

<https://dinastires.org/DAR>dinasti.info@gmail.com

+62 811 7404 455

E-ISSN: 3025-4922

DINASTI ACCOUNTING REVIEWDOI: <https://doi.org/10.38035/dar.v4i1><https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh *Emotional Dissonance* terhadap *Burnout* Auditor Intern Pemerintah Dimoderasi oleh *Work-Family Conflict* dan *Workload* (Studi pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat)

Irwan Richardo Pakpahan¹, Laura Syahrul², Harif Amali Rivai³¹Universitas Andalas, Sumatera Barat, Indonesia, irwaan.paakpaahaan@gmail.com²Universitas Andalas, Sumatera Barat, Indonesia, laurasyahrul@eb.unand.ac.id³Universitas Andalas, Sumatera Barat, Indonesia, harifamalirivai@eb.unand.ac.idCorresponding Author: irwaan.paakpaahaan@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to examine the effect of emotional dissonance on burnout among Government Internal Auditors at the Representative Office of BPKP West Sumatra Province, with work-family conflict and workload serving as moderating variables. A quantitative approach with a causal research design was employed. Primary data were collected through a questionnaire survey administered to 67 government internal auditors and analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique with SmartPLS 4 software. The findings indicate that emotional dissonance and work-family conflict have a positive and significant effect on burnout. In contrast, workload does not have a significant direct effect on burnout. The moderation analysis reveals that work-family conflict weakens the relationship between emotional dissonance and burnout, whereas workload strengthens this relationship. These findings suggest that managing employees' emotional demands and controlling workload are essential for reducing the risk of burnout among government internal auditors. Therefore, organizations should implement policies that promote employees' psychological well-being while fostering a work environment that supports a healthy balance between work responsibilities and family life.*

Keyword: *Emotional Dissonance, Burnout, Workload, Work-Family Conflict, Government Internal Auditors.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh emotional dissonance terhadap burnout pada Auditor Intern Pemerintah di Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat, dengan work-family conflict dan workload sebagai variabel yang berperan sebagai moderator. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan kausal. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 67 auditor dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa emotional dissonance dan work-family conflict memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap burnout. Di sisi lain, workload tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap burnout. Hasil pengujian moderasi memperlihatkan bahwa work-family conflict melemahkan hubungan antara emotional dissonance dan burnout, sedangkan workload memperkuat hubungan tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan aspek emosional dalam pekerjaan serta pengendalian beban kerja merupakan faktor penting dalam mengurangi risiko burnout pada auditor. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan kebijakan yang mendukung kesejahteraan psikologis pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang mampu menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga.

Kata Kunci: *Emotional Dissonance, Burnout, Workload, Work-Family Conflict, Auditor Intern Pemerintah.*

PENDAHULUAN

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) yang merupakan salah satu Auditor Intern Pemerintah, sebagai lembaga pemerintah non-kementerian yang diberi mandat khusus oleh Presiden Republik Indonesia, memainkan peran strategis dalam mengawal tata kelola keuangan negara. Pada akhir 2014, peran BPKP ditegaskan lagi melalui Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2014 tentang Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. BPKP berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden dengan tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan keuangan negara/daerah dan pembangunan nasional (<https://bpkp.go.id>). BPKP melaksanakan fungsi audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya terhadap berbagai program pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Melalui mandat tersebut, BPKP bertindak sebagai pengawal akuntabilitas pembangunan nasional dan penjaga integritas pengelolaan keuangan negara, memastikan bahwa setiap rupiah yang dibelanjakan memberikan nilai manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Dalam menjalankan tanggung jawab tersebut, BPKP didukung oleh sumber daya manusia profesional yang sebagian besar terdiri dari Pejabat Fungsional Auditor (PFA). Kompleksitas tugas BPKP menuntut kesiapan organisasi dan kualitas sumber daya manusia yang unggul, khususnya Pejabat Fungsional Auditor (PFA) yang menjadi tulang punggung pelaksanaan fungsi pengawasan. Melalui kompetensi, integritas, dan independensi yang dimiliki, PFA berperan memastikan bahwa sistem pengendalian intern pemerintah berjalan secara memadai, risiko-risiko pengelolaan program dapat dikendalikan, dan tata kelola pemerintahan terus mengalami peningkatan. Dengan demikian, keberadaan PFA menjadi pilar penting dalam memperkuat kualitas birokrasi dan menjamin bahwa pengelolaan keuangan negara dilakukan secara bertanggung jawab dan berorientasi pada kebermanfaatan bagi masyarakat guna kemajuan bangsa.

