* dapat memprediksi jam kerja berlebihan sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan (Bakker & Costa, 2014). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H7: *Burnout* memediasi hubungan antara *family work conflict* dengan *job performance* karyawan yang bekerja di KAP

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini, merupakan hubungan sebab-akibat. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu *job performance*, dan variabel independen pada penelitian ini adalah *work family conflict* dan *family work conflict*, serta variabel mediasi pada penelitian ini adalah *job burnout*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan KAP Indonesia yang terdaftar di *directory* IAPI tahun 2018. Oleh karena itu, unit analisis untuk penelitian ini adalah individu. Sampel penelitian ini diambil dengan metode *purposive sampling*. Pada penelitian ini, pemilihan sampel didasarkan atas kriteria sebagai berikut:

1. Karyawan yang bekerja di KAP se-Sulawesi dan Papua.
2. Karyawan yang memiliki pengalaman bekerja pada KAP selama 2 tahun atau lebih.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dari penelitian ini adalah data subjek. Sumber data dari penelitian ini merupakan data primer. Penelitian ini, menggunakan data primer dengan metode survei, di mana penelitian ini menggunakan teknik kuesioner dalam mengumpulkan data. Untuk responden yang berada pada wilayah Makassar kuesioner dibagikan secara langsung oleh peneliti (*Personality Administered Questionnaires*), sedangkan untuk responden yang berada diluar wilayah Makassar kuesioner dibagikan dengan menggunakan *google form*. Terdapat tiga puluh tiga item pertanyaan yang akan disajikan pada kuesioner. Tiga puluh tiga item pertanyaan tersebut terdiri atas 6 pertanyaan untuk *work family conflict* (pertanyaan diambil dari pertanyaan yang

digunakan dalam penelitian Pasewark & Viator (2006)), 6 pertanyaan untuk *family work conflict* (pertanyaan diambil dari penelitian Pasewark & Viator (2006)), 9 pertanyaan untuk *burnout* (pertanyaan diambil dari penelitian Maslach (1982)), dan 12 pertanyaan untuk *job performance* (pertanyaan diambil dari penelitian Choo (1986)). Masing-masing item pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan tertutup yang menggunakan skala Likert 5 poin.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Work family conflict

Work family conflict merupakan bentuk dari konflik peran yang terjadi saat tuntutan dari pekerjaan mengganggu keluarga atau kehidupan pribadi dari karyawan. Pada penelitian ini, *work family conflict* akan diukur dengan menggunakan indikator yang digunakan dalam penelitian Pasewark & Viator (2006); di mana indikator ini berasal dari yang dikembangkan oleh Netemeyer, *et al.*, (1993). Untuk mengukur *work family conflict* menggunakan indikator yang terdiri atas 6 pertanyaan. Responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan tersebut dengan skala Likert 5 poin yaitu mulai dari angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan angka 5 (sangat setuju).

Family work conflict

Family work conflict terjadi karena adanya tuntutan dari peran sebagai keluarga yang mengganggu peran sebagai karyawan. Pada penelitian ini, *family work conflict* akan diukur dengan mengikuti indikator yang digunakan oleh Pasewark & Viator (2006), di mana indikator tersebut merupakan indikator yang dikembangkan oleh Netemeyer, *et al.*, (1993). Indikator yang digunakan untuk mengukur *family work conflict* terdiri atas 6 pertanyaan. Responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan tersebut dengan skala Likert 5 poin yaitu mulai dari angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan angka 5 (sangat setuju).

Burnout

Burnout merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian pribadi. Kelelahan emosional dapat dicirikan melalui perasaan emosional yang terlalu berlebihan dan kehabisan sumber daya emosional seseorang, di mana perasaan tersebut dapat mendorong ketidakhadiran karyawan. Depersonalisasi dapat dicirikan dengan ketidakpedulian terhadap orang lain, selalu terpisah dari orang lain, dan memperlakukan klien sebagai objek, serta bersikap sinis terhadap rekan kerja, klien, dan organisasi. Terakhir adalah penurunan pencapaian pribadi dapat ditandai dengan penurunan hasrat kompetisi karyawan dan keberhasilan dalam pekerjaan, sehingga karyawan tersebut cenderung menilai dirinya sendiri secara negatif.

Burnout ini dapat diindikasikan dengan melihat ciri-ciri yang dialami oleh karyawan, seperti yang telah disebutkan pada ketiga dimensi *burnout* sebelumnya. Pengukuran *burnout* pada penelitian ini, mengikuti indikator yang digunakan dalam penelitian Jones, *et al.*, (2010). Indikator tersebut merupakan indikator yang dikembangkan oleh Maslach, 1982 yang disebut dengan Maslach *Burnout Inventory*. Responden diminta untuk menjawab 9 pertanyaan tersebut menggunakan skala Likert 5 poin yaitu 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

Job performance

Job performance merupakan keterampilan, perilaku, dan kompetensi karyawan untuk melakukan tugasnya secara efektif dan efisien agar mampu mencapai tujuan perusahaan. *Job performance*, pada penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Choo (1986) mengikuti penelitian oleh Jones (2010). Indikator pengukuran *job performance* ini terdiri atas 12 pertanyaan. Pertanyaan tersebut akan disajikan pada kuesioner dan dijawab oleh responden menggunakan skala Likert 5 poin. Skala Likert 5 poin ini terdiri atas skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Semakin tinggi skor maka semakin tinggi kinerja responden.

Analisis Data

Statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini digunakan untuk mengetahui data demografi responden dan deskripsi variabel penelitian, yaitu *work family conflict*, *family work conflict*, *burnout*, dan *job performance*. Ukuran yang digunakan pada statistik deskriptif ini adalah nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, dan nilai maksimum serta nilai minimum. Statistik deskriptif menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel. Pengujian statistik deskriptif ini menggunakan *software Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 20.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran variabel telah *valid* atau akurat. Teknik korelasi yang digunakan yaitu *Pearson's Correlation Product Moment*. Pengukuran variabel dikatakan valid, bila *Pearson's correlation* bernilai positif dan memiliki tingkat signifikansi $\leq 0,05$ maka instrumen atau *items* pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Jumlah Item | Jumlah Item yang telah Diuji | Jumlah Item yang Dihapus | <i>Pearson's Correlation Product Moment</i> | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|-----------------------------------|-------------|------------------------------|--------------------------|---|-----------------|------------|
| <i>Work Family Conflict (WFC)</i> | 6 | 6 | - | 0,643* - 0,825* | 0,000 | Valid |
| <i>Family Work Conflict (FWC)</i> | 6 | 6 | - | 0,684* - 0,825* | 0,000 | Valid |
| <i>Burnout (B)</i> | 9 | 9 | - | 0,280* - 0,755* | 0,000 | Valid |
| <i>Job Performance (JP)</i> | 12 | 12 | - | 0,426*-0,873* | 0,000 | Valid |

*Korelasi signifikan pada tingkat 0,01 (2-tailed)

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan teknik *Pearson's Correlation Product Moment*, diperoleh hasil bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki nilai *Pearson's Correlation* yang positif dan memiliki kisaran korelasi yang signifikan pada tingkat 0,01. Artinya semua item-item yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dapat mengukur variabel sesuai yang diharapkan oleh peneliti (*valid*).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi data yang telah dikumpulkan (Indriantoro & Supomo, 1999). Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran lebih dari satu kali terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan cara menguji konsistensi internal dari *items* pertanyaan kuesioner dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Untuk dapat dikatakan reliabel, maka nilai alpha harus lebih besar dari 0,6. Semakin tinggi nilai *Cronbach Alpha* sebuah variabel maka semakin reliabel variabel tersebut (Ghozali, 2011:47

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

| Variabel | Jumlah Item yang Diuji | Jumlah Item yang Dihapus | <i>Cronbach's Alpha</i> | Koefisien Reliabilitas (>) | Keterangan |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------|
| <i>Work Family Conflict (WFC)</i> | 6 | - | 0,835 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |
| <i>Family Work Conflict (FWC)</i> | 6 | - | 0,910 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |
| <i>Burnout (B)</i> | 9 | - | 0,713 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |
| <i>Job Performance (JP)</i> | 12 | - | 0,887 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |

Sumber: Data Olahan (2019)

Seluruh item dari masing-masing variabel diuji reliabilitasnya dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan diperoleh hasil bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini *reliabel* atau dapat menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan skorer satu dengan skorer lainnya, sehingga dengan demikian dapat digunakan dalam analisis data lebih lanjut.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan maksud untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov Z* dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,05. Data dikatakan normal apabila hasil dari uji *Kolmogorov-Smirnov Z* memiliki tingkat probabilitas signifikansi lebih besar dari 0.05 atau 5% (Ghozali, 2012:160).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

| Variabel | <i>Kolmogorov-Smirnov Z</i> | Sig. | Keterangan |
|---------------|-----------------------------|-------|----------------------|
| Substruktur 1 | 0,621 | 0,836 | Terdistribusi normal |
| Substruktur 2 | 1,529 | 0,084 | Terdistribusi normal |

Sumber: Data Olahan (2019)

Terdapat dua persamaan strktural yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu $y_1 = \rho y_{1x_1} + \rho y_{1x_2} + \varepsilon_1$ (substruktur 1) dan $y_2 = \rho y_{2x_1} + \rho y_{2x_2} + \rho y_{2y_1} + \varepsilon_2$ (Substruktur 2). Masing-masing substruktur tersebut diuji dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Z*. Hasil dari uji normalitas seperti yang ditunjukkan pada tabel 3, menyatakan bahwa kedua substruktur berdistribusi normal dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* signifikan pada 0,836 untuk substruktur 1 dengan *burnout* (Y1) sebagai variabel dependen dan 0,084 untuk substruktur 2 dengan *Job performance* (Y2) sebagai variabel dependen. Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* untuk substruktur 1 dan substruktur 2 memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Artinya, residual data telah terdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian yang dilakukan terlebih dahulu sebelum dilakukan analisis regresi. Pada pengujian asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20. Uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastistas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi apabila varian dari setiap kesalahan pengganggu untuk variabel bebas yang diketahui tidak mempunyai varian yang sama untuk semua observasi. Akibatnya penaksiran *Ordinary Least Square* (OLS) tetap tidak bias dan tidak efisien (Ghozali, 2012:139). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual sebagai variabel dependen dengan semua variabel independen dalam model. Jika signifikansi $< 0,05$ berarti ada gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Struktur Model | t | Sig. | Keterangan |
|--|------------|-------|--|
| Substruktur 1 (Pengaruh <i>work family conflict</i> dan <i>family work conflict</i> terhadap <i>burnout</i>) <i>Work Family Conflict</i> | - 0,216 | 0,830 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| <i>Family Work Conflict</i> | 0,571 | 0,570 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| Substruktur 2 | | | |

| | | | |
|--|------------|-------|--|
| (Pengaruh <i>work family conflict</i> , <i>family work conflict</i> , dan <i>burnout</i> terhadap <i>job performance</i>) | | | |
| <i>Work Family Conflict</i> | 0,811 | 0,420 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| <i>Family Work Conflict</i> | - 1,474 | 0,145 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| <i>Burnout</i> | - 1,059 | 0,293 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |

Sumber: Data Olahan (2019)

Hasil uji Glejser pada substruktur 1 menunjukkan pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan pada variabel *work family conflict* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,830 > 0,05$ dan pada variabel *family work conflict* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,570 > 0,05$. Artinya, tidak terjadi heteroskedastisitas untuk variabel *work family conflict* (X1) dan *family work conflict* (X2) pada substruktur 1. Untuk hasil uji Glejser pada substruktur 2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel *work family conflict* (X1), *family work conflict* (X2), dan *burnout* (Y1) yaitu masing-masing sebesar 0,420, 0,145, dan $0,293 > 0,05$. sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada *work family conflict* (X1), *family work conflict* (X2), dan *burnout* (X3) pada substruktur 2.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Suatu model penelitian dikatakan baik apabila memiliki multikolinieritas yang rendah. Multikolinieritas yang tinggi menunjukkan bahwa model tersebut memiliki efek parsial dari satu variabel dependen terhadap variabel dependen lainnya. Pengujian multikolinieritas dapat didasarkan pada besarnya nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Faktor*). Jika nilai *tolerance* > 0.10 dan $VIF < 10$ maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut. Sebaliknya jika *tolerance* < 0.10 dan $VIF > 10$ maka terjadi gangguan multikolinieritas pada penelitian tersebut (Ghozali, 2012:106).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

| Stuktur Model | Collinearity Statistic | | Keterangan |
|--|------------------------|-------|--|
| | <i>Tolerance</i> | VIF | |
| Substruktur 1 (Pengaruh <i>work family conflict</i> dan <i>family work conflict</i> terhadap <i>burnout</i>) <i>Work Family Conflict</i> | 0,495 | 2,020 | Tidak terjadi multikolinieritas Tidak terjadi multikolinieritas |
| <i>Family Work Conflict</i> | 0,495 | 2,020 | |
| Substruktur 2 (Pengaruh <i>work family conflict</i> , <i>family work conflict</i> , | | | |

| | | | |
|---|-------|-------|--|
| dan <i>burnout</i> terhadap <i>job performance</i>) <i>Work Family Conflict</i> | 0,394 | 2,540 | Tidak terjadi multikolinieritas Tidak terjadi multikolinieritas Tidak terjadi multikolinieritas |
| <i>Family Work Conflict</i> | 0,472 | 2,120 | |
| <i>Burnout</i> | 0,514 | 1,944 | |

Sumber: Data Olahan (2019)

Tabel 5 menunjukkan bahwa kedua substruktur memiliki nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10, untuk itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada kedua substruktur yang digunakan dalam penelitian ini. Artinya, tidak terdapat korelasi antar variabel independennya baik itu substruktur 1 maupun substruktur 2.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan atau menjelaskan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap naik turunnya variabel Y harus dihitung dengan rumus koefisien determinasi (R² x 100%) dengan syarat $0 \leq R^2 \leq 1$ (Ghozali, 2012:97). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016: 95).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data Deskripsi Penelitian

Profil Responden

Responden terdiri atas karyawan KAP di Sulawesi dan Papua yang terdaftar dalam *directory* IAPI 2018. Terdapat 15 KAP yang berada pada wilayah Sulawesi dan Papua yang terdaftar dalam *directory* IAPI 2018. Kuesioner dikirimkan kepada 15 KAP di Sulawesi dan Papua dengan menggunakan dua cara yaitu diantar langsung oleh peneliti dan menggunakan *google form*. Untuk responden yang berada di wilayah Makassar, peneliti mengantarkan langsung kuesioner kepada para responden (*Personality Administered Questionnaires*), dan bagi responden yang berada di luar kota Makassar, peneliti membagikan kuesioner dengan cara mengirim *e-mail* yang berisi *google form* ke alamat *e-mail* masing-masing KAP. Sebelum mengirim *e-mail*, peneliti terlebih dahulu menelpon KAP untuk meminta kesediaan menjadi responden. Proses pengiriman dan pengumpulan kuesioner ini mulai dilakukan pada minggu ke dua bulan April sampai dengan akhir bulan Juni. Perhitungan tingkat pengembalian kuesioner disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Perhitungan Tingkat Pengembalian Kuesioner

| Keterangan | Frekuensi | Persentase |
|--|---------------|------------|
| Kuesioner yang disebarkan | 100 eksamplar | 100% |
| Kuesioner yang kembali | 89 eksamplar | 89% |
| Kuesioner yang kembali tetapi tidak menjawab | 5 eksamplar | 5% |

| | | |
|--|--------------|-----|
| Kuesioner yang tidak memenuhi kriteria | 11 eksamplar | 11% |
| Kuesioner yang dapat diolah | 73 eksamplar | 73% |

Sumber: Data Olahan (2020)

Sebanyak 89 eksemplar kuesioner yang kembali. Kuesioner tersebut kemudian diolah sesuai dengan kriteria sampel yaitu merupakan karyawan KAP di Sulawesi dan Papua serta telah memiliki pengalaman bekerja selama dua tahun atau lebih. Berdasarkan kriteria sampel tersebut, dari 89 eksemplar kuesioner tersisa 73 eksemplar kuesioner yang memenuhi kriteria sampel. Hal ini berarti terdapat 73 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik demografi dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini menggambarkan jenis kelamin, usia, status perkawinan, jumlah anak, jabatan, dan lama bekerja. Responden berjenis kelamin laki-laki pada penelitian ini sebanyak 35 responden (47.95%) dan responden berjenis kelamin perempuan dalam penelitian ini berjumlah 38 responden (52.05%). Terdapat 57 responden yang berusia 21 tahun sampai 30 tahun, 9 responden yang berusia 31 tahun sampai 40 tahun, 5 responden yang berusia 41 tahun sampai 50 tahun, dan 1 responden yang berusia lebih dari 50 tahun. Dari 73 responden, 22 responden telah menikah (30.14%) dan 51 responden yang masih lajang (69.86%). Untuk responden yang menikah, terdapat 6 responden yang memiliki 1 orang anak (8.22%), sebanyak 4 (5.48%) responden yang memiliki 2 orang anak, dan responden yang memiliki lebih dari dua anak sebanyak 4 (5.48%) responden. Sebanyak 59 responden (80.82%), baik yang sudah menikah dan lajang yang belum memiliki anak. Responden dalam penelitian ini, didominasi oleh responden dengan jabatan junior auditor yaitu sebanyak 35 responden (47.9%), disusul oleh senior auditor sebanyak 30 responden (41.1%), supervisor sebanyak 7 responden (9.58%) dan *partner* sebanyak 1 responden (1.37%). Selebihnya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Karakteristik Demografi Responden

| Responden | | Usia (Tahun) | | | | Jumlah Orang | Persentase(%) |
|----------------------|-----------------|--------------|-------|-------|-----|--------------|---------------|
| | | 21-30 | 31-40 | 41-50 | >50 | | |
| Jenis Kelamin | Pria | 25 | 4 | 5 | 1 | 35 | 47.95% |
| | Wanita | 32 | 5 | 1 | - | 38 | 52.05% |
| Total Responden | | 57 | 9 | 6 | 1 | 73 | 100% |
| Status | Menikah | 11 | 5 | 6 | 1 | 22 | 30.14% |
| | Lajang | 46 | 4 | - | - | 51 | 69.86% |
| Total Responden | | 57 | 9 | 6 | 1 | 73 | 100% |
| Jabatan | Partner | - | - | - | 1 | 1 | 1.37% |
| | Supervisor | 1 | 3 | 3 | - | 7 | 9.58% |
| | Manajer Auditor | - | - | - | - | - | 0% |
| | Auditor Senior | 23 | 4 | 3 | - | 30 | 41.1% |
| | Auditor Junior | 33 | 2 | - | - | 35 | 47.95% |
| Total Responden | | 57 | 9 | 6 | 1 | 73 | 100% |
| Masa Kerja | 2 tahun | 14 | 1 | - | - | 18 | 24.66% |
| | 3-5 tahun | 28 | 2 | - | - | 34 | 46.57% |
| | >5 tahun | 15 | 6 | 6 | 1 | 21 | 28.77% |

| | | | | | | | |
|--------------------|-----------|----|---|---|---|----|--------|
| Total Responden | | 57 | 9 | 6 | 1 | 73 | 100% |
| Jumlah Anak | Tidak Ada | 53 | 4 | - | - | 59 | 80.82% |
| | 1 orang | 4 | 3 | - | - | 6 | 8.22% |
| | 2 Orang | - | 2 | 1 | | 4 | 5.48% |
| | >2 orang | - | - | 5 | 1 | 4 | 5.48% |
| Total Responden | | 57 | 9 | 5 | 1 | 73 | 100% |

Sumber: Data olahan (2020)

