

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1. Konflik Peran

2.1.1.1 Definisi Konflik Peran

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok. Harapan peran berasal dari tuntutan tugas atau pekerjaan itu sendiri, uraian tugas, peraturan-peraturan dan standar. Jika keseluruhan harapan peran tidak dengan jelas menunjukkan tugas-tugas apa yang seharusnya dilaksanakan seseorang dan bagaimana individu seharusnya berperilaku, maka akan terjadi kekacauan peran. Kekacauan peran disebabkan oleh harapan-harapan peran yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Hal tersebut dapat menciptakan konflik peran bagi seseorang. Konflik peran adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi (Budyaningih, 2008).

Seseorang yang mengalami konflik peran pada saat peran yang dilakukan di tempat bekerja menyebabkan tekanan. Tekanan yang terjadi tersebut diantaranya disebabkan oleh adanya beberapa harapan yang berbeda dari beberapa pihak

organisasi untuk dijalankan yang tidak sesuai dengan pengetahuan maupun kemampuan individu yang bersangkutan. (Schermerhorn et al 2005:344).

Mullins dalam Wijono (2011:177) mendefinisikan bahwa konflik peran adalah sebagai berikut:

“Kondisi terjadinya ketidaksesuaian tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku, baik yang ada dalam diri individu, kelompok maupun organisasi.”

Menurut Robbins and Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran adalah:

“Suatu situasi dimana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda.”

Sedangkan menurut Munandar (2008:101) menyatakan bahwa konflik peran adalah:

“Ketidakcocokan 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”.

Sementara menurut Kreitner and Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:15) menyatakan bahwa:

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

Adapun menurut Arfan Ikhlas Lubis (2010:57) menyatakan bahwa:

“Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh auditor yang bisa menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan berpotensi menurunkan motivasi kerja. Konflik peran berdampak negatif terhadap perilaku auditor, seperti timbulnya ketergantungan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja secara keseluruhan.”

Handoko (2012:349) menyatakan 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.

2.1.1.2 Karakteristik Konflik Peran

Menurut McShane (2005:211) dalam Suhartini dan Nana Habib Maulana (2011:57-77) ciri konflik peran yang terjadi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Konflik peran pribadi (*person-role conflict*)
Konflik ini terjadi jika tuntutan peranan melanggar nilai-nilai dasar, sikap, dan kebutuhan individu yang menduduki suatu posisi. Seperti: sikap terhadap tujuan terkait kepentingan tujuan organisasi, kelompok maupun individu.
2. Konflik intra peran (*intrarole conflict*)
Konflik ini terjadi jika individu yang berbeda merumuskan suatu peranan menurut perangkat harapan yang berbeda sehingga tidak mungkin bagi orang yang memegang peranan untuk memenuhi semua harapan tersebut. Seperti: pendapat individu dalam organisasi, kesamaan pemikiran yang sepaham dengan atasan, kemampuan menempatkan diri di dalam organisasi dan kemampuan bekerja secara profesional.

Sedangkan menurut Nimran (2009:91) menyebutkan ciri-ciri seseorang yang berada dalam konflik peran, yaitu:

1. Mengerjakan hal-hal yang tidak perlu
2. Terjepit di antara dua atau lebih kepentingan yang berbeda (atasan dan bawahan atau sejawat)

3. Mengerjakan sesuatu yang diterima oleh pihak yang satu tetapi tidak oleh pihak yang lain.
4. Menerima perintah yang bertentangan.
5. Mengerjakan sesuatu atau berhadapan dengan keadaan dimana saluran komando dalam organisasi tidak terpenuhi.

Adapun menurut Munandar (2008:390-392), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus dia lakukan.
2. Pertentangan antara tanggungjawab 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.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Menimbulkan Konflik Peran

Menurut Sedarmayati (2013:225) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran sebagai berikut:

1. Masalah Komunikasi
Hal ini diakibatkan salahnya pengertian yang berkenaan dengan kalimat, Bahasa yang kurang atau sulit dimengerti atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten.
2. Masalah Struktur Organisasi
Hal ini disebabkan karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.
3. Masalah Pribadi
Hal ini disebabkan, karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka, dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

Sedangkan menurut Kreitner *et al.* (2010:376) faktor-faktor yang dapat menimbulkan konflik peran auditor internal, antara lain:

1. *Inadequate communication*
Konflik peran dapat terjadi apabila terdapat kurangnya komunikasi diantara personil dan ketidakcocokkan dalam bekerja sama dengan pihak lain, hal ini dapat disebabkan perbedaan visi dan misi yang akan dicapai.
2. *Independent task*
Faktor ini dapat memicu terjadinya konflik peran dikarenakan satu orang tidak dapat menyelesaikan tugasnya sampai orang lain telah menyelesaikan pekerjaan mereka sehingga dapat menimbulkan konflik di antara mereka.
3. *Interdepartemen/intergroup competition*
Kompetisi di antara individu atau antar departemen dapat memicu terjadinya konflik peran karena persaingan dalam menyelesaikan pekerjaannya menjadi sangat tinggi dan akan membuat tekanan pekerjaan auditor menjadi sangat berat.

Adapun menurut Arfan Ikhsan Lubis (2010:56) faktor-faktor yang dapat menimbulkan konflik peran sebagai berikut:

1. Birokrasi yang tidak sesuai dengan norma
2. Koordinasi arus wewenang
3. Kecukupan wewenang
4. Kecukupan komunikasi
5. Kemampuan adaptasi

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

1. Birokratis yang tidak sesuai dengan norma
Biasanya terjadi dalam lingkungan kerja. Konflik peran timbul sehubungan dengan dua rangkaian tuntutan yang bertentangan.

2. Koordinasi Arus kerja

Koordinasi arus kerja berkaitan dengan seberapa baik berbagai aktifitas kerja yang saling berhubungan dapat dikoordiasikan 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 tidak perlu untuk mengatasi masalah kerja.

4. Kecukupan komunikasi

Kecukupan komunikasi berkaitan dengan derajat penyedia informasi yang akurat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan.

5. Kemampuan adaptasi

Kemampuan adaptasi mengacu pada kemampuan menangani perubahan keadaan dengan baik dan tepat waktu.

2.1.1.4 Upaya untuk menghindari Konflik Peran

Menurut para ahli, individu yang mengalami konflik peran yang berkepanjangan akan bersaing mencari metode untuk mengurangi konflik atau mengurangi ketegangan dirasakan antara peran. Bruening and Dixon dalam Lubis (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.

Horton dan Hunt dalam Liliweri (2011:291) mengemukakan bahwa:

“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 sebagai berikut:

1. Rasionalisasi
2. Pengkotakan (*Compartmentalization*)
3. Ajudikasi (*Adjudication*)
4. Kedirian (*Self*)

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

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 situasi yang tercermin dalam penampilan perannya. Ia melakukan komunikasi-komunikasi yang tidak sesuai dengan sifat dari peranannya untuk menunjukkan bahwa ia lebih dari sekadar 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.

2.1.1.5 Dimensi dan Indikator Konflik Peran

Menurut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Pratina (2013), konflik peran diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia
2. Mengesampingkan Aturan
3. Kegiatan yang tidak perlu
4. Arahan yang tidak jelas

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

1. Sumber daya manusia

Melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda menerima penugasan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya.

2. Mengesampingkan Aturan

Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas dan menerima permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain.

3. Kegiatan yang tidak jelas

Melakukan pekerjaan cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain dan melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu.

4. Arahan yang tidak jelas

Bekerja dibawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran muncul ketika perilaku peran yang ditampilkannya tidak sesuai dengan berbagai pengharapan peran yang ia terima dari anggota kumpulan perannya (yaitu: pihak atasan, rekan kerja, dan pihak bawahan).

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

1. *Intrasender role conflict*
Dapat terjadi jika terdapat incompatible pesan-pesan dan perintah-perintah yang berbeda dan bersumber dari seorang anggota *role set*.
2. *Intersender role conflict*
Dapat terjadi jika pesan-pesan atau perintah-perintah yang berasal dari seorang *role senders* bertentangan dengan pesan-pesan atau perintah-perintah yang berasal dari *role sender* lainnya.
3. *Interrole conflict*
Terjadi jika perintah-perintah yang berkaitan dengan keanggotaan seseorang pada suatu kelompok *incompatible* dengan perintah-perintah yang berasal dari keanggotaannya pada kelompok yang lain.

Adapun menurut Wexley yang diterjemahkan oleh Shobaruddin (2003:171) dimensi dan indikator konflik peran sebagai berikut:

1. Peran auditor internal
2. Harapan peran auditor internal
3. Peran sosial auditor internal

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

1. Peran Auditor Internal

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok.