Dalam konteks pelaksanaan tugas, PFA tidak hanya bekerja di kantor, tetapi juga melaksanakan tugas pengawasan di lapangan (*on-site* audit). Pola kerja yang variatif, mobilitas yang tinggi, tenggat waktu yang ketat, serta tingginya tuntutan kualitas kerja menciptakan dinamika kerja yang intens. Kondisi demikian berpotensi menimbulkan tekanan psikologis dan fisik pada auditor yang berdampak pada munculnya *burnout* berupa kelelahan emosional dan kelelahan fisik yang dirasakan.

Pekerjaan yang tak jarang mengharuskan seorang auditor harus meninggalkan keluarganya ketika melakukan pengawasan di lapangan memicu tuntutan kerja beririsan dengan peran dan tanggung jawab keluarga, fenomena ini dikenal sebagai *work-family conflict*. Kahn et al. (1964) dalam Greenhaus & Beutell (1985a) mendefinisikan *work-family conflict* atau konflik kerja-keluarga sebagai suatu bentuk konflik antarperan (*interrole conflict*) di mana tekanan yang berasal dari peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak sesuai atau tidak dapat dipenuhi secara bersamaan dalam aspek tertentu. Dengan kata lain, keterlibatan seseorang dalam peran pekerjaan menjadi lebih sulit karena adanya keterlibatan dalam peran keluarga dan sebaliknya. Konflik ini dapat berdampak pada kelelahan emosional, berkurangnya motivasi kerja, dan menurunnya kesejahteraan psikologis. Menurut Pien et al. (2020), beban tanggung

jawab dalam merawat keluarga merupakan salah satu faktor yang meningkatkan risiko terjadinya *work-family conflict*, dan tempat kerja yang kurang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga dapat memicu tingginya tingkat *burnout*. Sejalan dengan Howard (2008) dalam Rumijati & Arifiani (2024), konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*) terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara satu peran dengan peran lainnya (*inter-role conflict*), sehingga tekanan yang berasal dari peran dalam keluarga dan peran di tempat kerja saling bertentangan atau tidak dapat dipenuhi secara bersamaan. Pola kerja di Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat khususnya pola kerja auditor acap kali menciptakan kondisi seorang auditor mengalami kewalahan dalam menyeimbangkan peran dalam keluarga dan peran di tempat kerja. Kondisi ketidakmampuan dalam menjalankan kedua peran tersebut secara optimal dapat mengakibatkan hasil yang dicapai menjadi tidak maksimal (Rumijati & Arifiani, 2024). Kim et al. (2025) dalam studinya menunjukkan tingginya tingkat konflik antara pekerjaan dan keluarga mengganggu keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, dimana tuntutan yang saling bersaing dari kedua ranah tersebut menimbulkan tekanan yang besar terhadap kesehatan mental dosen. Penelitian lain menunjukkan bahwa individu yang terganggu dalam memenuhi tanggung jawab keluarganya akibat tuntutan pekerjaan mengalami kelelahan emosional yang lebih tinggi (Yustina & Valerina, 2018).

