

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Ruang Lingkup Audit Internal

2.1.1.1 Pengertian Audit

Kegiatan Pemeriksaan atau *auditing* bagi perusahaan merupakan hal yang cukup penting karena memberikan pengaruh besar dalam kegiatan perusahaan yang bersangkutan. Adapun pengertian audit adalah sebagai berikut:

Menurut Soekrisno Agoes (2012:4):

“*Auditing* adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.”

Sedangkan menurut Munawir (2010:14) pengertian *auditing* yaitu:

“*Auditing* adalah proses pengumpulan dan penilaian bukti-bukti oleh orang atau badan yang bebas dan tidak memihak, mengenai informasi kuantitatif unit ekonomi dengan tujuan untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi kuantitatif dengan kriteria yang sudah ditetapkan.”

Sedangkan menurut Mulyadi (2010:19) pengertian *auditing* adalah sebagai berikut:

“*Auditing* adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.”

Dari pengertian-pengertian di atas dapat diinterpretasikan bahwa *auditing* merupakan suatu proses yang sistematis dalam memeriksa dan mengevaluasi bukti-bukti informasi yang diperoleh, sesuai dengan kriteria yang ditetapkan untuk memberikan pendapat atas kewajaran suatu laporan keuangan didasarkan atas tingkat kesesuaian yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Jenis-jenis Audit

Menurut Sukrisno Agoes (2014:9), ditinjau dari jenis pemeriksaan maka jenis-jenis audit dapat dibedakan atas:

1. Audit Operasional (*Management Audit*), yaitu suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis.
2. Audit Ketaatan (*Compliance Audit*), yaitu pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan sudah mentaati peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pihak intern perusahaan (manajemen, dewan komisaris) maupun pihak ekstern (Pemerintah Bapepam, Bank Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak, dan lain-lain).
3. Pemeriksaan Intern (*Internal Audit*), yaitu pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan yang mencakup laporan keuangan dan

catatan akuntansi perusahaan yang bersangkutan serta ketaatan terhadap kebijakan manajemen yang telah ditentukan.

4. Audit Komputer (*Computer Audit*), yaitu pemeriksaan yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) terhadap perusahaan yang melakukan proses data akuntansi dengan menggunakan sistem *Electronic Data Processing* (EDP).

2.1.1.3`Tujuan Umum Audit

Menurut Tuanakotta (2014:84) tujuan audit adalah:

“Mengangkat tingkat kepercayaan dari pemakai laporan keuangan yang dituju, terhadap laporan keuangan itu. Tujuan itu dicapai dengan pemberian opini oleh auditor mengenai apakah laporan keuangan disusun dalam segala hal yang material sesuai dengan kerangka pelaporan keuangan yang berlaku”.

Menurut Arens dkk. (2015:168) tujuan audit adalah:

“Menyediakan pemakai laporan keuangan suatu pendapat yang diberikan oleh auditor tentang apakah laporan keuangan disajikan secara wajar dalam semua hal yang material, sesuai dengan kerangka kerja akuntansi keuangan yang berlaku. Pendapat auditor ini menambah tingkat keyakinan pengguna yang bersangkutan terhadap laporan keuangan”.

Pada dasarnya tujuan umum audit adalah menyatakan pendapat atas kewajaran, dalam semua hal yang material posisi keuangan dan hasil usaha arus kas sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum. Untuk mencapai tujuan ini auditor perlu menghimpun bukti kompeten yang cukup, serta mengidentifikasi dan menyusun sejumlah tujuan audit spesifik untuk setiap akun laporan keuangan.

2.1.1.4 Pengertian Audit Internal

Menurut Sukrisno Agoes (2013:204) definisi dari audit internal adalah sebagai berikut:

“*Internal Audit* (pemeriksaan intern) adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian *internal audit* perusahaan, terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan dan ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku. Peraturan pemerintah misalnya peraturan di bidang perpajakan, pasar modal, lingkungan hidup, perbankan, perindustrian, investasi, dan lain-lain”.

Menurut Amin (2012:136) audit internal adalah sebagai berikut:

“Audit Internal adalah jaminan independen objektif dan aktivitas konsultasi yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi, membantu organisasi dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian, dan proses tata kelola.”

Menurut Hery (2017:238) audit internal adalah sebagai berikut:

“Audit Internal adalah suatu fungsi penilaian yang dikembangkan secara bebas dalam organisasi untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan sebagai wujud pelayanan terhadap organisasi perusahaan. Pemeriksaan intern melaksanakan aktivitas penilaian yang bebas dalam suatu organisasi untuk menelaah kembali kegiatan-kegiatan dalam bidang akuntansi, keuangan dan bidang-bidang operasi lainnya sebagai dasar pemberian pelayanannya pada manajemen.”

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diinterpretasikan bahwa audit internal adalah proses pemeriksaan yang dikelola secara independen di dalam organisasi terhadap laporan dan catatan akuntansi perusahaan untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi yang dilaksanakan. Audit internal diarahkan untuk membantu seluruh anggota pimpinan, agar dapat melaksanakan kewajiban-kewajiban dalam mencapai tujuan organisasi.

2.1.1.5 Pengertian Auditor Internal

Auditor internal merupakan seseorang yang bekerja dalam suatu perusahaan yang bertugas untuk melakukan aktivitas pemeriksaan. Auditor internal memiliki peran penting dalam keberlangsungan pengawasan intern perusahaan. Pengertian auditor internal menurut Mulyadi (2010:29) adalah sebagai berikut:

“Auditor yang bekerja dalam perusahaan (perusahaan negara maupun swasta) yang tugas pokoknya adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak telah dipatuhi, menentukan efisiensi dan efektivitas prosedur kegiatan organisasi serta menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian operasi.”

Auditor internal dalam perusahaan BUMN dikenal dengan sebutan Satuan Pengawasan Intern (SPI). Ketentuan perundang-undangan yang mendukung eksistensi SPI BUMN diatur dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 mengenai BUMN sebagaimana diatur lebih lanjut dalam PP Nomor 45 Tahun 2005 perihal pendirian, pengurusan, pengawasan dan pembubaran BUMN.

2.1.1.6 Fungsi dan Ruang Lingkup Audit Internal

Di dalam perusahaan, internal audit merupakan fungsi staf, sehingga tidak memiliki wewenang untuk langsung memberikan perintah kepada pegawai, juga tidak dibenarkan untuk melakukan tugas-tugas operasional dalam perusahaan yang sifatnya di luar kegiatan pemeriksaan.

Menurut Mulyadi (2010:211) fungsi audit internal dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Fungsi audit internal adalah menyelidiki dan menilai pengendalian internal dan efisiensi pelaksanaan fungsi sebagai tugas organisasi. Dengan demikian fungsi audit internal merupakan bentuk pengendalian yang fungsinya adalah untuk mengukur dan menilai efektifitas dari unsur-unsur pengendalian internal yang lain.
- b. Fungsi audit internal merupakan kegiatan penilaian bebas, yang terdapat dalam organisasi, dan dilakukan dengan cara memeriksa akuntansi, keuangan, dan kegiatan lain, untuk memberikan jasa bagi manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab mereka. Dengan cara menyajikan analisis, penilaian rekomendasi, dan komentar-komentar penting terhadap kegiatan manajemen, auditor internal menyediakan jasa-jasa tersebut. Auditor internal berhubungan dengan semua tahap kegiatan perusahaan, sehingga tidak hanya terbatas pada unit atas catatan akuntansi.