2. Harapan peran auditor internal

Harapan peran berasal dari tuntutan tugas atau pekerjaan itu sendiri dan uraian tugas, peraturan-peraturan dan standar.

3. Peran sosial auditor internal

Kondisi situasi masyarakat yang berada di lingkungan sekitar yang memiliki dampak besar terhadap kondisi lingkungan.

2.1.2. Ketidakjelasan Peran

2.1.2.1 Definisi Ketidakjelasan Peran

Menurut teori peran ketidakjelasan peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengurangi rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan. Menurut Kreitner and Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:16) ketidakjelasan peran 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 menyembunyikanya. Individu dapat mengalami ketidakjelasan peran jika mereka merasa tidak adanya kejelasan peran sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya. Ketidakjelasan peran berkaitan dengan ketidakpastian tugas yang harus dikerjakan, bagaimana kompetensi tugas harus diprioritaskan, dan bagaimana cara terbaik melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan.

Ketidakjelasan peran menurut Robbins and Judge (2015:306) menyatakan bahwa:

“Role Ambiguity created when role expectations aren't 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”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa ketidakjelasan peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang ia lakukan. Ketidakjelasan peran dirasakan seseorang jika ia tidak memiliki

cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, tidak mengerti atau merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Singkatnya, orang-orang yang mengalami ketidakjelasan peran yaitu ketika mereka tidak mengetahui apa yang diharapkan dari mereka.

Menurut Arfan Ikhsan Lubis (2010:58) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran sebagai berikut:

“Ketidakjelasan peran adalah tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban yang jelas dan hubungan lainnya”.

Sedangkan menurut Fisher dalam Jones *et al.*, (2010) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran sebagai berikut:

“Role ambiguity occurs when an individual does not possess requisite information to enable effective execution of his/her role”.

Definisi diatas menjelaskan bahwa ketidakjelasan peran terjadi ketika seseorang individu tidak memiliki informasi yang efektif yang diperlukan untuk melaksanakan perannya.

Menurut Rizkia (2012) ketidakjelasan peran adalah situasi yang terjadi ketika individu kekurangan informasi yang cukup untuk menyelesaikan perannya di sebuah organisasi. Munculnya ketidakjelasan peran dikarenakan akibat tidak adanya informasi yang disampaikan oleh seseorang dan kurangnya pengetahuan mengenai peran yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut menyebabkan

seseorang tidak mengetahui perannya dengan baik dan tidak menjalankan perannya sesuai dengan yang diharapkan (Gratia 2014).

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ketidakjelasan peran akibat dari kurangnya informasi atau tidak cukupnya informasi untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Apabila seseorang yang mengalami ketidakjelasan peran maka dalam melakukan kinerja kurang efektif.

2.1.2.2 Karakteristik Ketidakjelasan Peran

Agung Budilaksono (2004:9) menggambarkan ciri-ciri mereka yang berada dalam ketidakjelasan peran sebagai berikut:

1. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang diinginkannya
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.

2.1.2.3 Faktor-faktor Penyebab Ketidakjelasan Peran

Menurut Everly dan Giordano dalam Munandar (2010:392), faktor-faktor yang menyebabkan ketidakjelasan peran adalah sebagai berikut:

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

Sementara menurut Kreitner *et al.* (2010:376) faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidakjelasan peran auditor internal, antara lain:

1. *Unreasonable or unclear policies, standars, or rules*

Ketidakjelasan peran juga dapat terjadi apabila terdapat ketidakjelasan auditor mengenai prosedur kerja, kebijakan, standar, pedoman, atau aturan. Hal ini dapat menghambat pekerjaan yang harus auditor lakukan.

2. *Overlapping or unclear job boundaries*

Situasi tumpang tindihnya pekerjaan auditor dapat membuat auditor berada dalam posisi ketidakjelasan peran, auditor tidak dapat kejelasan mengenai tugas-tugas yang harus ia kerjakan dengan tugas-tugas yang tidak perlu ia kerjakan.

2.1.2.4 Upaya untuk Menghindari Ketidakjelasan Peran

Menurut Zeithaml, V. A. Parasuraman, A. and Berry, L. L., dalam Idris (2012) manajemen dapat menggunakan empat alat kunci untuk memberikan kejelasan peran untuk karyawan:

1. Komunikasi

karyawan memerlukan informasi yang akurat tentang peran mereka dalam organisasi. Mereka membutuhkan komunikasi tertentu dan sering dari supervisor dan manajer tentang apa yang mereka diharapkan untuk melakukan. Mereka juga perlu mengetahui tujuan, strategi, dan filosofi perusahaan serta departemen mereka sendiri. Mereka membutuhkan informasi terkini dan lengkap tentang produk dan jasa perusahaan menawarkan, dan mereka perlu tahu pelanggan perusahaan, siapa

mereka, apa yang mereka harapkan, dan jenis masalah yang mereka hadapi dalam menggunakan layanan.