Selain *work-family conflict*, beban kerja (*workload*) juga menjadi salah satu faktor dominan yang memengaruhi kondisi psikologis pegawai. *Workload* yang tinggi dalam bentuk jumlah tugas yang banyak, tingkat kesulitan yang kompleks, serta tekanan waktu yang ketat, berpotensi memperbesar risiko stres kerja. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *workload* memiliki pengaruh signifikan terhadap *burnout*. *Workload* yang berlebihan menguras energi sehingga individu kehilangan kesempatan untuk beristirahat dan memulihkan diri (Maslach & Leiter, 2016). Dalam konteks auditor, khususnya di Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat, auditor seringkali menghadapi beban kerja yang meningkat pada periode tertentu seperti akhir semester, akhir tahun anggaran, dan menindaklanjuti permintaan audit strategis oleh *stakeholders*. Jam kerja yang sering melebihi kapasitas menyebabkan waktu bersama keluarga menjadi berkurang dan memicu keluhan dari keluarga yang berdampak pada *burnout* karyawan (Wijaya & Wibawa, 2020). Doğan et al. (2024) berpendapat persepsi beban kerja berpengaruh terhadap tingkat kelelahan emosional yang dialami seorang karyawan. Beban kerja yang berlebihan akibat dari stress jangka panjang dan keterikatan emosional tinggi yang berasal dari tuntutan perusahaan dapat menyebabkan kemunduran kondisi kerja (Sriyani Windarti et al., 2025).

Burnout harus dipahami melalui tiga dimensi secara bersamaan yaitu *exhaustion*, *cynicism*, dan *inefficacy* (Maslach & Leiter, 2016). Studi oleh Araújo et al. (2026) menyatakan bahwa *burnout* merupakan sindrom psikologis yang ditandai oleh kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan menurunnya pencapaian atau prestasi pribadi (*reduced personal accomplishment*), yang telah menjadi perhatian penting di berbagai lingkungan kerja di seluruh dunia. *Burnout* terjadi ketika tuntutan pekerjaan secara terus menerus melebihi sumber daya yang dimiliki individu (Demerouti, 2024). Getie et al. (2025) juga berpendapat bahwa *burnout* dipengaruhi oleh kombinasi faktor pekerjaan dan organisasi seperti beban kerja berlebihan, kekurangan staf, shift yang panjang, konflik interpersonal, dan kurangnya penghargaan.

Dalam praktiknya, auditor BPKP juga tidak hanya berhadapan dengan data dan dokumen, tetapi juga dengan berbagai kepentingan, dinamika organisasi, serta interaksi interpersonal yang kompleks. Situasi seperti temuan audit yang sensitif, potensi konflik kepentingan, maupun tekanan implisit dari pihak tertentu dapat menuntut auditor untuk mengelola emosinya secara intensif. Ketika pengelolaan emosi tersebut berlangsung terus-menerus dalam jangka waktu yang panjang tanpa dukungan mekanisme coping yang memadai, maka kondisi *emotional*

dissonance berpotensi berkembang menjadi kelelahan emosional yang merupakan inti dari *burnout*.

Lebih lanjut, *work-family conflict* dan *workload* dapat berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara *emotional dissonance* terhadap *burnout*. Individu yang mengalami tekanan emosional cenderung mengalami konflik peran antara pekerjaan dan keluarga yang lebih tinggi (C. Chen et al., 2026), sehingga meningkatkan kemungkinan munculnya ketidaksesuaian emosi dalam konteks pekerjaan. Demikian pula, beban kerja yang tinggi tidak hanya berdampak pada kelelahan fisik, tetapi juga menuntut regulasi emosi yang lebih besar, terutama dalam menghadapi tekanan waktu dan tuntutan kualitas hasil kerja.

