

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Auditor adalah seorang independen yang bertugas mengaudit atas laporan keuangan suatu perusahaan menurut prosedur audit yang berlaku dan benar. Informasi bahan audit haruslah faktual dan akurat karena bukti yang bias akan dapat mempengaruhi kesahihan (validitas) hasil audit. Seringkali dijumpai cara pandang antara masing-masing auditor berbeda dalam mengevaluasi informasi, hal ini disebabkan karena persepsi auditor sangat dipengaruhi oleh kompleksitas tugas, pengetahuan auditor, pengalaman serta perilaku auditor. Apapun kondisinya, hasil audit haruslah baik dan benar. Dari pengertian auditor tersebut, maka peran auditor sangatlah penting bagi perusahaan untuk mengaudit atau memeriksa ulang laporan keuangan perusahaan agar laporan tersebut bebas dari salah saji.

Seorang auditor yang independen akan mengambil keputusan tidak berdasarkan kepentingan klien, pribadi, maupun pihak lainnya meski ia dibayar oleh kantor dimana ia bekerja atau oleh klien yang membutuhkan jasa mereka, melainkan berdasarkan fakta dan bukti yang berhasil dikumpulkan selama penugasan (Hery, 2005; dalam Agustina, 2009). Dalam mengerjakan tugasnya, auditor dituntut untuk bertanggung jawab sesuai dengan aturan atau ketentuan yang harus dikerjakan oleh seorang auditor. Jika tidak sesuai, hasil auditnya dianggap tidak/kurang benar atau tidak valid

dan auditor sendiri bekerjanya dianggap tidak profesional sehingga dapat mengakibatkan kurangnya tingkat kepercayaan publik terhadap peran auditor. Besarnya kepercayaan yang diberikan terhadap auditor mengakibatkan pekerjaan ini senantiasa mendapat perhatian dari masyarakat. Contoh kasus yang menimpa salah satu auditor yaitu Drs. Hans Burhanuddin Makarao, yang dikenakan sanksi pembekuan selama tiga bulan karena tidak mematuhi Standar Auditing/Standar Profesional Akuntan Publik dalam pelaksanaan audit umum atas laporan keuangan PT. Samcon pada tahun buku 2008, yang dinilai berpotensi berpengaruh cukup signifikan terhadap Laporan Auditor Independen (Kusuma, 2012).

Dari tuntutan pekerjaan seperti di atas, seringkali auditor menghadapi tekanan peran (*role stress*) dalam melakukan pekerjaan. Tekanan peran yaitu suatu kondisi di mana seorang auditor terpengaruh oleh sesuatu sehingga bertindak lain yang dapat menyebabkan tidak independen dan tidak taat azas sehingga hasil pekerjaannya menjadi bias dan merugikan pihak-pihak tertentu (Rapina, 2008). Seorang auditor dinyatakan terpengaruh apabila auditor dalam bekerja mengikuti kehendak klien atau kehendak pimpinan/seniornya yang dirasa oleh auditor tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pemeriksaan yang benar, atau memang auditor bekerja kurang profesional karena tergiur oleh iming-iming hadiah, dikejar waktu, minimnya tenaga dalam *team work*, informasi yang kurang jelas atau bahkan terlalu banyaknya tugas yang diemban (*overload*). Jika keterpengaruhan ini menjadi beban bagi auditor

sehingga tidak lagi menjadi lurus dalam bekerja berarti auditor mengalami tekanan peran walaupun tingkat keterpengaruhannya bisa berbeda-beda.

Menurut Dwita (2008), tekanan peran bisa terjadi karena 3 hal yaitu konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan kelebihan peran (*role overload*). Konflik peran timbul karena adanya dua ”perintah” berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain. Kondisi ini terjadi karena kadangkala klien juga meminta layanan lain yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Menurut Wolfe dan Snoeck (1962, dalam Rahayu, 2002), konflik peran sebagai kejadian yang simultan atas dua (atau lebih) tekanan sehingga hanya taat pada salah satu tekanan dan akan menyulitkan atau membuat tidak mungkin taat pada yang lain. Khoo dan Sim (1997, dalam Fanani, Hanif, dan Subroto, 2007) menyatakan bahwa para auditor di Korea menunjukkan bahwa tekanan ekonomi membuat auditor tidak terlalu memperhatikan konflik peran agar dapat memperoleh klien dan kadang-kadang mereka mengorbankan kode etik sebagai auditor sehingga dalam bekerja mereka cenderung berkompromi dengan motif ekonomi. Sedangkan ketidakjelasan peran yaitu tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seorang auditor untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Agustina, 2009). Seseorang akan mengalami ketidakjelasan peran apabila mereka merasa tidak adanya kejelasan

ekspektasi pekerjaan mereka, seperti kurangnya informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau tidak memperoleh kejelasan mengenai deskripsi tugas dari pekerjaan mereka sehingga dapat mengakibatkan kesalahpahaman dalam memahami sebuah pekerjaan. Kelebihan peran adalah konflik dari prioritas-prioritas dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas dan mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Agustina, 2009). Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dapat membuat auditor mengalami kelebihan peran, terutama pada masa *peak season* dimana Kantor Akuntan Publik (KAP) akan kebanjiran pekerjaan, dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama. Akumulasi peran auditor seperti konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran inilah yang merupakan tekanan peran yang sering dialami oleh auditor sehingga mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja auditor.