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif penelitian ini merujuk pada nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (simpanan baku) serta kisaran teoritis dan kisaran aktual dari seluruh variabel penelitian. Jika *mean* lebih besar dari standar deviasi maka tidak banyak data yang menyimpang dari rata-ratanya dan begitu pula sebaliknya. Kisaran teoritis menjelaskan kisaran yang seharusnya antara skor yang paling rendah dan skor yang paling tinggi berdasarkan jumlah item pertanyaan masing-masing variabel. Kisaran aktual menjelaskan skor tertinggi dan terendah dari jawaban responden. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas *work family conflict*, *family work conflict*, *burnout*, dan *job performance*. Untuk mengukur variabel-variabel tersebut, terdapat tiga puluh tiga *items* pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini. Statistik deskriptif seluruh variabel dalam penelitian ini ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 8. Statistik Deskriptif: Variabel Penelitian

| Variabel | N | Kisaran Teoritis | Kisaran Aktual | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------------------|----|------------------|----------------|-------|----------------|
| <i>Work Family Conflict</i> (WFC) | 6 | 6-30 | 9-20 | 15.32 | 2.768 |
| <i>Family Work Conflict</i> (FWC) | 6 | 6-30 | 6-24 | 15.86 | 3.517 |
| <i>Burnout</i> (B) | 9 | 9-45 | 14-31 | 21.11 | 2.984 |
| <i>Job Performance</i> (JP) | 12 | 12-60 | 36-59 | 47.48 | 3.317 |

Sumber: Data Olahan (2020)

Hasil statistik deskriptif pada tabel 8 menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden untuk variabel *work family conflict* berkisar pada 9-20, di mana kisaran teoritis sebesar 6-30. Nilai *mean* (rata-rata) sebesar 15.32 (per indikator sebesar 2.55) dan standar deviasi sebesar 2.768. Hal ini mengindikasikan bahwa responden cenderung memberikan jawaban mereka pada skor antara 2 dan 3 (rata-rata) di mana rata-rata para auditor cenderung tidak mengalami *work family conflict* dalam menjalankan pekerjaannya. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata mengindikasikan bahwa tidak banyak data dari *work family conflict* yang menyimpang dari nilai rata-ratanya.

Hasil statistik deskriptif pada tabel 8 menunjukkan bahwa jawaban responden untuk variabel *family work conflict* dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 6 item, berkisar antara 6-20, di mana kisaran teoritis untuk variabel ini adalah 6-30. Nilai *mean* (rata-rata) sebesar 15.86 (per indikator sebesar 2.64) dan standar deviasi sebesar 3.517. Hal ini dapat menunjukkan bahwa jawaban responden untuk variabel *family work conflict* cenderung berada pada skor antara 2 dan 3. Artinya, rata-rata auditor tidak mengalami

family work conflict dalam menjalankan pekerjaan dan tugasnya sebagai anggota keluarga. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata mengindikasikan bahwa tidak banyak data dari *family work conflict* yang menyimpang dari nilai rata-ratanya.

Hasil statistik deskriptif pada tabel 8 menunjukkan bahwa jawaban responden untuk variabel *burnout* dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 8 item, di mana item nomor 4-7 merupakan item skor sebaliknya (*reverse score*). Berkisar antara 14-31 dengan kisaran teoritis berkisar antara 9-45. Nilai *mean* (rata-rata) sebesar 21.11 (per indikator sebesar 2.35) dan standar deviasi sebesar 2.984. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden untuk item pertanyaan variabel *burnout* cenderung berada pada skor 2 atau 3. Artinya, rata-rata para auditor tidak mengalami kondisi *burnout* ketika menjalankan pekerjaannya. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata mengindikasikan bahwa tidak banyak data dari *burnout* yang menyimpang dari nilai rata-ratanya.

Hasil statistik deskriptif pada tabel 8 menunjukkan bahwa jawaban responden untuk variabel *job performance* dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 12 item, berkisar antara 36-59, di mana kisaran teoritis untuk variabel ini adalah 12-60. Nilai *mean* (rata-rata) sebesar 47.48 (per indikator sebesar 3.96) dan standar deviasi sebesar 3.317. Hal ini dapat menunjukkan bahwa jawaban responden untuk variabel *job performance* cenderung berada pada skor antara 3 dan 4. Artinya, rata-rata auditor memiliki tingkat *job performance* yang sedang dalam menjalankan pekerjaannya. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata mengindikasikan bahwa tidak banyak data dari *job performance* yang menyimpang dari nilai rata-ratanya.

Hasil Penelitian

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat apakah model regresi signifikan atau tidak signifikan. Uji F dapat dilihat dari besarnya *probability value* (*p value*) dibandingkan dengan 0,05 (Tarf signifikansi $\alpha = 5\%$). Apabila nilai signifikansi *alpha* lebih kecil dari 0,05 maka seluruh variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependennya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan untuk membangun model yang dibangun dalam penelitian ini sejalan dengan model yang dibangun (Ghozali, 2016: 69). Hasil uji F dipaparkan pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji F

| Persamaan | Variabel Independen | Variabel Dependen | F | Sig. |
|---------------|--|-----------------------------|--------|-------|
| Substruktur 1 | <i>Work Family Conflict</i> (WFC) <i>Family Work Conflict</i> (FWC) | <i>Burnout</i> (B) | 33.048 | 0.000 |
| Substruktur 2 | <i>Work Family Conflict</i> (WFC) <i>Family Work Conflict</i> (FWC) <i>Burnout</i> (B) | <i>Job Performance</i> (JP) | 2.085 | 0.046 |

Sumber: Data Olahan (2019)

Setelah melakukan uji ANOVA atau uji F (*F-test*), diperoleh hasil bahwa persamaan substruktur 1 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 di bawah nilai alpha (α) 0,05. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh antara *work family conflict* (X1) dan *family work conflict* (X2) secara simultan (bersama-sama) terhadap *burnout* (Y1). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel dan model yang dibangun dari kerangka pemikiran dengan *role theory* sudah tepat.

Substruktur 2, setelah dilakukan uji ANOVA atau uji F (*F-test*) diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,046 di bawah alpha (α) 0,05. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh antara *work family conflict* (X1), *family work conflict* (X2), *burnout* (Y1) secara simultan (bersama-sama) terhadap *job performance* (Y2). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel dan model yang dibangun dari kerangka pemikiran dengan *role theory* sudah tepat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi mengukur persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:97). Hal ini dapat dilihat dari nilai adjusted R-square. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 10 berikut

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Persamaan | Variabel Independen | Variabel Dependen | R Square (R^2) | Adjusted R Square |
|---------------|--|-----------------------------|--------------------|-------------------|
| Substruktur 1 | <i>Work Family Conflict</i> (WFC) <i>Family Work Conflict</i> (FWC) | <i>Burnout</i> (B) | 0.486 | 0.471 |
| Substruktur 2 | <i>Work Family Conflict</i> (WFC) <i>Family Work Conflict</i> (FWC) <i>Burnout</i> (B) | <i>Job Performance</i> (JP) | 0.109 | 0.70 |

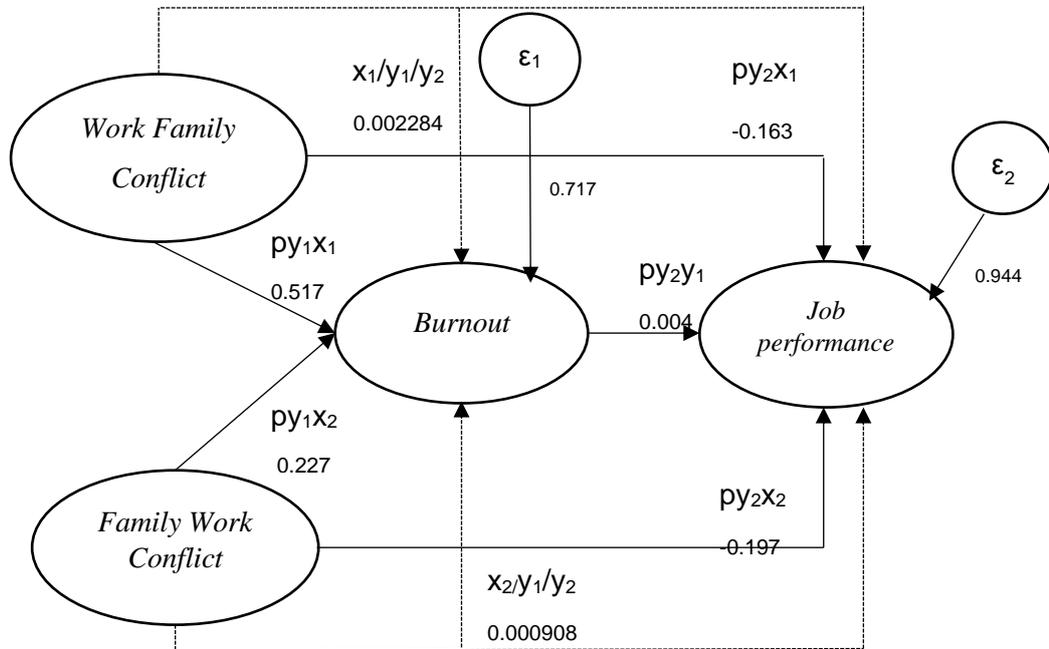
Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh hasil bahwa persamaan substruktur 1 yang digunakan untuk menguji pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *burnout* memiliki nilai *adjusted R square* sebesar 0,417. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variasi variabel *burnout* (Y₁), dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dependen yaitu *work family conflict* (X₁) dan *family work conflict* (X₂) sebesar 41,7% dan selebihnya sebesar 58,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Substruktur 2 untuk menguji pengaruh *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout* terhadap *job performance*, memiliki hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,70. oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variasi variabel *job performance* (Y₂) dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel independen yaitu *work family conflict* (X₁) *family work conflict* (X₂) dan *burnout* (Y₁) sebesar 70% dan selebihnya sebesar 30% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Analisis Jalur (Path Analysis)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model regresi dalam analisis jalur (*path analysis*) untuk memprediksi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diperoleh untuk model penelitian ini, maka dapat digambarkan model diagram jalur sebagai berikut:



Gambar 2
Model Analisis Jalur

Persamaan struktural yang dapat dirumuskan berdasarkan model diagram yang telah digambarkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

Persamaan substruktur 1

$$(y_1 = \rho_{y_1x_1} + \rho_{y_1x_2} + \epsilon_1)$$

$$y_1 = 0.517X_1 + 0.227X_2 + 0.717$$

Persamaan substruktur 2

$$y_2 = \rho_{y_2x_1} + \rho_{y_2x_2} + \rho_{y_2y_1} + \epsilon_2$$

$$y_2 = -0.163X_1 + (-0.197 X_2) + 0.004Y_1 + 0.944$$

Di mana:

$$\epsilon_1 = \sqrt{1 - \text{adjusted R square}} = \sqrt{1 - 0.486} = 0.717$$

$$\epsilon_2 = \sqrt{1 - \text{adjusted R square}} = \sqrt{1 - 0.109} = 0.944$$

Berdasarkan persamaan struktural yang telah dirumuskan, persamaan substruktur 1 menunjukkan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* berpengaruh secara positif terhadap *burnout*. Hal ini dapat berarti bahwa secara statistik kondisi *work family conflict* dan *family work conflict* akan cenderung meningkatkan kondisi *burnout* secara statistik.