Menurut Mulyadi (2010:212), ruang lingkup pemeriksaan internal menilai keefektifan sistem pengendalian internal yang dimiliki organisasi, serta kualitas pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan, pemeriksaan internal harus:

1. *Me-review* keandalan (reliabilitas dan integritas)
2. *Me-review* berbagai sistem yang telah ditetapkan
3. *Me-review* berbagai cara yang dipergunakan
4. *Me-review* berbagai operasi atau program

Adapun penjelasan dari ruang lingkup audit internal di atas adalah :

1. *Me-review* keandalan (reliabilitas dan integritas) informasi finansial dan operasi serta cara yang dipergunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, mengklarifikasi dan melaporkan informasi tersebut.
2. *Me-review* berbagai sistem yang telah ditetapkan untuk memastikan kesesuaian dengan berbagai kebijakan, rencana, prosedur, hukum dan peraturan yang dapat berakibat penting terhadap kegiatan organisasi, serta harus menentukan apakah

organisasi telah mencapai kesesuaian dengan hal-hal tersebut.

3. *Me-review* berbagai cara yang dipergunakan untuk melindungi harta dan bila dipandang perlu, memverifikasi keberadaan harta-harta tersebut. Menilai keekonomisan dan keefesienan penggunaan berbagai sumber daya.
4. *Me-review* berbagai operasi atau program untuk menilai apakah hasilnya akan konsisten dengan tujuan dan sarana yang telah ditetapkan dan apakah kegiatan atau program tersebut dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan.

2.1.2 Konflik Peran

2.1.2.1 Pengertian Konflik

Menurut Setiadi dan Kolip (2011:345) istilah “konflik” secara etimologis berasal dari bahasa latin “*con*” yang berarti bersama dan “*fligere*” yang berarti benturan atau tabrakan. Pada umumnya istilah konflik mengandung suatu rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antar pribadi atau kelompok melalui dari konflik kelas sampai pada pertentangan dan peperangan internasional.

Gordon, Mondy, Sharplin, dan Premeaux (2004:532) mendefinisikan konflik sebagai berikut:

“Conflict refers to antagonism or opposition between or among persons. Conflict is the result of incongruent or incompatible relationships between members of a group or dyad. It’s a process that begins when one party perceives that the others has frustrated or is about to frustrate some concern of his (or hers)”

Sementara itu Greenberg dan Baron (2004:426), menyatakan bahwa konflik merupakan suatu proses:

“Conflict is a process in which one party perceives that another party has taken some action that will exert negative effects on its major interest or is about to take such action”.

Pendapat lain muncul dari Mangkunegara (2011:21) bahwa konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

2.1.2.2 Pengertian Konflik Peran

Konflik Peran menurut Munandar (2008:101) adalah ketidakcocokkan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran. Konflik peran merupakan suatu hasil dari ketidakkonsistenan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai-nilai individu, dan sebagainya.

Menurut Robbins dan Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:183):

“Role Conflict is a situation in which individuals are confronted by expectations of different roles”

Pengertian di atas, Konflik peran adalah suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda.

Menurut Kreitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:15):

“Konflik peran terjadi ketika anggota tatanan peran yang berbeda mengharapkan hal yang berbeda dari penerima peran”.

Handoko (2012:349) mengatakan bahwa konflik peran dalam diri individu yaitu sesuatu yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

2.1.2.3 Upaya-Upaya Menghindari Konflik Peran

Menurut para ahli, individu yang mengalami konflik peran yang berkepanjangan akan bersaing mencari metode untuk mengurangi konflik atau mengurangi ketegangan yang dirasakan dari peranan tersebut. Bruening dan Dixon dalam Lubis Nur Azwira (2014:17) mengemukakan bahwa metode tersebut mencakup:

1. Penyesuaian waktu atau usaha yang terlibat dalam peran sehingga mereka yang berada dalam konflik langsung kurang antara konflik satu dengan konflik lainnya. Sebagai contoh, seseorang mungkin berhenti bekerja untuk mencurahkan lebih banyak waktu untuk keluarga dan dapat mengurangi ketegangan.
2. Metode lain yaitu mengubah sikap seseorang terhadap konflik dari pada mengurangi konflik itu sendiri. Misalnya, memutuskan untuk merasa kurang bersalah dengan kurangnya waktu yang dihabiskan untuk anak-anak.
3. Mencari dan mengandalkan dukungan organisasi juga merupakan metode untuk mengatasi dan mengurangi konflik peran. Misalnya, organisasi memberikan tunjangan keluarga seperti cuti keluarga.

Menurut Horton dan Hunt dalam Liliweri (2011:289), resolusi konflik adalah sekumpulan teori dan penyelidikan yang bersifat eksperimental dalam memahami sifat-sifat konflik, meneliti strategi terjadinya konflik, kemudian membuat penyelesaian terhadap konflik. Resolusi konflik yang dapat diartikan sebagai penyelesaian konflik (*Conflict Resolution*) adalah usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik dengan cara mencari kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat di dalam konflik. Resolusi konflik memiliki tujuan agar kita mengetahui bahwa konflik itu ada dan diarahkan pada keterlibatan berbagai pihak dalam isu-isu mendasar sehingga dapat diselesaikan secara efektif. Selain itu, agar kita memahami gaya dari resolusi konflik dan mendefinisikan kembali jalan pintas kearah pembaharuan penyelesaian konflik.

Menurut Horton dan Hunt dalam Liliweri (2011:291), seseorang mungkin tidak memandang suatu peran dengan cara yang sama sebagaimana orang lain memandangnya. Sifat kepribadian seseorang mempengaruhi bagaimana orang itu merasakan peran tersebut. Tidak semua orang yang mengisi suatu peran merasa sama terikatnya kepada peran tersebut, karena hal ini dapat bertentangan dengan peran lainnya. Semua faktor ini terpadu sedemikian rupa, sehingga tidak ada dua individu yang memerankan satu peran tertentu dengan cara yang benar-benar sama. Ada beberapa proses yang umum untuk penyelesaian konflik peran, yaitu antara lain:

1. Rasionalisasi

Rasionalisasi yakni suatu proses *defensif* untuk mendefinisikan kembali suatu situasi yang menyakitkan dengan istilah-istilah yang secara sosial dan pribadi dapat diterima. Rasionalisasi menutupi kenyataan konflik peran, yang mencegah kesadaran bahwa ada konflik. Misalnya, orang yang percaya bahwa “semua manusia sederajat” tapi tetap merasa tidak berdosa memiliki budak, dengan dalih bahwa budak bukanlah “manusia” tetapi “benda milik.”

