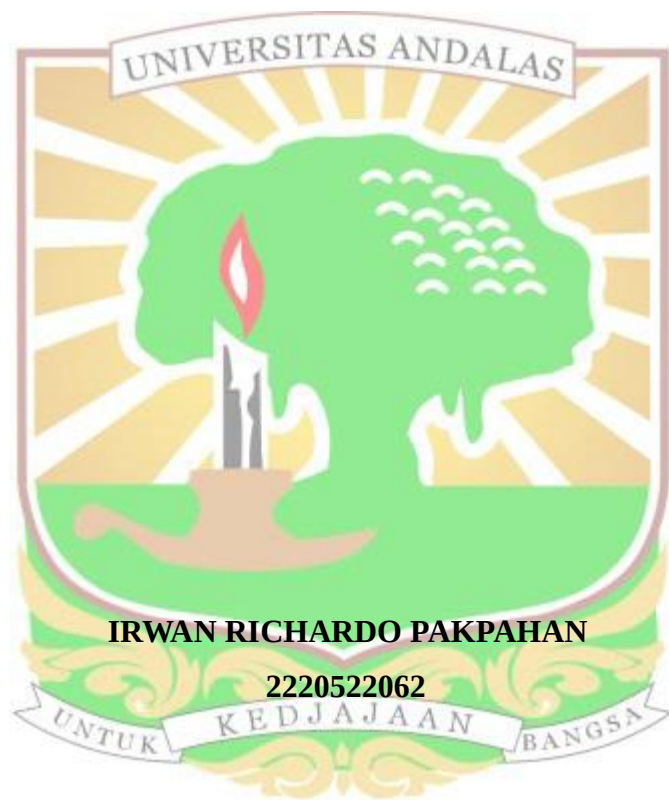


**PENGARUH *EMOTIONAL DISSONANCE*
TERHADAP *BURNOUT* AUDITOR INTERN PEMERINTAH
DIMODERASI OLEH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN *WORKLOAD*
(STUDI PADA PERWAKILAN BPKP PROVINSI SUMATERA BARAT)**

TESIS

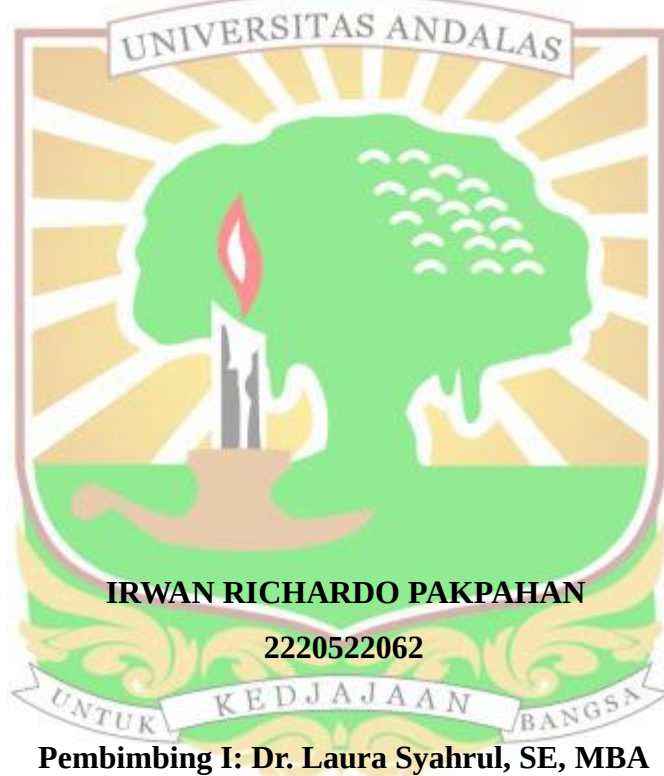


**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

**PENGARUH *EMOTIONAL DISSONANCE*
TERHADAP *BURNOUT* AUDITOR INTERN PEMERINTAH
DIMODERASI OLEH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN *WORKLOAD*
(STUDI PADA PERWAKILAN BPKP PROVINSI SUMATERA BARAT)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister
Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



IRWAN RICHARDO PAKPAHAN

2220522062

Pembimbing I: Dr. Laura Syahrul, SE, MBA

Pembimbing II: Prof. Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2026

**PENGARUH *EMOTIONAL DISSONANCE*
TERHADAP *BURNOUT* AUDITOR INTERN PEMERINTAH
DIMODERASI OLEH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN *WORKLOAD*
(STUDI PADA PERWAKILAN BPKP PROVINSI SUMATERA BARAT)**

Oleh: Irwan Richardo Pakpahan (2220522062)

Pembimbing: Dr. Laura Syahrul, SE, MBA dan

Prof. Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si

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.

**THE EFFECT OF EMOTIONAL DISSONANCE ON BURNOUT
AMONG GOVERNMENT INTERNAL AUDITORS: THE MODERATING
ROLES OF WORK-FAMILY CONFLICT AND WORKLOAD
(A STUDY AT THE REPRESENTATIVE OFFICE OF BPKP WEST
SUMATRA PROVINCE)**

By: Irwan Richardo Pakpahan (2220522062)
Supervisors: Dr. Laura Syahrul, SE, MBA and
Prof. Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si

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.

Keywords: Emotional Dissonance; Burnout; Workload; Work-family conflict; Government Internal Auditors.