Kepuasan kerja merupakan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam memandang sebuah pekerjaan. Kegembiraan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak positif baginya. Apabila seseorang merasa puas akan pekerjaan yang dijalannya, maka rasa senang pun akan datang terlepas dari rasa tertekan, sehingga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman untuk bekerja di lingkungan kerjanya dan juga akan meningkatkan kinerja dalam bekerja. Selain itu, kepuasan kerja seseorang berhubungan dengan harapannya terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap

pekerjaan itu sendiri. Bila seseorang tersebut tidak mendapatkan apa yang diharapkan, maka kinerjanya akan buruk. Agustina (2009) berpendapat bahwa setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Tingkat kepuasan seseorang dalam bekerja dapat dirasakan apakah ia bisa menikmati pekerjaannya, kondisi lingkungan pekerjaan yang mendukung serta bagaimana interaksi dengan rekan kerja dan pimpinan. Sedangkan Tranggono dan Kartika (2008) mengungkapkan bahwa apabila pekerjaan yang ditekuninya memberikan rasa puas baik itu dari segi material maupun non material, dapat dikatakan seseorang mempunyai tingkat kepuasan kerja.

Menurut Rhozi (2006) dan Arifin (2012) kepuasan kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja auditor. Kinerja auditor adalah perwujudan kerja untuk mencapai hasil kerja yang baik agar tujuan organisasi dapat tercapai. Fanani dkk. (2007) berpendapat bahwa dalam proses pencapaian tujuan tersebut harus sesuai dengan standar dan kurun waktu tertentu. Standar tersebut yaitu auditor dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bekerja berdasar pada seluruh kemampuan dan keterampilan serta pengetahuan yang dimiliki oleh seorang auditor, dalam hal ini termasuk kuantitas kerja yaitu jumlah hasil kerja yang dapat diselesaikan dengan target yang menjadi tanggung jawab pekerjaan auditor serta kemampuan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana penunjang pekerjaan, ketepatan waktu yaitu waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan. Mutu dari seorang auditor dapat dilihat dari hasil kerjanya, di mana

dari hasil kerja tersebut dapat mengetahui baik buruknya kinerja seorang auditor.

Efek potensial dari tekanan peran (konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran) sangatlah rawan, bukan saja pada individual dalam pengertian konsekuensi emosional seperti tekanan tinggi yang berhubungan dengan pekerjaan, kepuasan kerja, dan menurunnya kinerja tetapi juga bagi organisasi dalam pengertian kualitas kinerja yang lebih rendah (Fanani dkk., 2007). Banyak peneliti yang meneliti pengaruh tekanan peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja dengan berbagai hasil yang berbeda-beda. Seperti, penelitian Fisher dan Gitelson (1983, dalam Agustina, 2009) ditemukan adanya pengaruh negatif tekanan peran terhadap kepuasan kerja, Fanani dkk. (2007) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan ketidakjelasan peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor, Dwita (2008) menyatakan bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor, namun ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja auditor, Agustina (2009) menyatakan bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor, Murtiningrum (2006, dalam Wirakristama, 2011) berpendapat bahwa kelebihan peran berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja auditor, Fried dkk. (1998, dalam Fanani, 2007) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, Puspa dan Rianto (1999, dalam Fanani, 2007) menyatakan bahwa konflik peran tidak

berpengaruh terhadap kinerja auditor, serta Murtiasri dan Ghazali (2006) yang menyatakan kelebihan peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Menurut Rhozi (2006), tekanan peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang selanjutnya berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Dengan kata lain, jika seseorang merasa memperoleh tekanan didalam perannya maka mereka akan merasakan ketidakpuasan dalam menikmati pekerjaan atau seberapa besar rasa puas mereka curahkan dalam melaksanakan/menyelesaikan pekerjaan yang selanjutnya akan diaktualisasikan dalam kinerja mereka. Dengan demikian tekanan peran bisa mempengaruhi kepuasan kerja dan atau bisa juga mempengaruhi kinerja seseorang. Efek tekanan peran bisa direspon bermacam-macam oleh auditor (Robbins, 2006, dalam Agustina, 2009) dan pengaruhnya sangat individual maka responnya tergantung pada pribadi auditor masing-masing. Oleh sebab itu pada penelitian ini akan mencari pengaruh tekanan peran terhadap kinerja auditor melalui kepuasan kerja.

Objek penelitian ini adalah para auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik di wilayah Surabaya, karena Surabaya merupakan salah satu pusat kota bisnis dan pemerintahan yang berkembang pesat di Indonesia dengan demikian jasa seorang auditor sangat dibutuhkan baik oleh pemerintah maupun perusahaan. Kondisi inilah yang dimungkinkan tekanan peran yang dialami oleh para auditor bisa mempengaruhi kinerja mereka melalui kepuasan kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah tekanan peran yang meliputi konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor di KAP Surabaya?
2. Apakah tekanan peran yang meliputi konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh terhadap kinerja auditor di KAP Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja auditor di KAP Surabaya?
4. Apakah tekanan peran yang meliputi konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh terhadap kinerja auditor melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* di KAP Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh tekanan peran yang meliputi konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kepuasan kerja auditor di KAP Surabaya.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh tekanan peran yang meliputi konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor di KAP Surabaya.

3. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja auditor di KAP Surabaya.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh tekanan peran yang meliputi konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* di KAP Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi atau pembandingan bagi peneliti berikutnya untuk topik sejenis yaitu tentang pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

2. Manfaat praktik

Sebagai tolok ukur bagi Manajer Kantor Akuntan Publik di Surabaya agar mampu mengolah dan mengatur kinerja para auditor lebih baik lagi.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, teori-teori tentang tekanan peran yang terdiri dari konflik peran, ketidakjelasan peran, kelebihan peran, kepuasan kerja dan kinerja auditor termasuk pengembangan hipotesis dan model analisis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian, definisi operasional, identifikasi variabel dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data, serta pembahasan dari hasil penelitian.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang bermanfaat untuk penelitian berikutnya.