Di lingkungan Kantor BPKP khususnya di Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat, dinamika tersebut relevan untuk dikaji karena tingginya proporsi auditor dalam struktur pegawai serta variasi kompleksitas tugas pengawasan. Hal lain yang membuat konteks Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat menjadi menarik untuk diteliti mengingat dinamika pelaksanaan pengawasan yang mencakup berbagai sektor pembangunan daerah, tingkat kompleksitas program, serta intensitas interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan. Kondisi geografis wilayah kerja, variasi entitas yang diawasi, serta tuntutan capaian kinerja pengawasan turut memperkuat potensi munculnya tekanan kerja yang tinggi. Dalam situasi tersebut, auditor tidak hanya dituntut untuk memiliki kompetensi teknis yang mumpuni, tetapi juga ketahanan psikologis yang baik dalam mengelola tekanan kerja dan menjaga keseimbangan kehidupan pribadi.

METODE

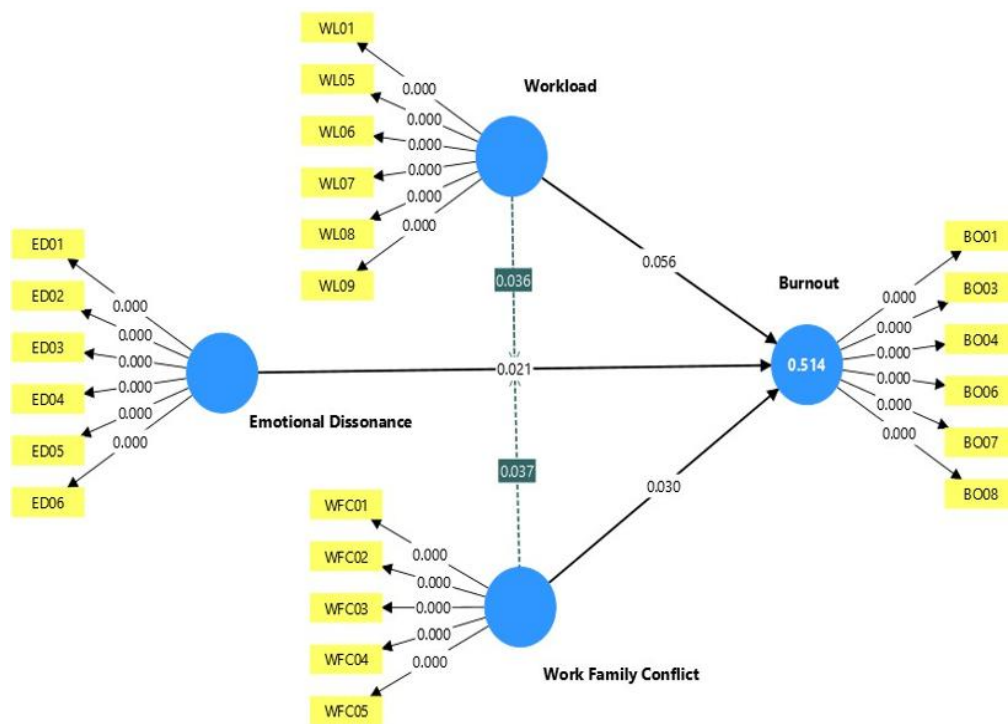
Desain penelitian, yang juga dikenal sebagai metode penelitian, merupakan pendekatan yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian guna menyelesaikan suatu permasalahan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Lita et al., 2023). Menurut Sekaran & Bougie (2016), desain penelitian merupakan perencanaan yang mencakup proses pengumpulan, pengukuran, serta analisis data yang disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam menentukan desain penelitian, perlu dipertimbangkan tujuan penelitian, rumusan masalah, ketersediaan data, serta keterbatasan waktu dan biaya. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melakukan pengujian hipotesa statistik (Sekaran & Bougie, 2016) yang disesuaikan dengan kerangka berpikir pada bab 2. Variabel-variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini, variabel dependen (Y) yaitu *burnout*, sementara variabel independen (X) adalah *emotional dissonance*, dan variabel moderasi, Z1 (*work-family conflict*) dan variabel Z2 (*workload*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Pengujian dilakukan melalui analisis *path coefficient* yang dihasilkan dari proses *bootstrapping* pada model struktural. Karena arah hubungan antar variabel telah dirumuskan secara teoritis sebelum analisis dilakukan, penelitian ini menggunakan *one-tailed test*. Berdasarkan kriteria Hair et al. (2021), suatu hipotesis dinyatakan didukung apabila memiliki nilai *t-statistic* $\geq 1,66$ dan *p-value* $\leq 0,05$. Kedua parameter tersebut digunakan untuk menilai signifikansi statistik sekaligus arah pengaruh antar konstruk. Hasil pengujian *path coefficient* selanjutnya disajikan pada gambar dan tabel berikut:



Sumber: Output SmartPLS 4 (2026)

Gambar 1. Hasil Pengujian Path Coefficient

Tabel 1. Output Path Coefficient (Direct Effect)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Ket.
Emotional dissonance -> Burnout	0.232	0.255	0.114	2.034	0.021	Signifikan
Work-family conflict -> Burnout	0.313	0.287	0.166	1.884	0.030	Signifikan
Workload -> Burnout	0.285	0.298	0.179	1.589	0.056	Tidak Signifikan

Sumber: Output SmartPLS 4 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian *path coefficient* untuk hubungan langsung antar variabel pada tabel 1, diperoleh informasi sebagai berikut:

- 1) *Emotional dissonance* berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *burnout*, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,232, *t-statistic* sebesar 2,034, dan *p value* sebesar 0,021 ($< 0,05$). Dari hasil pengujian ini, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 diterima.
- 2) *Work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,313, *t-statistic* sebesar 1,884, dan *p value* sebesar 0,030 ($< 0,05$). Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 diterima.
- 3) *Workload* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,285, *t-statistic* sebesar 1,589, dan *p value* sebesar 0,056 ($> 0,05$). Dari hasil pengujian ini, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 ditolak.

Uji Moderasi

Uji moderasi pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *Work-family conflict* dan *Workload* mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel dalam model penelitian. Efek moderasi diuji melalui variabel interaksi, sehingga analisis dilakukan terhadap peran *Work-family conflict* dan *Workload* dalam mempengaruhi hubungan antar variabel yang diuji. Hasil pengujian moderasi disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Output Path Coefficient (Moderasi)

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics ((O/STDEV))</i>	<i>P values</i>	<i>Ket.</i>
<i>Work-family conflict x Emotional dissonance -> Burnout</i>	-0.436	-0.410	0.243	1.792	0.037	Signifikan
<i>Workload x Emotional dissonance -> Burnout</i>	0.330	0.339	0.183	1.805	0.036	Signifikan

Sumber: Output SmartPLS 4 (2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk melihat efek moderasi pada Tabel 1.2, diperoleh informasi sebagai berikut:

- 1) Hasil pengujian menunjukkan bahwa interaksi antara *Work-family conflict* dan *Emotional dissonance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur interaksi sebesar -0,436, *t-statistic* sebesar 1,792, dan *p value* sebesar 0,037 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa *Work-family conflict* memoderasi hubungan antara *Emotional dissonance* dan *Burnout*. Dengan demikian Hipotesis 5 ditolak.
- 2) Hasil pengujian kedua menunjukkan bahwa interaksi antara *Workload* dan *Emotional dissonance* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout*. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur interaksi sebesar 0,330, *t-statistic* sebesar 1,805, dan *p value* sebesar 0,036 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa *Workload* memoderasi hubungan antara *Emotional dissonance* dan *Burnout*. Dengan demikian Hipotesis 6 diterima.