2. Pengkotakan (*Compartmentalization*)

Pengkotakan yakni memperkecil ketegangan peran dengan memagari peran seseorang dalam kotak-kotak kehidupan yang terpisah, sehingga seseorang hanya menanggapi seperangkat tuntutan peran pada satu waktu tertentu. Misalnya, seorang politisi yang di acara seminar bicara berapi-api tentang pembelaan kepentingan rakyat, tapi di kantornya sendiri ia terus melakukan korupsi dan merugikan kepentingan rakyat.

3. Ajudikasi (*adjudication*)

Ajudikasi yakni prosedur yang resmi untuk mengalihkan penyelesaian konflik peran yang sulit kepada pihak ketiga, sehingga seseorang merasa bebas dari tanggung jawab dan dosa.

4. Kedirian (*Self*)

Kadang-kadang orang membuat pemisahan secara sadar antara peranan dan “kedirian” (*self*), sehingga konflik antara peran dan kedirian dapat muncul sebagai satu bentuk dari konflik peran. Bila orang menampilkan peran yang

tidak disukai, mereka kadang-kadang mengatakan bahwa mereka hanya menjalankan apa yang harus mereka perbuat. Sehingga secara tak langsung mereka mengatakan, karakter mereka yang sesungguhnya tidak dapat disamakan dengan tindakan-tindakan mereka itu. Konflik-konflik nyata antara peran dan kedirian itu dapat dianalisis dengan konsep jarak peran (*role distance*) yang dikembangkan Erving Goffman. "Jarak Peran" diartikan sebagai suatu kesan yang ditonjolkan oleh individu bahwa ia tidak terlibat sepenuhnya atau tidak menerima definisi suatu yang tercermin dalam penampilan perannya. Ia melakukan komunikasi-komunikasi yang tidak sesuai dengan sifat dari peranannya untuk menunjukkan bahwa ia lebih dari sekedar peran yang dimainkannya. Seperti, pelayan toko yang mengusulkan pembeli untuk pergi ke toko lain karena mungkin bisa mendapatkan harga yang lebih murah. Ini merupakan tindakan mengambil jarak dari peran yang mereka lakukan dalam suatu situasi. Penampilan "jarak peran" menunjukkan adanya perasaan kurang terikat terhadap peranan. Pada sisi lain, "penyatuan diri" dengan peranan secara total merupakan kebalikan dari "jarak peran". Penyatuan diri terhadap peran tidak dilihat dari sikap seseorang terhadap perannya, tetapi dari tindakan nyata yang dilakukannya. Seorang individu menyatu dengan perannya bila ia menunjukkan semua kemampuan yang diperlukan dan secara penuh melibatkan diri dalam penampilan peran tersebut.

2.1.2.4 Tipe-Tipe Konflik Peran di Lingkup Audit Internal

Menurut Munandar (2008:390-391) konflik peran timbul jika seorang auditor internal ataupun karyawan lainnya mengalami adanya :

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus dia lakukan
2. Pertentangan antara tanggung jawab yang dia miliki
3. Tugas-tugas yang harus dilakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya
4. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan
5. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari rekan
6. Tuntutan-tuntutan dari bawahan
7. Pertentangan antara nilai pribadi dengan kekayaan pribadi

Sedangkan Rizzo et al. dalam Winardi (2007:198-201) mengklasifikasikan konflik peran sebagai berikut:

1. *Intrasender role conflict*, yang dapat terjadi jika terdapat *incompatible* pesan-pesan dan perintah-perintah yang berbeda yang bersumber dari seorang anggota *role-set*.
2. *Intersender role conflict*, yang dapat terjadi jika pesan-pesan atau perintah yang berasal dari seorang *role senders* bertentangan dengan pesan-pesan atau perintah-perintah yang berasal dari *role sender* lainnya.
3. *Interrole conflict*, yang terjadi jika perintah-perintah yang berkaitan dengan keanggotaan seseorang pada suatu kelompok *incompatible* dengan perintah-perintah yang berasal dari keanggotaannya pada kelompok yang lain.
4. *Person-role conflict*, yang dapat terjadi jika tuntutan peran tidak sesuai dengan nilai-nilai, sikap atau pandangan-pandangan *focal person*.

2.1.2.5 Faktor-faktor yang Menimbulkan Konflik Peran

Menurut Arfan Ikhsan (2010:56) konflik peran dapat ditimbulkan dari hal-hal berikut :

1. Birokratis yang tidak sesuai dengan norma
2. Koordinasi arus kerja
3. Kecukupan wewenang
4. Kecukupan informasi
5. Kemampuan adaptasi

Dari indikator di atas, berikut ini akan dijelaskan kembali pengertian dari masing-masing penyebab indikator konflik peran tersebut :

1. Birokratis yang tidak sesuai dengan norma

Biasanya terjadi dalam lingkungan kerja akuntan publik, konflik peran timbul sehubungan dengan rangkaian tuntutan yang bertentangan

2. Koordinasi arus kerja

Berkaitan dengan seberapa baik berbagai aktifitas kerja yang saling berhubungan dapat dikoordinasikan dan seberapa jauh individu memperoleh informasi mengenai kemajuan tugasnya

3. Kecukupan wewenang

Berkaitan dengan sampai sejauh mana individu yang berwenang mengambil keputusan yang perlu dan untuk mengatasi masalah kerja

4. Kecukupan Komunikasi

Berkaitan dengan derajat penyedia informasi yang akurat dan tepat waktu sesuai kebutuhan

5. Kemampuan Adaptasi

Mengacu pada kemampuan menangani perubahan keadaan dengan baik dan tepat waktu

2.1.3 Ambiguitas Peran

2.1.3.1 Pengertian Peran

Pengertian peran menurut Kreitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:14), adalah tatanan perilaku yang diharapkan seseorang dari suatu posisi. Menurut Ahmadi (2008:75) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Peran dapat mengalami suatu kegagalan yaitu *role stress*. Menurut Arnold, Cooper, dan Robertson (1995) *Role stress* adalah suatu kondisi dimana individu mengalami konflik peran dan ambiguitas peran.

Berdasarkan pengertian di atas, peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

2.1.3.2 Pengertian Ambiguitas Peran

Menurut Bamber et al (1989) dalam Zaenal Fanani (2008) menyatakan bahwa:

“Ambiguitas peran adalah tidak adanya prediktabilitas hasil atau respon terhadap perilaku seseorang dan eksistensi atau kejelasan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini seringkali dalam bentuk input dari lingkungan yang akan berfungsi untuk memadu perilaku dan memberikan pengetahuan, mana perilaku yang tepat atau tidak ada.”

Ambiguitas peran menurut Kreitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:16) terjadi ketika anggota tatanan peran gagal menyampaikan kepada penerima peran ekspektasi yang mereka miliki atau informasi yang dibutuhkan untuk melakukan peran tersebut, entah itu karena mereka tidak memiliki informasinya atau karena mereka sengaja menyembunyikannya.

Sedangkan Robbins dan Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:306) menyatakan bahwa:

“Role Ambiguity created when role expectations are not clearly understood and not employees. Role Ambiguity the perceived role of a person if he does not have enough information to be able to execute or realizing expectations related to a particular role.”