Persamaan substruktur 2 menunjukkan bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap *job performance*, sedangkan *burnout* memiliki pengaruh yang positif terhadap *job performance*. Hal ini berarti bahwa secara statistik kondisi *work family conflict* dan *family work conflict* pada karyawan cenderung

akan mengurangi *job performance* secara statistik. Akan tetapi, secara statistik kondisi *burnout* akan meningkatkan *job performance* secara statistik.

Hasil analisis dari model jalur yang dibuat pada tabel 11 memperlihatkan hasil pengolahan data untuk model analisis dua persamaan jalur yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 11. Hasil Analisis Persamaan Jalur

| Struktur Model | Variabel Independen | Variabel Dependen | Koefisien Standardized beta | Sig. | α | Keterangan |
|----------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------|----------|------------------|
| Substruktur 1 | <i>Work Family Conflict (WFC)</i> | <i>Burnout (B)</i> | 0.571 | 0.000 | 0.05 | Signifikan |
| | <i>Family Work Conflict (FWC)</i> | | 0.227 | 0.067 | 0.05 | Tidak Signifikan |
| Substruktur 2 | <i>Work Family Conflict (WFC)</i> | <i>Job Performance (JP)</i> | -0.163 | 0.372 | 0.05 | Tidak Signifikan |
| | <i>Family Work Conflict (FWC)</i> | | -0.197 | 0.238 | 0.05 | Tidak Signifikan |
| | <i>Burnout (B)</i> | | 0.004 | 0.978 | 0.05 | Tidak Signifikan |

Sumber: Data Olahan (2019)

Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Family Work Conflict* terhadap *Job Burnout*

a. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Burnout*

Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada tabel 11, pengaruh variabel *work family conflict* (X_1) terhadap *burnout* (Y_1) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.571 dengan nilai probabilitas signifikansi 0.000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* sebesar $0.571 \times 100\% = 57.1\%$ dan pengaruh tersebut sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KAP yang mengalami *work family conflict* cenderung akan mengalami *burnout*.

b. Pengaruh *Family Work Conflict* terhadap *Job Burnout*

Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada tabel 11, pengaruh variabel *family work conflict* (X_2) terhadap *burnout* (Y_1) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.227 dengan nilai probabilitas signifikansi 0.067. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* tetapi tidak terlalu kuat, yaitu sebesar $0.227 \times 100\% = 22.7\%$. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KAP yang mengalami *family work conflict* cenderung akan mengalami *burnout*.

Pengaruh *Work Family Conflict*, *Family Work Conflict*, dan *Job Burnout* terhadap *Job Performance*

c. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada tabel 11, pengaruh variabel *work family conflict* (X_1) terhadap *job performance* (Y_2) memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0.163 dengan nilai probabilitas signifikansi 0.372. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *job performance* sebesar $-0.163 \times 100\% = -16.3\%$. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KAP yang mengalami *work family conflict* cenderung akan mengalami penurunan *job performance* sebesar 19.5%.

d. Pengaruh *Family Work Conflict* terhadap *Job Performance*

Pengaruh variabel *family work conflict* (X_2) terhadap *job performance* (Y_2) memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0.197 dan nilai probabilitas signifikansi 0.238. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* berpengaruh positif terhadap *job performance* tetapi tidak terlalu kuat, yaitu sebesar $-0.197 \times 100\% = -19.7\%$. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KAP yang mengalami *family work conflict* cenderung akan mengalami penurunan *job performance*.

e. Pengaruh *Job Burnout* terhadap *Job Performance*

Pengaruh variabel *burnout* (Y_1) terhadap *job performance* (Y_2) memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.004 dan nilai probabilitas signifikansi 0.978. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* berpengaruh positif terhadap *job performance* tetapi tidak terlalu kuat, yaitu sebesar $0.004 \times 100\% = 4\%$. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KAP yang mengalami *burnout* cenderung akan mengalami peningkatan *job performance*.

Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:98). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual menjelaskan variasi variabel dependen. Uji t dapat dilihat dari besarnya probabilitas value (p value) dibandingkan dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil uji t pada penelitian ini dipaparkan pada tabel 11 yang telah disajikan sebelumnya. Pembahasan hasil uji t dijabarkan sebagai berikut:

1. *Work family conflict* (X_1) memiliki pengaruh terhadap *burnout* (Y_1) sebesar 0,517 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* (Y_1). Dengan demikian, H_1 yang menyatakan *work family conflict* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *burnout*, **diterima**.
2. *Family work conflict* (X_2) memiliki pengaruh terhadap *burnout* (Y_1) sebesar 0,227 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,067, lebih besar dari alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* (X_2) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap *burnout* (Y_1). Dengan demikian, H_2 yang menyatakan *family work conflict* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *burnout*, **ditolak**.
3. *Work family conflict* (X_1) memiliki pengaruh terhadap *job performance* (Y_2) sebesar -0,163 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,372, lebih besar dari alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *work family conflict* (X_1) memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Dengan demikian, H_3

- yang menyatakan *work family conflict* memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *job performance*, **ditolak**.
4. *Family work conflict* (X_2) memiliki pengaruh terhadap *job performance* (Y_2) sebesar -0,197 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,238, lebih besar dari alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *family work conflict* (X_2) memiliki pengaruh yang negatif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Dengan demikian, H_4 yang menyatakan *family work conflict* (X_2) memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *job performance* (Y_2), **ditolak**.
 5. *Burnout* (Y_1) memiliki pengaruh terhadap *job performance* (Y_2) sebesar 0,004 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,978, lebih besar dari nilai alpha 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *burnout* (Y_1) memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Dengan demikian, H_5 yang menyatakan *burnout* (Y_1) memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *job performance* (Y_2), **ditolak**.

Perhitungan Pengaruh

Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung merupakan pengaruh suatu variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous* yang terjadi tanpa melalui variabel *endogenous* yang lain. Nilai pengaruh langsung dapat diperoleh dari *standardized coefficient beta*, yang merupakan nilai koefisien variabel dari setiap persamaan substuktur yang dihasilkan melalui analisis regresi. Hasil pengujian statistik mengenai pengujian pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel 12 di bawah ini:

Tabel 12. Pengaruh Langsung Variabel Penelitian

| Kombinasi Variabel | Pengaruh Langsung |
|--------------------|-------------------|
| WFC → B | 0.571 |
| FWC → B | 0.227 |
| WFC → JP | -0.163 |
| FWC → JP | -0.197 |
| B → JP | 0.004 |

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan perhitungan pengaruh langsung pada tabel 12, diperoleh bobot hasil antara *burnout* terhadap *work family conflict* sebesar 0,571 paling tinggi dibandingkan variabel lain. Hal ini disebabkan karena *burnout* merupakan salah satu hasil dari *work family conflict*. Karyawan KAP yang menderita *work family conflict* akan terganggu pekerjaannya sehingga lebih rentan menderita kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi.

Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh tidak langsung adalah pengaruh suatu variabel *exogenous* terhadap variabel *endogenous* yang terjadi melalui variabel *endogenous* lain yang terdapat dalam model yang dianalisis. Hasil pengujian statistik mengenai pengaruh tidak langsung dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini:

Tabel 13. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian

| Kombinasi Variabel | Perhitungan | Pengaruh Tidak Langsung |
|--------------------|------------------|-------------------------|
| WFC → B → JP | (0.571 X 0.004.) | 0,002284 |
| FWC → B → JP | (0.227 X 0.004) | 0,000917 |

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung pada tabel 13, diperoleh hasil bahwa pengaruh *work family conflict* (X_1) terhadap *job performance* (Y_2) melalui *job burnout* (Y_1) adalah sebesar 0,002284. Nilai pengaruh tidak langsung ini diperoleh dari hasil perkalian *koefisien standardized beta* antara variabel $X_1 \rightarrow Y_1$ dan $Y_1 \rightarrow Y_2$. Pada substruktur 1, variabel X_1 terhadap Y_1 memiliki tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,000 dan pada substruktur 2 variabel Y_1 terhadap Y_2 memiliki probabilitas signifikansi sebesar 0,978.

Pengaruh *family work conflict* (X_2) terhadap *job performance* (Y_2) adalah sebesar 0,000917. Nilai pengaruh tidak langsung ini diperoleh dari hasil perkalian *koefisien standardized beta* antara variabel $X_2 \rightarrow Y_1$ dan $Y_1 \rightarrow Y_2$. Pada substruktur 1, variabel X_2 terhadap Y_1 memiliki tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0.067 dan pada substruktur 2 variabel Y_1 terhadap Y_2 memiliki probabilitas signifikansi sebesar 0.978.

Pengaruh Total

Pengaruh total diperoleh dari akumulasi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Hasil pengujian statistik mengenai pengujian pengaruh total dikabarkan pada tabel 14 berikut:

Tabel 14. Pengaruh Total Variabel Penelitian

| Kombinasi Variabel | Perhitungan | Pengaruh Tidak Langsung |
|--------------------|-------------------|-------------------------|
| WFC → B → JP | -0,163 + 0,002284 | -0,160716 |
| FWC → B → JP | -0,197 + 0,000917 | -0,196083 |

Sumber: Data Olahan (2020)

Nilai pengaruh total, diperoleh dari hasil penjumlahan pengaruh variabel langsung $X \rightarrow Y_1$ dan pengaruh tidak langsung $X \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$. Berdasarkan hasil analisis total yang ditunjukkan pada tabel 14 di atas menunjukkan bahwa total pengaruh *work family conflict* (X_1) terhadap *job performance* (Y_2) melalui *burnout* (Y_1) adalah sebesar -0,160716. Untuk hubungan antara *family work conflict* (X_2) terhadap *job performance* (Y_2) melalui *burnout* (Y_1), memiliki pengaruh total sebesar -0,196083.