Berdasarkan hasil pengujian *path coefficient* baik langsung dan tidak langsung, serta pengujian efek moderasi yang telah dilakukan, maka kesimpulan hasil uji hipotesis disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Kesimpulan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil
H1	<i>Emotional dissonance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> Auditor Intern Pemerintah	Diterima
H2	<i>Work-family conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> Auditor Intern Pemerintah	Diterima
H3	<i>Workload</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> Auditor Intern Pemerintah	Ditolak
H4	<i>Emotional dissonance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> Auditor Intern Pemerintah dimoderasi oleh <i>work-family conflict</i>	Ditolak
H5	<i>Emotional dissonance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> Auditor Intern Pemerintah dimoderasi oleh <i>workload</i>	Diterima

Pembahasan

1. Hubungan *Emotional Dissonance* dengan *Burnout*

Berdasarkan hasil pengujian terlihat bahwa pengaruh langsung *emotional dissonance* terhadap *burnout* memiliki nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,232, *T-statistics* sebesar 2,023 ($> 1,66$), dan *P-value* sebesar 0,021 ($< 0,05$). Nilai koefisien jalur yang positif (0,232) menunjukkan bahwa *emotional dissonance* berpengaruh positif terhadap *burnout* yang artinya, ketidaksesuaian antara emosi yang benar-benar dirasakan dengan emosi yang harus ditampilkan oleh Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat dalam menjalankan tugas berkontribusi terhadap peningkatan *burnout*.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji signifikansi diperoleh *t-statistic* sebesar 2,034, lebih besar dari 1,66, serta *p-value* sebesar 0,021, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yang menunjukkan bahwa pengaruh *emotional dissonance* terhadap *burnout* bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *emotional dissonance* berpengaruh positif terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah (H1) diterima. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tuntutan profesi auditor mengharuskan Auditor Intern Pemerintah

pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat untuk menyembunyikan atau menampilkan emosi yang berbeda dari perasaan sebenarnya guna tetap menunjukkan sikap objektif, independent dan professional meskipun menghadapi tekanan pekerjaan. Upaya untuk terus mengendalikan dan menyesuaikan ekspresi emosi dalam berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, maupun objek pengawasan berpotensi menimbulkan kelelahan emosional yang pada akhirnya meningkatkan tingkat *burnout*. Oleh karena itu, semakin besar tuntutan pengelolaan emosi yang dialami Auditor Intern Pemerintah, semakin besar pula risiko munculnya *burnout* sehingga pengelolaan emosi menjadi salah satu faktor penting dalam upaya mengurangi tingkat *burnout*.

2. Hubungan *Work-Family Conflict* dengan *Burnout*

Dalam pengujian hubungan *work-family conflict* dan *burnout* diperoleh nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,313, *T-statistics* sebesar 1,884 ($> 1,66$), dan *P-value* sebesar 0,030 ($< 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* yang artinya, semakin tinggi konflik antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga yang dialami Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dirasakan. Nilai koefisien jalur ini juga menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel *work-family conflict* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap *burnout* dibandingkan pengaruh variabel *emotional dissonance* terhadap *burnout* yang memiliki koefisien jalur sebesar 0,232.

Sementara hasil uji signifikansi, nilai *t-statistic* diperoleh sebesar 1,884 atau lebih besar dari 1,66, serta *p-value* sebesar 0,030, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yang menunjukkan bahwa pengaruh *work-family conflict* terhadap *burnout* bersifat signifikan secara statistik. Dikaitkan dengan pola kerja Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat yang sifatnya tidak hanya bekerja di kantor, tetapi juga melaksanakan tugas pengawasan di lapangan (*on-site audit*), auditor yang meninggalkan keluarga selama pelaksanaan tugas mengakibatkan meningkatnya *work-family conflict* yang berpengaruh positif terhadap *burnout* auditor. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah (H2) diterima.

3. Hubungan *Workload* dengan *Burnout*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *workload* memiliki hubungan positif terhadap *burnout*, dilihat dari nilai koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,285. Artinya, semakin tinggi *workload* yang dirasakan oleh Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumbar, maka kecenderungan tingkat *burnout* juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila *workload* menurun, maka tingkat *burnout* juga cenderung menurun.

Namun demikian, nilai *t-statistic* sebesar 1,589, yang lebih kecil dari 1,66, serta nilai *p-value* sebesar 0,056, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, menunjukkan hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah (H3) tidak dapat diterima/ditolak.