Pengertian di atas, ambiguitas peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan. Ketidakjelasan peran dirasakan seseorang jika ia tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Singkatnya, orang-orang yang mengalami ambiguitas peran yaitu ketika mereka tidak mengetahui apa yang diharapkan dari mereka. Para pendatang baru di perusahaan sering kali mengeluh mengenai deskripsi pekerjaan dan kriteria pekerjaan yang kurang jelas.

Menurut Kreitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:17), Ketidakjelasan peran yang berkepanjangan bisa menyebabkan hal-hal berikut:

1. Ketidakpuasan akan pekerjaan
2. Mengikis kepercayaan diri
3. Menghambat kinerja pekerjaan

2.1.3.3 Ciri-ciri Ambiguitas Peran

Nimran (2009:89) menggambarkan ciri-ciri mereka yang berada dalam ambiguitas peran sebagai berikut:

1. Tidak mengetahui dengan jelas apa tujuan peran yang dimainkannya.
2. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya.
3. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
4. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan darinya.
5. Tidak memahami dengan benar peranan pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

Menurut Agung Budilaksono (2004:9) dalam Ayi Helmi Purnama (2018), seseorang dapat dikatakan berada dalam ambiguitas peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut:

1. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang diinginkan.
2. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya
3. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya
4. Tidak memahami benar peranan daripada pekerjaannya dalam rangka pencapaian tujuan secara keseluruhan.

Sementara itu Kreitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:17) mengatakan bahwa orang yang mengalami ambiguitas peran ketika mereka tidak mengetahui apa yang diharapkan dari mereka.

2.1.3.4 Upaya-upaya Menghindari Ambiguitas Peran

Menurut Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. Dan Berry, L. L. Dalam Idris F.S. (2012) ada empat alat kunci untuk memberikan kejelasan peran untuk karyawan baik itu komunikasi, umpan balik, kepercayaan diri, dan kompetensi. Pertama, karyawan memerlukan informasi yang akurat tentang peran mereka dalam organisasi. Mereka membutuhkan komunikasi tertentu dan sering dari supervisor dan manajer tentang apa yang mereka harapkan untuk dilakukan. Mereka juga perlu mengetahui tujuan, strategi, filosofi perusahaan dan departemen mereka sendiri. Mereka membutuhkan informasi terkini dan lengkap tentang produk dan jasa perusahaan tawarkan, dan mereka perlu tahu pelanggan perusahaan, siapa mereka, apa yang mereka harapkan, dan jenis masalah yang mereka hadapi dalam menggunakan layanan.

Selanjutnya, karyawan perlu mengetahui seberapa baik mereka melayani dibandingkan dengan standar pelayanan yang ditetapkan untuk mereka. Harus ada umpan balik ketika karyawan melakukan pekerjaan dengan baik agar memberi spirit kepada mereka dan memberi kesempatan untuk koreksi diri ketika mereka berkinerja buruk.

Akhirnya, karyawan perlu merasa percaya diri dan kompeten dalam pekerjaan mereka. Perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan karyawan dengan pelatihan yang dibutuhkan untuk memuaskan pelanggan. Pelatihan yang berhubungan dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan membuat *contact person* menjadi dan merasa mampu ketika berhadapan dengan pelanggan, pelatihan keterampilan komunikasi terutama dalam mendengarkan pelanggan dan memahami apa yang pelanggan harapkan, dan memberikan karyawan rasa penguasaan atas masalah yang tak terelakkan yang muncul dalam pertemuan layanan. Program pelatihan harus dirancang untuk meningkatkan kepercayaan dan kompetensi karyawan yang menghasilkan kejelasan peran yang lebih besar.

Hal di atas dapat diterapkan pada karyawan melalui program pendidikan dan pelatihan seperti yang dilakukan oleh *British Airways* memberikan pelatihan yang intensif kepada *customer servicenya* sebelum menghadapi pelanggan. Perusahaan melatih tak kurang 3.700 orang *customer service* dalam Program Menempatkan Orang Pertama yang membantu karyawan belajar bagaimana berkomunikasi secara efektif di bawah tekanan. Atau seperti yang dilakukan oleh perusahaan *Stew Leonard dairy store* yang mengikutkan setengah dari 450 karyawannya dalam *the Dale Carnegie* yang merupakan program latihan kepemimpinan bagi karyawan.

2.1.3.5 Faktor-faktor Penyebab Ambiguitas Peran

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya ambiguitas peran menurut Everly dan Giordano dalam Munandar (2010:392) antara lain:

1. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan).
2. Kesamaran tentang tanggung jawab.
3. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
5. Kurang adanya ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

2.1.4 Kecerdasan Spiritual

2.1.4.1 Pengertian Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan Spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna kehidupan, nilai-nilai, dan keutuhan diri yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Danah Zohar dan Ian Marshal, 2007: 4).

Kecerdasan spiritual menurut Khalil A Khavari (2000) didefinisikan sebagai fakultas dimensi non-material kita atau jiwa manusia. Ia menyebutnya sebagai intan yang belum terasah dan dimiliki oleh setiap insan. Kita harus mengenali seperti apa adanya, menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekat yang besar, menggunakannya menuju kearifan, dan untuk mencapai kebahagiaan yang abadi. (Sukidi, 2004: 77).

Dari beberapa pengertian diatas dapat diinterpretasikan bahwa kecerdasan spiritual adalah kemampuan potensial setiap manusia yang menjadikan ia dapat

menyadari dan menentukan makna, nilai, moral, serta cinta terhadap kekuatan yang lebih besar dan sesama makhluk hidup, karena merasa sebagai bagian dari keseluruhan. Sehingga membuat manusia dapat menempatkan diri dan hidup lebih positif dengan penuh kebijaksanaan, kedamaian, dan kebahagiaan yang hakiki.

2.1.4.2 Aspek-Aspek Kecerdasan Spiritual

Aspek-aspek kecerdasan spiritual Menurut Toto Tasmara (2001) adalah sebagai berikut:

1. Merasakan kehadiran Allah Swt.
2. Memiliki visi
3. Berdzikir dan Berdo'a
4. Memiliki kualitas sabar
5. Cenderung kepada kebaikan
6. Memiliki empati
7. Berjiwa besar
8. Bahagia Melayani

Adapun penjelasan dari masing-masing aspek diatas sebagai berikut :

1. Merasakan kehadiran Allah Swt

Orang yang bertanggung jawab dan cerdas secara spiritual, akan merasakan kehadiran Allah dimana saja berada dan menumbuhkan perasaan yang sangat mendalam, bahwa dirinya senantiasa berada dalam pengawasan Allah.

2. Memiliki Visi

Mereka yang cerdas secara spiritual, sangat menyadari bahwa hidup yang dijalannya bukanlah kebetulan tetapi sebuah kesengajaan yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab (taqwa). Bagi seseorang yang ingin

mempertajam kecerdasan spiritualnya, menetapkan visinya melampaui duniawi sehingga menjadikan *qalbunya* sebagai suara hati yang selalu didengar.

3. Berzikir dan Berdo'a

Berdzikir adalah merasakan keagungan Allah dalam semua kondisi. Dzikir bisa berupa dzikir fikiran, hati, lisan, atau perbuatan.