Uji Sobel (*Sobel Test*)

Pengujian hipotesis mediasi mediasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji sobel (*sobel test*). Uji sobel ini dilakukan untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel mediasi (M) atau dengan kata lain menguji signifikansi pengaruh tidak langsung. Perkalian antara pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel mediator (a) dan pengaruh variabel mediator terhadap variabel dependen (b) akan menghasilkan koefisien ab . Uji signifikansi pengaruh tidak langsung (ab) dilakukan berdasarkan rasio antara koefisien (ab) dengan standard error-nya yang akan menghasilkan nilai t -statistik. Apabila nilai absolut dari t -statistik $> t$ tabel atau p -value < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa variabel M

memediasi hubungan antarara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji sobel disajikan pada tabel 15:

Tabel 15
Hasil Uji Sobel (*Sobel Test*)

| Kombinasi Variabel | Nilai Estimasi | <i>Standard Error</i> | <i>p Value of Sobel Test</i> | Keterangan |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|-------------------------|
| WFC → B → JP | 0.571;0.004 | 0.131;0.176 | 0.981 | Tidak Signifikan |
| FWC → B → JP | 0.227;0.004 | 0.103;0.176 | 0.981 | Tidak Signifikan |

Sumber: Data Olahan (2020)

Perhitungan dengan bantuan program statistics calculators version 4.0 BETA (2019), <http://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=31>

Berdasarkan hasil uji sobel yang ditampilkan pada tabel 15, menunjukkan bahwa pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance* melalui *burnout* memiliki nilai signifikan probabilitas signifikansi $0.981 > 0.05$. Pada analisis pengaruh tidak langsung substuktur 1 variabel X_1 terhadap variabel Y_1 memiliki nilai probabilitas signifikansi $0.000 < 0.05$ dan pada substuktur 2 variabel Y_1 terhadap Y_2 memiliki probabilitas signifikansi $0.978 > 0.05$. Dengan demikian, H_6 yang menyatakan *burnout* memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance*, **ditolak**.

Berdasarkan hasil uji sobel yang ditampilkan pada tabel 15, menunjukkan bahwa pengaruh *family work conflict* terhadap *job performance* melalui *burnout* memiliki nilai signifikan probabilitas signifikansi $0.981 > 0.05$. Pada analisis pengaruh tidak langsung substuktur 1 variabel X_2 terhadap variabel Y_1 memiliki nilai probabilitas signifikansi $0.227 > 0.05$ dan pada substuktur 2 variabel Y_1 terhadap Y_2 memiliki probabilitas signifikansi $0.978 > 0.05$. Dengan demikian, H_7 yang menyatakan *burnout* memediasi pengaruh *family work conflict* terhadap *job performance*, **ditolak**.

Pembahasan

Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Burnout*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 11 sebelumnya, *work family conflict* (X_1) memiliki pengaruh terhadap *burnout* (Y_1) dengan nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.517 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *work family conflict* (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* (Y_1). Artinya, hasil penelitian ini mendukung diterimanya hipotesis pertama yaitu apabila karyawan KAP mengalami *work family conflict*, maka semakin tinggi kemungkinan karyawan tersebut mengalami *burnout*.

Menengok ke kondisi demografi responden pada penelitian ini, kebanyakan responden pada penelitian ini berusia 21-30 tahun dengan jabatan auditor junior. Di mana dengan usia tersebut kebanyakan responden berstatus lajang dan rata-rata memiliki pengalaman bekerja selama 2-5 tahun. Hal ini menyebabkan karyawan KAP akan mengalami *work family conflict* yang lebih besar pada saat menjalankan pekerjaannya sehingga dapat menyebabkan *burnout*.

Work family conflict merupakan konflik antara peran sebagai karyawan dan peran sebagai pekerja. *Work family conflict* terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu peran

sebagai anggota keluarga. Karyawan yang sering bekerja lembur karena banyaknya pekerjaan menyebabkan waktunya bersama keluarga akan semakin berkurang, sehingga dapat menyebabkan kondisi *burnout*.

Jabatan junior auditor dan senior auditor merupakan tahapan awal seseorang memulai kariernya sebagai seorang auditor, sehingga seseorang yang berada pada jabatan ini mengharuskan mereka untuk melakukan pekerjaan di lapangan yang lebih sering daripada pekerjaan di kantor. Artinya, mereka akan lebih sering melakukan perjalanan dinas, sehingga waktu mereka dengan keluarga mereka akan berkurang. Hal ini menyebabkan para junior auditor menjadi sulit dalam melaksanakan tugas mereka sebagai anggota keluarga atau menghabiskan waktu untuk diri mereka sendiri.

Usia 21-30 tahun juga merupakan usia produktif seseorang untuk mencari pasangan hidup. Apalagi hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa pada rentang usia 21-30 tahun jumlah responden yang melajang lebih besar dibandingkan jumlah responden yang telah menikah. Hal ini terjadi karena banyaknya pekerjaan yang menyebabkan para karyawan KAP harus bekerja lembur apalagi pada saat *busy season*. Selain itu, jabatan junior auditor yang merupakan batu loncatan awal untuk karier sebagai auditor menyebabkan seseorang yang berada pada jenjang karier ini cenderung lebih fokus bekerja dan mengesampingkan keluarga dan kehidupan pribadi mereka agar dapat mencapai jenjang karier yang memuaskan, sehingga mereka akan kesulitan dalam melaksanakan peran pribadi/keluarga mereka. Oleh karena itu, mereka lebih rentan mengalami *work family conflict* yang akan meningkatkan risiko mengalami kondisi *burnout*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan *role theory*. Di mana *role theory*, seperti yang diungkapkan oleh Kelloway, *et al* (2005) menyatakan bahwa *role* merupakan aktivitas atau perilaku yang diharapkan oleh orang lain untuk dilakukan oleh seseorang. Lebih lanjut, Goode (1960) dalam Kelloway, *et al.*, (2005) mengatakan bahwa orang-orang yang memiliki peran ganda, akan menjadi tidak mungkin bagi mereka untuk memenuhi harapan dari setiap peran, sehingga akan menyebabkan konflik peran (*work family conflict*). *Work family conflict* yang terjadi secara terus-menerus akan menyebabkan seseorang mengalami kelelahan secara emosional sehingga mereka akan membangun tembok pembatas untuk mengurangi kelelahan emosional mereka, yang akan menyebabkan depersonalisasi dan pengurangan pencapaian pribadi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Cordes & Dougherty (1993) bahwa konflik peran (termasuk *work family conflict*), ambiguitas peran, dan *role overload* berkaitan dengan *burnout* pada tingkat derajat yang bervariasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Aerts (2017) yang mengindikasikan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan signifikan positif dengan *burnout*. Penelitian lainnya adalah penelitian oleh Mete, *et al.*, (2013).

Pengaruh *Family Work Conflict* terhadap *Burnout*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 11 sebelumnya, pengaruh *family work conflict* (X_2) terhadap *burnout* (Y_1) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.227 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0.067 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *family work conflict* (X_2) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap *burnout* (Y_1). Artinya, individu yang mengalami *family work conflict* memiliki kemungkinan yang tinggi untuk menderita *burnout*, tetapi pengaruhnya tidak begitu kuat.

Pengaruh *family work conflict* terhadap *burnout* ini memiliki tingkat signifikansi yang lebih rendah dari *work family conflict*. Hal ini dapat dijelaskan melalui karakteristik

demografi responden yang disajikan pada tabel 7. Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kebanyakan responden dalam penelitian ini berusia antara 21-30 tahun dengan status belum menikah dan memiliki pengalaman bekerja selama 2-5 tahun. Responden dalam penelitian ini juga sebagian besar memiliki jabatan sebagai junior auditor. Banyaknya responden yang belum berkeluarga dan berada pada jabatan junior auditor menyebabkan kemungkinan *family work conflict* meningkatkan risiko *burnout* menjadi lebih kecil.

Family work conflict terjadi ketika masalah keluarga menyebabkan terganggunya pekerjaan seorang karyawan. *Family work conflict* ini dapat terjadi pada orang yang sudah menikah maupun belum menikah. *Family work conflict* dapat dibedakan menjadi tiga jenis (Greenhaus & Beuttel, 1985), yaitu *time based*, *strain based*, dan *behaviour based*. *Time based* terjadi karena berkurangnya waktu pekerjaan akibat keluarga, misalnya mengantarkan anak ke sekolah yang membuat karyawan terlambat. *Strain based* terjadi karena tekanan di rumah (keluarga) yang terlalu tinggi, misalnya tuntutan dari istri yang menginginkan suami yang pulang tepat waktu sebelum makan malam, atau *stress* di rumah akibat beban hidup yang terlalu berat (Wahyuningsih, *et al.*, 2018). *Behavior based* terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian perilaku yang diinginkan oleh pekerjaan dan keluarga.

Pengaruh *family work conflict* terhadap *burnout* yang tidak signifikan dapat terjadi karena kebanyakan dari responden pada penelitian ini belum membangun rumah tangga sendiri atau dengan kata lain belum menikah, sehingga *family work conflict* akibat tuntutan anak dan istri sebagai anggota keluarga tidak terjadi. Hal ini juga disampaikan oleh Greenhaus & Beutell (1985) serta Gyllstrom (1977) dalam Greenhaus & Beutell (1985). Kedua penelitian ini sepakat bahwa orang yang telah menikah lebih banyak mengalami *family work conflict* dibandingkan dengan orang yang belum menikah. Lebih lanjut, Greenhaus & Beutell (1985) menambahkan bahwa senada dengan pernyataan Gyllstrom (1977) dapat dikatakan bahwa orang yang memiliki anak akan lebih banyak mengalami *family work conflict* dibandingkan yang tidak. Selain itu, karena kebanyakan dari karyawan yang belum menikah, sehingga jumlah karyawan yang memiliki anak lebih sedikit dibandingkan yang memiliki anak, sehingga kecenderungan *family work conflict* yang akan menyebabkan *burnout* menjadi lebih kecil (Kelloway, *et al.*, 2005:118; Greenhaus & Beutell., 1985).