4. Hubungan *Emotional Dissonance* dengan *Burnout* Dimoderasi oleh *Work-family conflict*

Pengujian moderasi *work-family conflict* tidak terbukti memperkuat hubungan *emotional dissonance* dan *burnout*, meskipun hasil pengujian menunjukkan *work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* dan *emotional dissonance* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Nilai koefisien jalur (*Original Sample*) hasil pengujian moderasi *work-family conflict* sebesar -0,436, yang menunjukkan bahwa moderasi *work-family conflict* justru bersifat melemahkan hubungan antara *emotional dissonance* dan *burnout*. Dengan kata lain hubungan antara *emotional dissonance* dan *burnout* tidak semakin kuat pada Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat yang mengalami *work-family conflict* yang tinggi.

Sementara hasil pengujian untuk nilai *T-statistic* sebesar 1,792, dan *p-value* sebesar 0,037 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa efek moderasi *work-family conflict* terhadap hubungan *emotional dissonance* dan *burnout* signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *Emotional dissonance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah dimoderasi oleh *work-family conflict* (H4) tidak dapat diterima/ditolak.

5. Hubungan *Emotional Dissonance* dengan *Burnout* Dimoderasi oleh *Workload*

Berdasarkan hasil pengujian moderasi, interaksi antara *workload* dan *emotional dissonance* terhadap *burnout* menunjukkan bahwa *workload* memperkuat hubungan antara *emotional dissonance* dan *burnout* yang tergambar dari nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,330, *T-statistic* sebesar 1,805, dan *p-value* sebesar 0,036. Nilai *p-value* sebesar 0,036, yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan efek moderasi dinyatakan signifikan secara statistik. Koefisien interaksi sebesar 0,330 menunjukkan bahwa semakin tinggi *workload* yang dirasakan Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat, maka semakin kuat pengaruh *emotional dissonance* terhadap *burnout*. Dengan kata lain, auditor yang harus menyembunyikan atau mengendalikan emosinya ketika menghadapi auditan, atasan, maupun rekan kerja akan lebih mudah mengalami *burnout* apabila pada saat yang sama mereka juga menghadapi *workload* yang tinggi. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *emotional dissonance* berpengaruh positif terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah dimoderasi oleh *workload* (H5) diterima.

KESIMPULAN

1. Hasil pengujian atas hipotesis pertama menunjukkan bahwa *emotional dissonance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah. Hasil ini menggambarkan ketidaksesuaian antara emosi yang benar-benar dirasakan dengan emosi yang harus ditampilkan oleh Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat dalam menjalankan tugas berkontribusi terhadap peningkatan *burnout* yang dirasakan.
2. Hasil pengujian atas hipotesis kedua menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah. Hasil ini menggambarkan adanya kondisi *work-family conflict* yang dialami oleh Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan BPKP Provinsi Sumatera Barat berpengaruh terhadap peningkatan *burnout* yang dirasakan.
3. Hasil pengujian atas hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh positif terhadap *burnout* Auditor Intern Pemerintah namun tidak signifikan. Hasil ini menggambarkan bahwa secara statistik, tinggi maupun rendahnya *workload* yang diterima oleh Auditor Intern Pemerintah pada Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam menjalankan tugas tidak menjadi faktor penentu langsung meningkatnya *burnout* yang dirasakan.
4. Hasil pengujian atas hipotesis keempat menggambarkan bahwa *work-family conflict* tidak memoderasi positif atau memperlemah pengaruh *emotional dissonance* terhadap *burnout*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa arah hubungan moderasi negatif, namun signifikan secara statistik, sehingga tidak memberikan bukti empiris yang cukup untuk menyatakan *work-family conflict* memperkuat pengaruh *emotional dissonance* terhadap *burnout*. Temuan ini menunjukkan bahwa *emotional dissonance* tetap berpengaruh signifikan terhadap *burnout* namun dengan adanya peran moderasi oleh *work-family* terhadap *burnout* namun masih signifikan. *conflict* mengurangi atau memperlemah pengaruh *emotional dissonance* terhadap *burnout* namun masih signifikan.
5. Hasil pengujian atas hipotesis kelima menggambarkan bahwa *workload* memoderasi positif atau memperkuat pengaruh *emotional dissonance* terhadap *burnout*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa arah hubungan moderasi positif dan signifikan secara statistik yang