4. Memiliki Kualitas Sabar

Sabar bisa dipahami sebagai sebuah harapan yang kuat untuk menggapai cita-cita atau harapan, dalam kandungan kualitas sabar, terdapat sikap istiqomah, sabar berarti tidak bergeser dari jalan yang mereka tempuh.

5. Cenderung pada Kebaikan

Orang yang bertaqwa atau bertanggung jawab berarti orang tersebut berupaya sekuat tenaga melaksanakan kewajiban (amanah) sedemikian rupa sehingga menghasilkan hasil kerja yang terbaik.

6. Memiliki Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami orang lain. Merasakan rintihan dan mendengarkan debar jantungnya, sehingga mereka mampu beradaptasi dengan merasakan kondisi batiniah dari orang lain.

7. Memiliki jiwa yang besar

Jiwa besar adalah keberanian untuk memaafkan dan sekaligus melupakan perbuatan yang pernah dilakukan orang lain. Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik adalah mereka yang mampu memaafkan kesalahan orang lain, karena mereka menyadari bahwa sikap pemberian maaf bukan saja sebagai

bukti kesalehan, melainkan salah satu bentuk tanggung jawab hidupnya.

8. Bahagia Melayani

Budaya melayani dan menolong merupakan bagian dari citra diri seorang muslim. Mereka sadar bahwa kehadiran dirinya tidak terlepas dari tanggung jawab terhadap lingkungannya

Berdasarkan 8 aspek-aspek kecerdasan spiritual (Tasmara, 2001) maka dapat diinterpretasikan bahwa kecerdasan spiritual adalah kemampuan atau kapasitas seseorang untuk penguasaan nilai-nilai agama baik dalam berhubungan secara vertikal (*Hab lum minallah*) atau horizontal (*Hab lim min nan nas*) yang dapat dijadikan pedoman bagi auditor internal dalam melaksanakan tugasnya dan sebagai suatu perbuatan dan bentuk tanggung jawab di dunia maupun di akhirat.

2.1.4.3 Fungsi Kecerdasan Spiritual

Zohar dan Marshall (2007) menyebutkan dalam bukunya bahwa kita menggunakan kecerdasan spiritual untuk:

- a. Menjadikan kita untuk menjadi manusia apa adanya sekarang dan memberikan potensi lagi untuk terus berkembang .
- b. Menjadi lebih kreatif, berwawasan luas, dan spontan dengan cara yang kreatif.
- c. Menghadapi masalah ekstensial yaitu pada waktu kita secara pribadi terpuruk terjebak oleh kebiasaan dan kekhawatiran.
- d. Memungkinkan kita menjembatani atau menyatukan hal yang bersifat personal dan interpersonal, karena kita akan sadar akan integritas orang lain dan integritas kita.
- e. Mencapai kematangan pribadi yang lebih utuh
- f. Mampu menghadapi pilihan dan realitas yang akan datang dalam bentuk apapun.

2.1.5 Kinerja Auditor Internal

2.1.5.1 Pengertian Kinerja

Bernardin dan Rusel (2011:15) memberikan definisi tentang *performance* sebagai berikut:

“performance is defined as the record of outcome’s produced on a specified job function or activity during a specified time period”.

Pengertian di atas sebagai berikut:

“Kinerja didefinisikan sebagai catatan hasil yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau aktivitas tertentu selama jangka waktu tertentu.”

Cascio (2012:275), menyatakan bahwa:

“performance refers to an employee’s accomplishment of assigned task”

Pengertian di atas sebagai berikut:

“kinerja mengacu pada pencapaian tugas yang ditugaskan oleh karyawan”.

Menurut Keban (2004:183) pencapaian hasil (kinerja) dapat dinilai menurut pelaku yaitu :

1. Kinerja individu yang menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan perusahaan
2. Kinerja kelompok yang menggambarkan sampai seberapa jauh beberapa orang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan perusahaan

Berkaitan dengan kinerja auditor, maka dapat dikatakan bahwa kinerja

auditor merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas pemeriksaan yang telah diselesaikan oleh auditor dalam kurun waktu tertentu.

2.1.5.2 Pengertian Kinerja Auditor Internal

I Wayan Sudiksa dan I Made Karya (2016) menyatakan bahwa:

“Kinerja auditor internal merupakan pekerjaan penilaian yang bebas (independen) di dalam suatu organisasi untuk meninjau kegiatan-kegiatan perusahaan guna memenuhi kebutuhan pimpinan.”

Menurut Akbar (2015) mengemukakan bahwa:

“Kinerja auditor internal adalah suatu hasil karya yang dicapai oleh seorang auditor dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu yang diukur dengan mempertimbangkan kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.”

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja auditor internal merupakan hasil yang dicapai oleh auditor dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya dalam kurun waktu tertentu.

2.1.5.3 Standar Kinerja Auditor Internal

Auditor internal dalam melaksanakan pemeriksaannya harus mematuhi berbagai peraturan yang berlaku untuk mendapatkan hasil pemeriksaan sesuai dengan yang diinginkan. Terdapat standar yang berlaku untuk seorang auditor internal, salah satunya adalah standar kinerja auditor. Auditor dapat dikatakan kinerjanya dengan baik bila memenuhi standar kinerja yang berlaku.

Berikut merupakan standar kinerja auditor internal menurut *The Institute of Internal Auditor* (2017:22), yaitu:

1. Mengelola aktivitas audit internal
2. Sifat dasar pekerjaan
3. Perencanaan penugasan
4. Pelaksanaan penugasan
5. Komunikasi hasil penugasan
6. Pemantauan perkembangan
7. Komunikasi penerimaan risiko

Adapun penjelasan mengenai standar kinerja auditor internal adalah sebagai berikut:

1. Mengelola aktivitas audit internal

Kepala audit internal harus mengelola aktivitas audit internal secara efektif untuk meyakinkan bahwa aktivitas tersebut memberikan nilai tambah bagi organisasi.

- a. Perencanaan

Kepala audit internal harus menyusun perencanaan berbasis risiko (*risk-based plan*) untuk menetapkan prioritas kegiatan aktivitas audit internal sesuai dengan tujuan organisasi.

- b. Komunikasi dan Persetujuan

Kepala audit internal mengkomunikasikan rencana aktivitas audit internal, termasuk perubahan internal yang signifikan, kepada manajemen senior dan dewan untuk disetujui. Kepala audit internal juga harus mengkomunikasikan dampak dari keterbatasan sumber daya.

c. Pengelolaan Sumber Daya

Kepala audit internal harus memastikan bahwa sumber daya audit internal telah sesuai, memadai, dan dapat digunakan secara efektif dalam rangka pencapaian rencana yang telah disetujui.

d. Kebijakan dan Prosedur

Kepala audit internal harus menetapkan kebijakan dan prosedur untuk mengarahkan/memandu aktivitas audit internal.

e. Laporan kepada manajemen senior dan dewan

Kepala audit internal harus melaporkan secara periodik kinerja aktivitas audit internal terhadap rencananya dan kesesuaiannya dengan Kode Etik dan Standar. Laporan tersebut juga harus mencakup risiko signifikan, permasalahan tentang pengendalian, risiko terjadinya kecurangan, masalah tata kelola, dan hal lainnya yang memerlukan perhatian dari manajemen senior dan/atau dewan.