Penelitian ini sejalan dengan *role theory* yang diungkapkan oleh Kelloway, *et al.*, (2005) bahwa seseorang yang memiliki lebih dari satu peran dapat menyebabkan kegagalan dalam menjalankan peran lain atau tidak dapat memenuhi harapan dari peran lain. Peran sebagai anggota keluarga yang terlalu dominan akan menyebabkan seseorang menjadi *stress* di rumah dan membawanya ke tempat kerja, sehingga dapat menyebabkan penurunan pencapaian pribadi dan kelelahan emosional yang memicu terjadinya depersonalisasi.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *family work conflict* terhadap *burnout* tetapi tidak signifikan. Salah satunya adalah penelitian oleh Mete, *et al.*, (2013) yang mengindikasikan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *family work conflict* dengan *burnout*. Selanjutnya, penelitian oleh Bagherzadeh, *et al.*, (2016) yang mengindikasikan bahwa *family work conflict* memiliki hubungan yang tidak signifikan dengan *burnout*, sementara *work family conflict* memiliki hubungan yang signifikan dengan *burnout*.

Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 11 sebelumnya, pengaruh *work family conflict* (X_1) terhadap *job performance* (Y_2) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar -0.163 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0.372 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *work family conflict* (X_1) memiliki pengaruh yang negatif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Artinya, individu yang mengalami *work family conflict* kemungkinan memiliki *job performance* yang rendah, tetapi pengaruhnya tidak kuat.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa *work family conflict* di yang dialami oleh karyawan KAP di Sulawesi dan Papua, tidak serta merta menurunkan *job performance* karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Jika dilihat dari karakteristik demografi responden pada tabel 7, responden terbanyak dari penelitian ini berasal dari usia 21-30 tahun dengan jabatan junior auditor dan masa kerja berkisar antara 2-5 tahun. Karakteristik responden tersebut memperlihatkan bahwa responden berada pada usia produktif dan usia awal untuk menjalani kariernya. Oleh sebab itu, terdapat banyak pekerjaan yang dapat menyebabkan stres di tempat kerja dan menambah tekanan dalam bekerja. Stres dan tekanan tersebut kemudian dibawa ke rumah. Apabila stres dan tekanan tersebut tidak diminimalisir, maka akan mengurangi *job performance* karyawan. Akan tetapi, budaya kebersamaan dan kekeluargaan yang masih kental dianut oleh orang Indonesia, khususnya Sulawesi dan Papua, menyebabkan banyak orang yang beranggapan bahwa rumah dan keluarga merupakan tempat paling nyaman sehingga dapat menghilangkan stres.

Ungkapan “Rumahku Istanaku”, apabila diterapkan dalam suatu keluarga maka dapat menyebabkan tekanan atau stres akibat pekerjaan akan berkurang ketika karyawan pulang ke rumah, kemudian bertemu serta berbincang dan bercanda dengan anggota keluarga, sehingga dapat meminimalisir stres dan tekanan di tempat kerja. Selain itu, karakteristik demografi responden pada tabel 7 juga menunjukkan bahwa terdapat responden yang berstatus menikah. Bagi para responden ini, stres atau tekanan akibat pekerjaan dapat berkurang ketika bertemu dan bermain dengan anak, atau berbincang dan bertukar pikiran dengan pasangan (Wahyuningsih, *et al.*, 2018). Pada akhirnya, *work family conflict* akibat tekanan pekerjaan tidak dapat secara signifikan memengaruhi penurunan *job performance* karyawan.

Selain itu, karyawan KAP telah terkenal dengan pekerjaannya yang penuh tekanan dan mengejar *deadline* (Yustina & Valerina, 2018; Sweeney & Summers, 2002). Oleh sebab itu, para karyawan KAP menjadi terbiasa dan lebih dapat mengatasi *stress* atau tekanan di tempat kerja. Hal ini menyebabkan *stress* atau tekanan karena tuntutan pemenuhan peran sebagai pekerja yang mengganggu pemenuhan harapan dari peran sebagai anggota keluarga (*work family conflict*), memiliki pengaruh yang kurang signifikan terhadap *job performance*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *role theory* yang menyatakan bahwa peran merupakan aktivitas atau perilaku yang diharapkan oleh orang lain (Kelloway, *et al.*, 2005). Dengan adanya peran ganda sebagai anggota keluarga dan pekerja, akan menjadi sulit untuk memenuhi harapan kedua peran tersebut, sehingga dapat menimbulkan konflik antar peran. Tekanan pekerjaan yang dibawa pulang ke rumah, seperti membawa pulang pekerjaan untuk di kerjakan di rumah, dapat menyebabkan timbulnya *work family* konflik karena mengganggu pemenuhan harapan peran sebagai anggota keluarga, sehingga dapat menurunkan *job performance*.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Mete, *et al.*, 2013. Di mana, penelitian oleh Mete, *et al.*, 2003 mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang

diberikan oleh *work family conflict* terhadap *job performance* tidak signifikan. Dengan kata lain penelitian oleh Mete, *et al.*, 2013 mengindikasikan *work family conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap *job performance* tetapi tidak signifikan.

Pengaruh *Family Work Conflict* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 11 sebelumnya, pengaruh *family work conflict* (X_2) terhadap *job performance* (Y_2) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar -0.197 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0.238 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *family work conflict* (X_2) memiliki pengaruh yang negatif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Artinya, individu yang mengalami *family work conflict* kemungkinan memiliki *job performance* yang rendah, tetapi pengaruhnya tidak kuat.

Family work conflict muncul ketika *stress* di rumah memengaruhi pekerjaan seseorang sehingga dapat menurunkan *job performance*. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa penurunan *job performance* akibat *family work conflict* terjadi, tetapi tidak begitu signifikan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai pengaruh, salah satunya adalah faktor lingkungan (Kelloway, *et al.*, 2005:123).

Dilihat dari karakteristik demografinya, responden pada penelitian ini kebanyakan berstatus belum menikah, dengan kisaran usia 21-30 tahun. Responden dengan jabatan junior auditor juga mendominasi keseluruhan responden penelitian ini. Hal ini menyebabkan *family work conflict* tidak memengaruhi penurunan *job performance* secara signifikan.

Akuntan publik dan auditor dituntut untuk menjadi profesional dengan mematuhi kode etik akuntan publik. Di mana setiap akuntan publik telah dididik sejak masih menjadi mahasiswa di universitas untuk dapat bersikap profesional dan objektif serta menempatkan tanggung jawab profesional mereka di atas kepentingan pribadi (Yustina & Valerina, 2018). Sehingga kecil kemungkinan para akuntan publik membawa masalah rumah ke dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, *family work conflict* memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap *job performance*.

Selain itu, karyawan KAP juga dikenal akan kesibukannya, terutama pada *busy season* serta dedikasi mereka terhadap pekerjaannya (Sweeney & Summers, 2002). Oleh karena itu, mereka menjadi lebih berpengalaman dalam mengendalikan tekanan dari pemenuhan peran sebagai anggota keluarga. Hal ini menyebabkan *family work conflict* yang terjadi akibat tuntutan dari peran sebagai anggota keluarga yang mengganggu peran sebagai pekerja memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap *job performance*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori peran (*role theory*) yang mendefinisikan peran sebagai aktivitas atau perilaku seseorang dalam rangka memenuhi harapan orang lain (Kelloway, *et al.*, 2005). Akuntan publik dituntut untuk dapat profesional dan mematuhi kode etik. Hal ini merupakan harapan dari peran sebagai akuntan publik. Dalam rangka pemenuhan peran tersebut, para akuntan publik di wilayah Sulawesi dan Papua berusaha untuk tidak membiarkan masalah yang timbul di rumah atau di keluarga mengurangi profesionalitas mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Mete, *et al.*, (2010) yang mengindikasikan bahwa hubungan *family work conflict* dengan *job performance* merupakan hubungan yang negatif tetapi tidak signifikan. Penelitian lainnya adalah penelitian oleh Yustina & Valerina (2018) yang menyatakan bahwa sulit bagi *family work conflict* untuk dapat memengaruhi *job outcomes*, salah satunya adalah *job performance*.

Pengaruh *Burnout* terhadap *Job Performance*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 11 sebelumnya, pengaruh *burnout* (Y_1) terhadap *job performance* (Y_2) memiliki nilai koefisien *standardized beta* sebesar 0.004 dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar $0.238 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* (Y_1) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Artinya, individu yang mengalami *burnout* kemungkinan memiliki *job performance* yang tinggi, tetapi pengaruhnya tidak kuat.

Hasil dari penelitian mengindikasikan hubungan yang positif antara *burnout* terhadap *job performance*. Bila dilihat dari karakteristik data demografi pada tabel 7, kebanyakan responden pada usia 21-30 tahun dengan masa kerja 2-5 tahun. Oleh karena itu, *burnout* akan sulit untuk dialami oleh para auditor.

Hubungan *burnout* yang berbanding lurus dengan *job performance*, dapat menandakan bahwa kondisi *burnout* yang dialami oleh seseorang dapat menjadi *redlight* bagi KAP untuk dapat mencegah terjadinya *burnout* yang lebih lanjut, sehingga tidak akan berdampak pada *job performance* atau malah memberikan dampak yang positif pada *job performance*. Sweeney & Summers (2002) serta Bakker & Costa (2014) menyatakan bahwa selain berdampak negatif terhadap *job performance*, *burnout* juga memiliki dampak yang positif kepada *job performance*. *Burnout (stress)* apabila terjadi dalam kadar yang rendah, sesungguhnya dapat meningkatkan *job performance*. Hal ini diungkapkan oleh Maria Popova dalam situs *brainpickings* melalui artikelnya yang berjudul “*The Science of Stress and How Our Emotions Effect Our Susceptibility to Burnout and Disease*”.