menggambarkan emotional dissonance berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout dan dengan adanya peran moderasi oleh workload meningkatkan atau memperkuat pengaruh emotional dissonance terhadap burnout dan signifikan.

REFERENSI

- Araújo, D., Bártolo, A., Fernandes, C., Pereira, A., & Monteiro, S. (2026). Effectiveness of Organizational Interventions to Reduce Burnout in the Workplace: A Systematic Review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 23, Number 5). Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI). <https://doi.org/10.3390/ijerph23050556>
- Chen, C., Chen, X., Zhang, H., Lan, L., Zhong, L., Dai, M., & Cao, Y. (2026). The path mechanism of occupational burnout affecting the health of emergency nurses: a moderated mediation model of work–family behavior role conflict and the work environment. *Frontiers in Public Health*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2026.1791032>
- Demerouti, E. (2024). Burnout: a comprehensive review. *Zeitschrift Für Arbeitswissenschaft*, 78(4), 492–504. <https://doi.org/10.1007/s41449-024-00452-3>
- Doğan, A., Ertuğrul, B., & Akin, K. (2024). Examination of workload perception, burnout, and perceived organizational support in emergency healthcare professionals: A structural equation model. *Nursing and Health Sciences*, 26(1). <https://doi.org/10.1111/nhs.13092>
- Getie, A., Ayenew, T., Amlak, B. T., Gedfew, M., Edmealem, A., & Kebede, W. M. (2025). Global prevalence and contributing factors of nurse burnout: an umbrella review of systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03266-8>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985a). Sources of Conflict between Work and Family Roles. In *Source: The Academy of Management Review* (Vol. 10, Number 1).
- Kim, L., Maijan, P., & Yeo, S. F. (2025). Spillover effects of work–family conflict on job consequences influencing work attitudes. *Scientific Reports*, 15(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-025-93940-3>
- Lita, R. P., Meuthia, Rahmi, D. Y., & Mardiah, F. P. (2023). *Metodologi Penelitian Manajemen dan Bisnis: Dengan Pendekatan Kuantitatif Berbasis Penelitian di Indonesia* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Pien, L. C., Chen, I. S., Cheng, W. J., & Cheng, Y. (2020). Work-to-Family Conflict and its Associations With Workers' Burnout, Poor Self-Rated Health, and Minor Mental Disorder: A Survey of General Employees in Taiwan. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(8), 588–594. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001894>
- Rumijati, A., & Arifiani, R. S. (2024). Exploring Social and Organizational Support's Role: The Effect of Work-Family Conflict on Work Stress. *Jurnal Economia*, 20(1), 21–34. <https://doi.org/10.21831/economia.v20i1.49730>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business. A Skill-Boarding Approach Seventh Edition*. Wiley Online Library.
- Sriyani Windarti, K., Ekawaty, D., & Hardiansyah, R. (n.d.). *WAL'AFIAT HOSPITAL JOURNAL Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Burnout Pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2024*.
- Wijaya, I. M. A. P., & Wibawa, I. M. A. (2020). BEBAN KERJA BERPENGARUH TERHADAP BURNOUT DENGAN VARIABEL WORK FAMILY CONFLICT

SEBAGAI PEMEDIASI. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 597.

<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p10>

Yustina, A. I., & Valerina, T. (n.d.). Does Work-Family Conflict Affect Auditor's Performance? Examining the Mediating Roles of Emotional Exhaustion and Job satisfaction. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 20(1), 89–111. Retrieved <http://journal.ugm.ac.id/gamaijb>