2. Sifat Dasar Pekerjaan

Aktivitas audit internal harus melakukan evaluasi dan memberikan kontribusi peningkatan proses tata kelola, pengelolaan risiko, dan pengendalian organisasi dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, teratur, berbasis risiko. Kredibilitas dan nilai audit internal terwujud ketika auditor bersikap proaktif dan evaluasi mereka memberikan pandangan baru dan mempertimbangkan dampak masa depan.

a. Tata kelola

Aktivitas audit internal harus menilai dan memberikan rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan proses tata kelola organisasi.

b. Pengelolaan Risiko

Aktivitas audit internal dapat memperoleh informasi untuk mendukung penilaian tersebut dari berbagai penugasan. Hasil berbagai penugasan tersebut, apabila dilihat secara bersamaan, akan memberikan pemahaman proses pengelolaan risiko organisasi dan efektivitasnya. Proses pengelolaan risiko dipantau melalui aktivitas manajemen yang berkelanjutan, evaluasi terpisah, atau keduanya.

c. Pengendalian

Aktivitas audit internal harus membantu organisasi memelihara pengendalian yang efektif dengan cara mengevaluasi efisiensi dan efektivitasnya serta mendorong pengembangan berkelanjutan.

3. Perencanaan Penugasan

Auditor internal harus menyusun dan mendokumentasikan rencana untuk setiap penugasan yang mencakup tujuan penugasan, ruang lingkup, waktu, dan alokasi sumber daya. Rencana penugasan harus mempertimbangkan strategi organisasi, tujuan dan risiko-risiko yang relevan untuk penugasan itu.

a. Tujuan Penugasan

Tujuan harus ditetapkan untuk setiap penugasan

- (1) Auditor internal harus melakukan penilaian pendahuluan terhadap risiko terkait dengan kegiatan yang direview. Tujuan penugasan harus mencerminkan hasil penilaian tersebut.
- (2) Auditor internal harus mempertimbangkan kemungkinan timbulnya kesalahan yang signifikan, kecurangan, ketidaktaatan, dan eksposur lain pada saat menyusun tujuan penugasan.
- (3) Kriteria yang memadai diperlukan untuk mengevaluasi tata kelola, pengelolaan risiko, dan pengendalian. Auditor internal harus memastikan seberapa jauh manajemen dan/atau dewan telah menetapkan kriteria memadai untuk menilai apakah tujuan dan sasaran telah tercapai. Apabila memadai, auditor internal harus menggunakan kriteria tersebut dalam evaluasinya. Apabila tidak memadai, auditor internal harus mengidentifikasi kriteria evaluasi yang sesuai melalui diskusi dengan manajemen dan/atau dewan.

b. Ruang Lingkup Penugasan

Ruang lingkup penugasan yang ditetapkan harus memadai untuk dapat mencapai tujuan penugasan.

c. Alokasi Sumber Daya Penugasan

Auditor internal harus menentukan sumber daya yang sesuai dan memadai untuk mencapai tujuan penugasan, berdasarkan evaluasi atas sifat dan

tingkat kompleksitas setiap penugasan, keterbatasan waktu, dan sumber daya yang dapat digunakan.

d. Program Kerja Penugasan

Auditor internal harus menyusun dan mendokumentasikan program kerja untuk mencapai tujuan penugasan.

4. Pelaksanaan Penugasan

Auditor internal harus mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mendokumentasikan informasi yang memadai untuk mencapai tujuan penugasan.

a. Pengidentifikasian Informasi

Auditor internal harus mengidentifikasi informasi yang memadai, handal, relevan, dan berguna untuk mencapai tujuan penugasan.

b. Analisis dan Evaluasi

Auditor internal harus mendasarkan hasil penugasannya pada analisis dan evaluasi yang sesuai.

c. Pendokumentasian Informasi

Auditor internal harus mendokumentasikan informasi yang memadai, handal, relevan dan berguna untuk mendukung kesimpulan dan hasil penugasan.

d. Supervisi Penugasan

Setiap penugasan harus di supervisi dengan tepat untuk memastikan bahwa sasaran tercapai, kualitas terjamin, dan staf tereduksi.

5. Komunikasi Hasil Penugasan

Auditor internal harus mengkomunikasikan hasil penugasannya.

a. Kriteria Komunikasi

Komunikasi harus mencakup tujuan, ruang lingkup dan hasil penugasan. Komunikasi akhir hasil penugasan harus memuat kesimpulan yang dapat diterapkan, termasuk rekomendasi dan/atau tindak perbaikan yang dapat diterapkan. Apabila memungkinkan, pendapat auditor internal semestinya diberikan. Suatu pendapat harus mempertimbangkan ekspektasi manajemen senior dan dewan, serta pemangku kepentingan lain, dan harus didukung dengan informasi yang cukup, handal, relevan dan bermanfaat.

b. Kualitas Komunikasi

Komunikasi yang disampaikan harus akurat, objektif, jelas, ringkas, lengkap, dan tepat waktu.

c. Pengungkapan atas Penugasan yang Tidak Patuh terhadap Standar

Apabila ketidakpatuhan terhadap Kode Etik, atau Standar mempengaruhi suatu penugasan, komunikasi hasil penugasan harus mengungkapkan:

- (1) (Prinsip-prinsip atau aturan-aturan) perilaku pada Kode Etik, atau Standar yang tidak sepenuhnya dipatuhi
- (2) Alasan ketidakpatuhan,
- (3) Dampak ketidakpatuhan tersebut terhadap penugasan dan hasil penugasan yang dikomunikasikan.

d. Penyampaian Hasil Penugasan

Kepala audit internal harus mengkomunikasikan hasil penugasan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

e. Pendapat Umum

Apabila terdapat pendapat umum, maka pendapat tersebut harus memperhatikan strategi, sasaran, dan risiko-risiko organisasi dan ekspektasi manajemen senior dan dewan, serta pemangku kepentingan lainnya.

Pendapat umum harus didukung oleh informasi yang cukup, reliabel, relevan dan bermanfaat.

6. Pemantauan Perkembangan

Kepala audit internal harus menetapkan dan memelihara sistem untuk memantau disposisi atas hasil penugasan yang telah dikomunikasikan kepada manajemen.

a. Kepala audit internal harus menetapkan proses tindak lanjut untuk memantau dan memastikan bahwa manajemen senior telah melaksanakan tindakan perbaikan secara efektif, atau menerima risiko untuk tidak melaksanakan tindakan perbaikan.

b. Aktivitas audit internal harus memantau disposisi hasil penugasan konsultasi untuk memantau tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien sesuai dengan hasil kesepakatan penugasan konsultasi.

7. Komunikasi Penerimaan Risiko

Dalam hal Kepala audit internal menyimpulkan bahwa manajemen telah menanggung risiko yang tidak dapat ditanggung oleh organisasi, Kepala audit

internal harus membahas masalah ini dengan manajemen senior. Jika Kepala audit internal meyakini bahwa permasalahan tersebut belum terselesaikan, maka Kepala audit internal harus mengkomunikasikan hal tersebut kepada dewan.