Oleh karena itu, hasil penelitian yang mengindikasikan hubungan tidak signifikan antara *burnout* terhadap *job performance* karyawan KAP se-Sulawesi dan Papua dapat terjadi karena KAP di wilayah Sulawesi dan Papua menjadikan *burnout* sebagai *redlight* yang ditampakkan oleh karyawan. Hal ini sejalan dengan pernyataan oleh Bakker & Costa (2014) dan Sweeney & Summers (2002) bahwa *burnout* dapat dijadikan alat untuk mendeteksi ketidakhadiran (absen) dan jam kerja berlebihan. Ketika karyawan menjadi lebih sering absen dan memiliki perilaku yang negatif terhadap orang lain, maka dapat diindikasikan bahwa karyawan tersebut sedang berada pada tahap awal *burnout* (Cordes & Dougherty, 1983; Maslach, 1981; Sweeney & Summers, 2002; Bakker & Costa, 2014). Dengan adanya gejala-gejala tersebut, KAP dapat mengambil tindakan pencegahan dan pengobatan. Dengan langkah pencegahan dan pengobatan tersebut, *burnout* tentunya tidak dapat memengaruhi *job performance*, serta dapat meningkatkan *job performance* karena salah satu penyebab turunnya *job performance* telah diatasi.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan *role theory* yang menyatakan bahwa peran merupakan aktivitas atau perilaku yang diharapkan oleh orang lain (Kelloway, *et al.*, 2005). Dalam rangka pemenuhan harapan tersebut, orang-orang cenderung kesulitan dalam memenuhi harapan sehingga mereka dapat menderita *burnout*. *Burnout* menurut Maslach (1982) adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi.

Walaupun tidak sejalan dengan *role theory*, hasil penelitian ini sejalan dengan *attribution theory*. *Attribution Theory*, seperti yang diungkapkan oleh Brinberg *et al.*, (2006) dalam Wiratama *et al.*, (2018), berpandangan bahwa suatu perilaku merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab. Penurunan *job performance* dapat diakibatkan oleh *burnout*. Oleh sebab itu langkah pencegahan dan pengobatan yang tepat dapat menyebabkan meningkatnya *job performance*.

Hasil dari penelitian ini yang mengindikasikan bahwa pengaruh *burnout* terhadap *job performance* tidak signifikan, sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Mete, *et al.*, (2013) dan penelitian oleh Wright & Bonett (1997). Kedua penelitian tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *burnout* dan *job performance*.

Burnout* Memediasi Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Performance

Work family conflict merupakan konflik peran yang terjadi apabila tekanan atau *stress* karena pekerjaan memengaruhi pemenuhan peran sebagai anggota keluarga. Individu yang mengalami *work family conflict* lebih rentan mengalami *burnout*. *Burnout* sangat erat kaitannya dengan kelelahan emosional, sikap sinisme dan perilaku negatif terhadap orang lain, serta penurunan pencapaian pribadi. Individu yang mengalami *burnout* memiliki masalah dengan kehadiran mereka untuk bekerja, sehingga dapat menurunkan *job performance* karyawan.

Hasil dari penelitian ini mengindikasikan pengaruh langsung variabel *work family conflict* (X_1) terhadap variabel *job performance* (Y_2) sebesar -0.163, sedangkan pengaruh tidak langsung, *work family conflict* (X_1) terhadap variabel *job performance* (Y_2) melalui variabel mediasi *burnout* (Y_1) sebesar 0.002284. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *work family conflict* (X_1) terhadap variabel *job performance* (Y_2) melalui variabel mediasi *burnout* (Y_1) lebih kecil dibandingkan pengaruh langsungnya, yang menunjukkan bahwa *burnout* (Y_1) gagal berperan sebagai variabel yang memediasi pengaruh antara variabel *work family conflict* (X_1) dan variabel *job performance* (Y_2), di mana memiliki pola hubungan yang positif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *work family conflict* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap *burnout* (Y_1), dan *burnout* (Y_1) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Pengujian sobel yang dihasilkan untuk menguji kekuatan mediasi variabel *burnout* (Y_1) menghasilkan *p-value of sobel test* sebesar 0.981 > 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *burnout* (Y_1) gagal memediasi secara signifikan pengaruh *work family conflict* (X_1) terhadap *job performance* (Y_2). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *burnout* gagal memediasi hubungan antara *work family conflict* terhadap *job performance*.

Responden dalam penelitian ini paling banyak berusia 21-30 tahun dengan jabatan paling banyak berada pada level junior auditor. Usia 21-30 tahun merupakan usia produktif seseorang dalam mengejar kariernya dan tahap awal seseorang dalam mencapai cita-cita agar memiliki kehidupan yang lebih baik. Oleh karena itu, responden menjadi lebih rentan menderita *work family conflict* dikarenakan *passion* untuk mencapai cita-cita masih sangat tinggi. *Work family conflict* ini, selanjutnya dapat menyebabkan responden menjadi lebih rentan mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi yang memicu sikap sinis dan perilaku negatif, dan pengurangan pencapaian pribadi yang disebut sebagai *burnout*.

Akan tetapi, kebanyakan responden usia 21-30 tahun belum memiliki banyak tuntutan sebagai anggota keluarga, sehingga kemungkinan untuk mengalami *burnout* akibat tekanan atau tuntutan harapan dari peran sebagai pekerja yang mengganggu pemenuhan tuntutan harapan sebagai keluarga, terjadi dengan tidak signifikan (Greenhaus & Beutell, 1985; Kelloway, *et al.*, 2005). *Burnout* kemudian akan memengaruhi *job performance* karyawan. Dalam penelitian ini, *burnout* berpengaruh positif terhadap *job performance*, dikarenakan KAP yang cepat membaca kondisi *burnout* dari karyawan sehingga dapat mengambil langkah pencegahan (Sweeney & Summers,

2002; Bakker & Costa, 2014). Oleh karena itu, dibanding memberikan pengaruh yang negatif terhadap *job performance*, *burnout* lebih menjadi indikator pencegahan turunnya *job performance* karyawan sehingga dapat diperoleh *job performance* lebih tinggi yang dapat memenuhi harapan orang lain akan peran yang dijalankannya.

Penelitian ini sejalan dengan *role theory* yang menyatakan bahwa peran merupakan aktivitas dan perilaku seseorang dalam rangka memenuhi harapan orang lain (Kelloway, 2005). Dalam rangka memenuhi peran gandanya, individu cenderung tidak dapat memenuhi harapan dari salah satu perannya (*work family conflict*) sehingga dapat menyebabkan individu lebih rentan mengalami *burnout*. Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan dengan *attribution theory* yang menyatakan bahwa suatu perilaku merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab. Sehingga, proses pencarian sebab akan mengurangi akibat dari suatu perilaku.

Burnout* Memediasi Pengaruh *Family Work Conflict* terhadap *Job Performance

Hasil dari penelitian ini mengindikasikan pengaruh langsung variabel *family work conflict* (X_2) terhadap variabel *job performance* (Y_2) sebesar -0.197, sedangkan pengaruh tidak langsung, *family work conflict* (X_2) terhadap variabel *job performance* (Y_2) melalui variabel mediasi *burnout* (Y_1) sebesar 0.000917. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung variabel *family work conflict* (X_2) terhadap variabel *job performance* (Y_2) melalui variabel mediasi *burnout* (Y_1) lebih kecil dibandingkan pengaruh langsungnya, yang menunjukkan bahwa *burnout* (Y_1) gagal berperan sebagai variabel yang memediasi pengaruh antara variabel *family work conflict* (X_2) dan variabel *job performance* (Y_2), di mana memiliki pola hubungan yang positif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *family work conflict* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *burnout* (Y_1), dan *burnout* (Y_1) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *job performance* (Y_2). Pengujian sobel yang dihasilkan untuk menguji kekuatan mediasi variabel *burnout* (Y_1) menghasilkan *p-value of sobel test* sebesar $0.981 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa *burnout* (Y_1) gagal memediasi secara signifikan pengaruh *family work conflict* (X_2) terhadap *job performance* (Y_2). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *burnout* gagal memediasi hubungan antara *family work conflict* terhadap *job performance*.

Family work conflict merupakan konflik peran yang terjadi apabila tekanan atau stres karena peran sebagai anggota keluarga memengaruhi pemenuhan peran sebagai pekerja. Secara teoritis, *family work conflict* dapat menyebabkan risiko *burnout* menjadi bertambah dikarenakan stres akibat masalah rumah yang berlanjut ke tempat kerja dapat memicu kelelahan secara emosional, sikap negatif, dan penurunan pencapaian pribadi. Apabila karyawan KAP mengalami hal tersebut, maka akan meningkatkan ketidakhadiran yang menyebabkan penurunan *job performance*.

Penelitian ini mengindikasikan hubungan *family work conflict* yang tidak signifikan terhadap *job performance*. Hal ini dapat terjadi karena sikap profesionalisme yang dimiliki oleh para akuntan publik (auditor), yang mengutamakan kepentingan profesionalnya di atas kepentingan pribadinya, sehingga masalah keluarga tidak dapat memengaruhi *job performance* secara signifikan (Yustina & Valerina, 2018). Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* gagal memediasi pengaruh *family work conflict* terhadap *job performance*. Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* pada KAP di Sulawesi dan Papua, lebih dianggap sebagai peringatan dini dibandingkan sebagai sindrom yang timbul akibat konflik peran, yang dapat menyebabkan penurunan *job performance*.

Penelitian ini sejalan dengan *role theory* yang menyatakan bahwa peran merupakan aktivitas dan perilaku seseorang dalam rangka memenuhi harapan orang lain (Kelloway, 2005). Dalam rangka memenuhi perannya sebagai pekerja yang diharapkan profesional, sehingga para akuntan publik berusaha untuk tidak membiarkan masalah keluarga mengganggu pekerjaannya. Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan dengan *attribution theory* yang menyatakan bahwa suatu perilaku merupakan suatu akibat atau efek yang terjadi karena adanya sebab. Sehingga, proses pencarian sebab akan mengurangi akibat dari suatu perilaku.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh *work family conflict* dan *family work conflict* terhadap *job performance* dengan menggunakan *burnout* sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Work family conflict* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini mengindikasikan bahwa *work family conflict* dapat menyebabkan timbulnya *burnout*. Karyawan KAP yang menderita tekanan karena pekerjaan akan mengganggu pemenuhan perannya sebagai anggota keluarga. Terganggunya peran tersebut dapat menyebabkan timbulnya *burnout* pada karyawan tersebut.
2. *Family work conflict* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *burnout*. Hal ini mengindikasikan bahwa *family work conflict* kurang memberikan kontribusi terhadap munculnya *burnout*. Tidak signifikannya hubungan antara *family work conflict* terhadap *burnout* dapat disebabkan karena responden dalam penelitian didominasi oleh responden yang belum menikah (lajang). Oleh karena itu, tekanan akibat keluarga yang disebabkan oleh anak dan/atau istri tidak terjadi.
3. *Work family conflict* memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance*. Hal ini mengindikasikan bahwa *work family conflict* kurang memberikan kontribusi terhadap kurangnya *job performance*. Tidak signifikannya hubungan antara *work family conflict* terhadap *job performance* dapat disebabkan karena stres dan tekanan dari pekerjaan dapat berkurang setibanya karyawan KAP di rumah.
4. *Family work conflict* memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance*. Hal ini mengindikasikan bahwa *family work conflict* kurang memberikan kontribusi terhadap kurangnya *job performance*. Tidak signifikannya hubungan antara *work family conflict* terhadap *job performance* dapat disebabkan karena sikap profesional dari para akuntan publik, sehingga mereka dapat memisahkan masalah pekerjaan dan masalah keluarga.
5. *Burnout* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *job performance*. Hal ini mengindikasikan bahwa *burnout* kurang memberikan kontribusi terhadap kurangnya *job performance*. Tidak signifikannya hubungan antara *burnout* terhadap *job performance* dapat disebabkan karena *burnout* yang berfungsi sebagai *redlight*, sehingga dapat mencegah penurunan *job performance* dan menjadi sarana perancangan program peningkatan *job performance*.
6. Variabel *burnout* gagal berfungsi sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *job performance*. Artinya, *work family conflict* tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *job performance*. Hal ini dapat terjadi karena *passion* terhadap pekerjaan yang dimiliki oleh para akuntan