2.1.5.4 Pengukuran Kinerja

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Wibowo (2016:155) Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan cara :

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi;
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan;
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja;
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian;
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas;
6. Mempertimbangkan penggunaan sumber daya;
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

2.1.5.5 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Wibowo (2016:188) penilaian kinerja atau *performance appraisal* adalah suatu proses penilaian tentang seberapa baik pekerja telah melaksanakan tugasnya selama periode waktu tertentu. Tujuan penilaian kinerja menurut Anwar Mangkunegara (2014:10) adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu dirubah.

2.1.5.6 Prinsip-prinsip dan Aturan Kode Etik Profesi Auditor Internal

Untuk menghasilkan kinerja yang baik tentunya auditor internal harus mengikuti prinsip-prinsip dan aturan kode etik. Sawyer yang telah diterjemahkan oleh Akbar (2009:560) menjelaskan prinsip-prinsip dan aturan etika auditor internal sebagai berikut:

1. Kompetensi
2. Integritas
3. Objektivitas
4. Kerahasiaan
5. Independensi
6. Kehati-hatian

Adapun penjelasan prinsip-prinsip dan aturan etika profesi auditor internal sebagai berikut:

1. Kompetensi

Auditor internal menggunakan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dibutuhkan dalam kinerja auditor internal. Auditor internal harus secara terus menerus meningkatkan keahlian dan efektivitas serta kualitas jasa mereka.

2. Integritas

Integritas auditor internal membentuk kepercayaan sehingga memberi dasar untuk mengandalkan penilaian mereka.

3. Objektivitas

Auditor internal menunjukkan objektivitas profesional tertinggi dalam mengumpulkan, mengevaluasi dan mengkomunikasikan informasi tentang aktivitas atau proses yang sedang diuji. Auditor internal membuat penilaian yang seimbang atas semua kondisi yang relevan dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan mereka atau pihak lain dalam membuat penilaian.

4. Kerahasiaan

Auditor internal menghargai nilai dan kepemilikan informasi yang mereka terima dan tidak mengungkapkan informasi tanpa wewenang yang tepat kecuali ada kewajiban hukum atau profesional untuk melakukannya.

5. Independensi

Auditor internal harus memiliki sikap tidak memihak agar dapat bersifat objektif selama menjalankan tugasnya.

6. Kehati-hatian

Auditor internal harus bersikap hati-hati dalam menggunakan informasi yang diperoleh dalam rangkaian tugas mereka. Untuk itu, auditor internal perlu memahami secara seksama kondisi pengendalian manajemen atau pengawasan yang melekat dari instansi yang akan diaudit.

2.1.5.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor Internal

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja auditor internal selain Ketidajelasan Peran dan Konflik Peran. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja auditor internal menurut Edy Sujana (2012) adalah:

“Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja auditor internal adalah dengan meningkatkan kompetensi, motivasi, kesesuaian peran dan memperkuat komitmen organisasi. Rendahnya kompetensi, lemahnya motivasi, dan persepsi kesesuaian peran yang rendah dan lemahnya komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja auditor internal.”

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor internal adalah kompetensi, motivasi kerja, profesionalisme, kepuasan kerja, kegagalan peran dan komitmen organisasi. Namun dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan faktor kegagalan peran dan variabel tambahan yaitu kecerdasan spiritual sebagai variabel pemoderasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor Internal

Menurut Fanani (2008) konflik peran (*role conflict*) timbul karena adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan atas salah satu perintah saja akan mengakibatkan diabaikannya perintah yang lain.

Hasil penelitian Agustina (2009) menyatakan konflik peran memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja, dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja,

banyak terjadi perpindahan pekerjaan, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor.

Menurut Bragg (1999:36-37) dalam Suhartini (2011), sebagaimana banyak kita lihat bahwa konflik dapat menghasilkan emosi negatif yang kuat. Reaksi emosional ini merupakan tanda awal akan munculnya rantai reaksi yang dapat berbahaya efeknya dalam organisasi. Selain reaksi negatif tersebut dapat menimbulkan ketegangan, juga dapat mengalihkan perhatian karyawan dari tugas yang sedang dikerjakannya. Pada akhirnya, konflik tersebut akan berdampak negatif pada kinerja individu, kelompok maupun organisasi.

Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor internal

2.2.2 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal

Fanani (2008) mengemukakan bahwa ambiguitas peran muncul karena tidak cukup nya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara memuaskan. Individu yang mengalami ambiguitas peran akan mengalami kecemasan dan kebingungan, menjadi tidak puas dan melakukan pekerjaan kurang efektif sehingga akan menurunkan kinerja auditor.

Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor internal

2.2.3 Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal

Menurut Fried (1998:19-27) dalam Suhartini (2011) konflik peran yang berdampak pada munculnya stress, cenderung akan menurunkan kemampuan karyawan dalam mengendalikan lingkungan kerja, yang pada gilirannya akan mempengaruhi kemampuan individu untuk berfungsi secara efektif atau dengan kata lain tingginya konflik peran yang terjadi dapat menurunkan kinerja.

Hanif (2013) menyimpulkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor. Adanya ambiguitas peran dalam suatu kantor atau perusahaan, dapat membuat kinerja auditor menjadi kurang optimal dalam menangani kliennya, sehingga dapat menurunkan kinerja seorang auditor. Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor internal

2.2.4 Kecerdasan Spiritual Memoderasi Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor Internal

Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor (Fanani et al, 2008). Untuk memecahkan permasalahan tersebut dibutuhkan kecerdasan spiritual.

Kecerdasan spiritual memberi kita mata untuk melihat nilai positif dalam setiap masalah dan kearifan untuk menangani masalah dan memetik keuntungan darinya (Khavari, 2006). Oleh karena itu dibutuhkan kecerdasan spiritual dalam mengatasi konflik peran, kecerdasan spiritual sendiri merupakan kecerdasan yang ditunjukkan melalui sikap moral yang memberikan kemampuan auditor untuk dapat membedakan perbuatan yang dikehendaki dan tidak dalam kode etik profesi ketika mengalami konflik peran, kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi kesulitan baik dalam kehidupan maupun pekerjaan serta kemampuan untuk membentengi diri auditor untuk senantiasa berperilaku jujur saat melaksanakan pemeriksaan menurut Swari (2013) dalam I Gusti Agung Malyani Ratnantari (2017). Jadi dengan adanya kecerdasan spiritual, auditor dapat mengatasi dan memperlemah dampak dari konflik peran tersebut, sehingga kinerja auditor akan meningkat. Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Kecerdasan spiritual memoderasi positif konflik peran terhadap kinerja auditor internal

2.2.5 Kecerdasan Spiritual Memoderasi Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal

Ambiguitas peran dapat menimbulkan rasa cemas karna adanya kebingungan terhadap standar kerja yang tidak atau kurang jelas sehingga ketika auditor mengalami ambiguitas peran akan cenderung menurunkan kinerjanya karena

ketidakjelasan peran yang harus dilakukan. Untuk memecahkan permasalahan tersebut dibutuhkan kecerdasan spiritual (Fanani, 2008).

Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Ketika seseorang mengalami ketidakjelasan peran atau ambiguitas peran yang menyebabkan pada penurunan kinerja maka dengan kecerdasan spiritual dapat mengatasi dan mengontrol terhadap ambiguitas peran sehingga dengan adanya kecerdasan spiritual dapat memperlemah ambiguitas peran sehingga kinerja auditor akan meningkat (Isabella, 2011). Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Kecerdasan spiritual memoderasi positif ambiguitas peran terhadap kinerja auditor internal

2.2.6 Kecerdasan Spiritual Memoderasi Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal

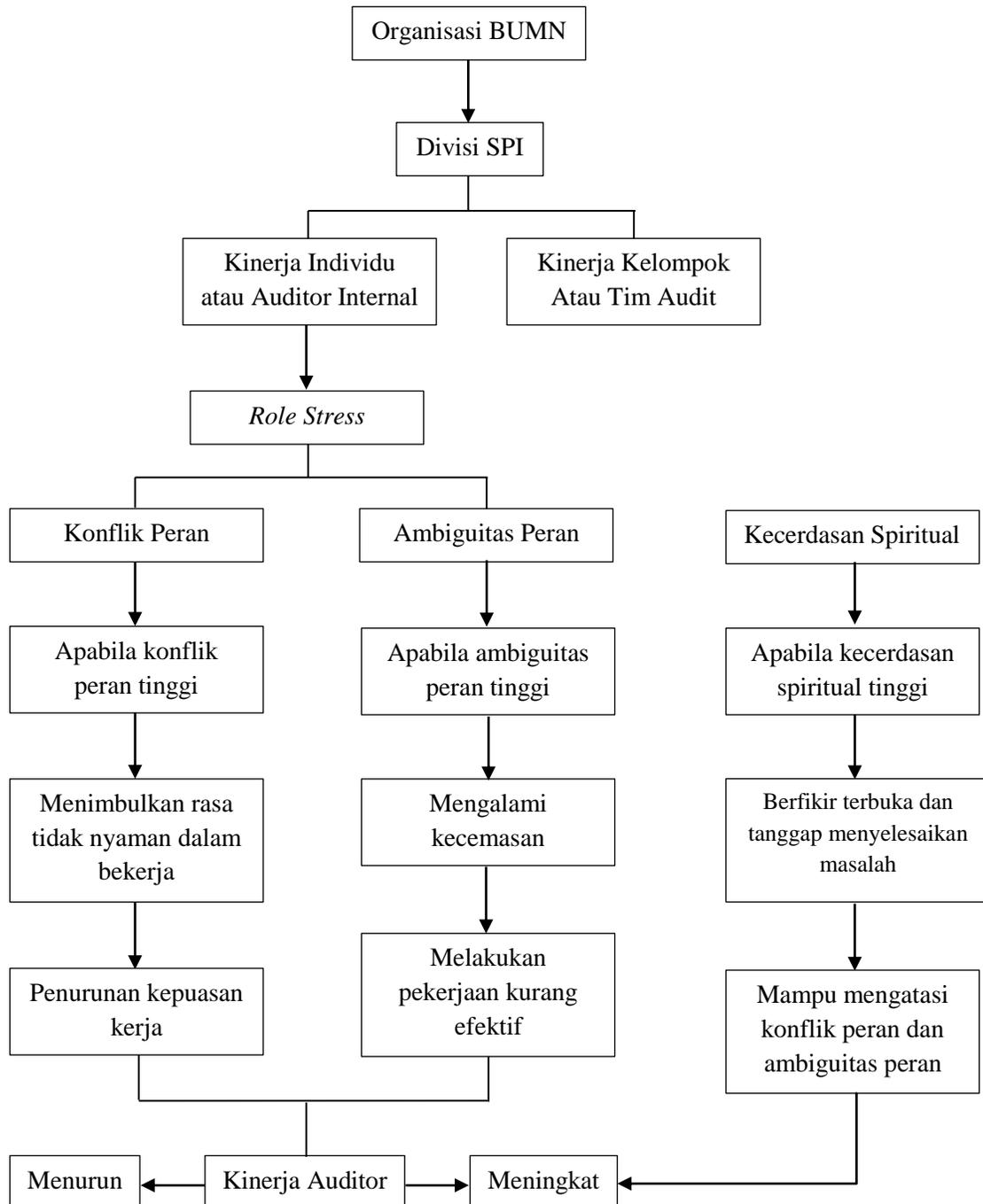
Konflik peran dan Ambiguitas peran merupakan *role stres* dalam pekerjaan dan dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan cemas dalam bekerja dan menurunkan motivasi kerja serta kebingungan terhadap standar kerja yang ada dimana hal tersebut berdampak negatif terhadap kinerja auditor internal (Fanani et al, 2008). Untuk memecahkan permasalahan tersebut dibutuhkan kecerdasan spiritual.

Kecerdasan spiritual memberi kita mata untuk melihat nilai positif dalam setiap masalah dan kearifan untuk menangani masalah dan memetik keuntungan

darinya (Khavari, 2006). Oleh karena itu dibutuhkan kecerdasan spiritual untuk mengontrol dan mengatasi konflik peran dan ambiguitas peran karena dengan adanya kecerdasan spiritual maka auditor mampu untuk menempatkan diri dan dapat menerima pendapat orang lain secara terbuka, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa (Bambang Suprasto, 2016). Jadi dengan adanya kecerdasan spiritual dapat memperlemah konflik peran dan ambiguitas peran, sehingga kinerja auditor akan meningkat. Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₆ : Kecerdasan spiritual memoderasi positif konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor internal

Berdasarkan uraian di atas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

1	Zaenal Fanani	2008	-	-	-	√	X
2	Lidya Agustina	2009	-	-	-	√	√
3	Rheny Afriana Hanif	2013	-	-	-	√	X
4	Imam Suryono	2016	-	-	√	-	-
5	Syifa Amalia Nur Fazrina	2017	√	-	-	-	-
6	Dian Rizkiana	2017	√	-	-	-	-
7	I Gusti Ayu Shinta Meitasari	2018	-	-	-	√	√
8	Hamidah Eka Putri	2018	√	√	-	-	-
9	Adhi Ridhwan	2018	√	√	-	-	-
10	Muhamad Ichsan Rauf	2018	-	√	√	-	-
11	Aditya Restu Z	2018	-	√	-	-	-
12	Rio Herliansyah	2018	-	-	√	-	-
13	Ayi Helmi	2018	-	-	-	√	√

	Purnama						
14	Maria Theresia	2018	-	-	-	√	√
15	Devy Kusuma Cendana & I Gusti Ngurah Agung Suaryana	2018	-	-	-	√	√

Keterangan : Tanda x = tidak berpengaruh

Tanda √ = berpengaruh

Tanda - = tidak diteliti

2.3 Hipotesis Penelitian

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2016:93) adalah sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.”

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor internal

Hipotesis 2 : Ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor internal

- Hipotesis 3 : Konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja auditor internal
- Hipotesis 4 : Kecerdasan spiritual memoderasi positif konflik peran terhadap kinerja auditor internal
- Hipotesis 5 : Kecerdasan spiritual memoderasi positif ambiguitas peran terhadap kinerja auditor internal
- Hipotesis 6 : Kecerdasan spiritual memoderasi positif konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor internal