publik di Sulawesi dan Papua membuat mereka rentan mengalami *work family conflict* yang menyebabkan *burnout*. Akan tetapi tindakan penanganan akan *burnout* yang baik menyebabkan pengaruhnya ke *job performance* menjadi tidak signifikan.

7. Variabel *burnout* gagal berfungsi sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh *family work conflict* terhadap *job performance*. Artinya, *family work conflict* tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *job performance*. Hal ini dapat terjadi karena profesionalitas dan kecintaan para akuntan publik terhadap pekerjaannya, sehingga apabila terjadi *burnout*, maka tidak akan mengganggu *job performance* mereka.

Implikasi

Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan implikasi teoritis bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pengembangan terhadap *role theory*. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran akademik bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi *job performance*, yaitu *work family conflict*, *family work conflict*, dan *burnout*. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan riset di masa yang akan datang.

Implikasi Praktis

Penelitian ini dapat memberikan implikasi praktis sebagai bahan pembelajaran oleh KAP untuk membangun kesadaran mengenai konflik peran yang sering terjadi di kalangan auditor, sehingga dapat dilakukan tindakan pencegahan yang lebih efektif terhadap stres serta dirancang program-program yang lebih berorientasi pada kesejahteraan karyawan untuk mencegah dan mengurangi konflik peran pada para karyawan yang bekerja di KAP agar *job performance* dapat menjadi lebih tinggi. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran agar KAP dapat melihat gejala-gejala konflik peran dan *burnout* sehingga dapat diambil tindakan pencegahan.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pelaksanaannya yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya, seperti:

1. Tingkat *respon rate* yang rendah dikarenakan waktu pembagian kuesioner bertepatan dengan *busy season*.
2. Penelitian ini hanya ditujukan kepada karyawan KAP dan dilakukan pada suatu saat tertentu saja (*cross sectional*) sehingga hasilnya bisa berubah jika dilakukan penelitian ulang dan sulit untuk melihat perilaku auditor dalam rentang waktu yang panjang karena adanya KAP yang tidak mengembalikan, atau mengembalikan tetapi tidak menjawab sehingga hasil penelitian mungkin belum dapat digeneralisasi untuk KAP se-Sulawesi dan Papua.
3. Responden dari penelitian yang kebanyakan merupakan responden dengan status belum menikah (lajang), sehingga kemungkinan untuk mengalami tekanan atau tuntutan harapan dari keluarga menjadi berkurang.

Rekomendasi Penelitian

Beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh peneliti selanjutnya agar diperoleh hasil yang lebih baik, yaitu:

1. Melakukan pembagian kuesioner pada saat *busy season* telah berakhir, agar *response rate* menjadi lebih tinggi.
2. Mempertimbangkan variabel mediasi lain seperti *job satisfaction*, *organizational commitment*, atau *turnover intention*. Saran ini didasarkan pada pernyataan Kossek & Lee (2017) bahwa *work family conflict* dan *family work conflict* terkait dengan kehidupan pribadi dan hasil yang berhubungan dengan pekerjaan (*job satisfaction*, *organizational commitment*, atau *turnover intention*).
3. Untuk peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian dengan sampel responden yang telah menikah, karena responden yang telah menikah memiliki lebih banyak kemungkinan mengalami *work family conflict* atau *family work conflict* dibandingkan responden yang melajang. Saran ini didasarkan dari hasil survei oleh Greenhaus & Beutell (1985) serta Kelloway, *et al.*, (2005).

DAFTAR PUSTAKA

- Aerts, Carmen. (2017). The Relationship between Work Family Conflict and Burnout and The Moderating Role Age and Gender: A secundarire data analysis. Bachelorthesis. Tilburg University.
- Bagherzadeh, R., Taghizadeh, Z., Mohammadi, E., Kazemnejad, A., Pourreza, A., & Ebadi, A. (2016). Relationship of Work-Family Conflict with Burnout and Marital satisfaction: Cross-Domain or Source Attribution Relations? *Health Promotion Prespective*, 31-36.
- Bakker, Arnold. B., & Costa, Patricia. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research* 1, 112-119.
- Bank Indonesia. 2005. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005, Tanggal 20 Januari 2005 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum.
- Biddle, B. J. (1979). *Role Theory: Expectation, Identities, and Behaviors*. New York, San Fransisco, London: Academic Press.
- Biddle, B. J. (1986). Recent Development in Role Theory. *Annual Review*, 67-92.
- Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302.
- Cooke, R. A., & Rousseau, D. M. (1984). Stress and strain from family roles and work-role expectations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 251-262.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academi Management review*, 621-656.
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Fadri, Hayatul. (2017). Analisis Kinerja Karyawan pada PT Perindustrian dan Perdagangan Bangkinang. Skripsi. Universitas Riau.
- Fogaça, Natasha., Rego, C.B. Mariana., Melo, C.C. Mariane., Armond, P.L., Coelho, A.F. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Wiley Online Library* Vol. 30.
- Fogarty, T. J., Signh, J., Rhoads, J. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and Consequenses of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*, 31-67.

- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
- Geroda, M. K., & Puspitasari, E. (2017). The Impact of Work-Family Conflict toward Job Performance. *Parahyangan International*, 641-663.
- Ghozali, Imam. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J. H. (1988). The intersection of work-family roles: Individual, interpersonal, and organizational issues. *Journal of 'Social Behavior and Personality*, 3, 23-44.
- Greenhaus, J. H., Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1 (Jan., 1985), pp. 76-88.
- IDX. (2017). Fact Book. November 30, 2018. <https://idx.co.id/Portals/0/StaticData/Publication/FactBook>.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Jones, A., Norman, C. S., & Wier, B. (2010). Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 21- 41.
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kelloway, E. K., Frone, M. E., & Barling, J. (2005). *Handbook of Work Stress*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications.
- Kopelman, R. E., Connolly, T. F., & Greenhaus, J. (1983). A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A construct validation study. *ResearchGate*, 198-251.
- Kossek, E.G., & Lee, K.H., (2017). Work-Family Conflict and Work-Life Conflict. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*.
- Kossek, E.G., & Ozeki, Cynthia. (1998). Work – Family Conflict, Policies, and the Job – Life Satisfaction Relationship: A Review and Direction for Organizational Behavior – Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*. 139-149.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. *Schaufeli*, 1-13.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 99-113.
- Menteri Keuangan Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik (E-Commerce). Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Mete, M., Ünal, Ö. F., & Bilen, A. (2013). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia Social Behavioral Sciences*, 264-270.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1999). Performance assessment in unique jobs. In D.R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (2012). Job Performance. *ResearchGate*, 82-103.

- Muchhal, D. S (2014). HR Practices and Job Performance. *IOSR Journal of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 19 (4), 55-61.
- Patel, C. J., Govender, V., Paruk, Z., & Ramgoon, S. (2006). Working Mothers: Family-Work Conflict, Job Performance, and Family/Work Variables. *Journal of Industrial Psychology*, 39-45.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Pleck, J. H., Staines, G. L., & Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Labor Review*, 103, 29-32.
- Popova, Maria. The Science of Stress and How Our Emotions Effect Our Susceptibility to Burnout and Disease. Juli 20, 2019. <http://brainpickings.org>
- Pusat Pembinaan Profesi Keuangan. (2017). Penilaian Risiko Sektor Akuntan dan Akuntan Publik Terhadap Tindak Pidana Pencucian Uang di Indonesia Tahun 2017. Jakarta: Pusat Pembinaan Profesi Keuangan.
- Sonnetag, Sabine., Volmer, Judith., & Spychala, Anne. (2008). Job Performance. *Sage handbook of Organizational behavior Vol. 1*, 427-447.
- Sweeney, John. T., Summers, Scot. L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioural Research in Accounting*, 14 (1), 223-245.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan pajak
- Wahyuningsih, B., Randa, F., & Pasoloran, O. (2018). Peran Mediasi Job Related Tension Pada Hubungan Work Family Conflict And Family Work Conflict. *AJAR*, 1(01),1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.35129/ajar.v1i01.46>.
- Wiley, D. L. (1987). The relationship between work-nonwork role conflict and job-related outcomes: Some unanticipated findings. *Journal of Management*, 13, 467-472.
- Wiratama, R., Ng, S., Lukman, L. (2019). Job Burnout dan Reduced Audit Quality Practices (RAQP) dalam Perspektif Role Stress. *SIMAK*, 17(01), 42-83. <http://ojs.feb.uajm.ac.id/index.php/simak/article/view/71>.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 491-499.
- Yustina, A. I., & Valerina, T. (2018). Does Work-Family Conflict Affect Auditor's Performance? Examining the Mediating Roles of Emotional Exhaustion and Job satisfaction. *Gajah Mada International Journal*, 89-111.
- Zhang, M., Fried, D. D., & Griffeth, R. W. (2012). Work-Family Conflict and Individual Consequences. *Journal of Managerial Psychology*, 696 - 713.