2. Umpan balik

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.

3. Kepercayaan diri dan Kompetensi

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.

2.1.2.5 Dimensi dan Indikator Ketidakjelasan Peran

Menurut Nimran (2009:89), seseorang yang mengalami ketidakjelasan peran terdapat pada ciri-ciri berikut:

1. Ketidakjelasan Tujuan Peran
2. Ketidakjelasan Tanggung Jawab
3. Ketidakcukupan Wewenang
4. Ketidakpahaman Apa yang diharapkan
5. Ketidakpahaman Peran

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

1. Ketidakjelasan Tujuan Peran

Tidak mengetahui dengan jelas apa rencana dan tujuan peran yang dimainkannya.

2. Ketidakjelasan Tanggung Jawab

Tidak jelas kepada siapa yang bertanggung jawab dan siapa yang melapor.

3. Ketidakcukupan Wewenang

Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.

4. Ketidakpahaman Apa yang diharapkan

Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan darinya.

5. Ketidakpahaman Peran

Tidak memahami dengan benar peranan pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

2.1.3. Profesionalisme

2.1.3.1 Definisi Profesionalisme

Profesionalisme merupakan standar perilaku yang diterapkan untuk melakukan kinerja yang lebih baik. Profesionalisme juga merupakan salah satu kunci sukses dalam menjalankan perusahaan. Sikap profesionalisme yang baik dari seorang auditor internal akan meningkatkan mental dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Richard L. Ratliff (2010:41) pengertian profesionalisme adalah:

“Profesionalisme in any endeavor connotes status and credibility. The economic community has come to expect a high degree of professionalism from internal auditors. The expectation arises from what is becoming a tradition of excellence in the profession. Many internal auditor and their managers have made significant effort to set and maintain high standards for the professions and to establish internal auditing as a key management function in the successful operation of their organizations.”

Definisi diatas menjelaskan bahwa profesionalisme dalam usaha apapun berkonotasi status dan kredibilitas. Komunitas ekonomi telah mencapai tingkat profesionalisme yang tinggi dari auditor internal. Harapannya muncul dari apa yang menjadi tradisi keunggulan dalam profesinya. Banyak auditor internal dan manajer mereka telah melakukan upaya signifikan untuk menetapkan dan mempertahankan standar tinggi untuk profesi dan untuk menetapkan audit internal sebagai fungsi manajemen kunci dalam keberhasilan operasi organisasi mereka.

Pengertian profesionalisme menurut *The Institute Of Internal Auditor* (2017:21) yang terdapat dalam *Standard for Professional Practice of Internal Auditing* adalah sebagai berikut:

“Professionalism is a vocation or accuption requiring advanced training and usually involving mental rather than manual work. Extensive training must be undertaken to be able to practice in the profession. A significant amount

of the training consist of intellectual component. The profession provides a valuable service to the community.”

Definisi diatas menjelaskan bahwa profesionalisme adalah sebuah panggilan atau akumulensi yang membutuhkan pelatihan lanjutan dan biasanya melibatkan pekerjaan mental dan bukan pekerjaan manual. Pelatihan ekstensif harus dilakukan agar bisa berlatih dalam profesi. Sejumlah besar pelatihan terdiri dari komponen intelektual. Profesi ini memberikan layanan yang berharga bagi masyarakat.

Menurut Pernyataan Standar Pemeriksaan Keuangan Negara (2017:46) Profesionalisme adalah:

“Kemampuan, keahlian, dan komitmen profesi dalam menjalankan tugas disertai prinsip kehati-hatian (*due care*), ketelitian, dan kecermatan, serta berpedoman kepada standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Alvin A. Arens Randal J. Elder Mark S. Beasley (2011:105) mengemukakan pengertian profesionalisme auditor adalah sebagai berikut:

“Profesionalisme auditor ialah bertanggungjawab untuk tindakan lebih baik dari sekedar memenuhi tanggungjawab diri sendiri maupun ketentuan hukum dan peraturan masyarakat. Akuntan sebagai profesional mengakui adanya tanggungjawab kepada masyarakat, klien serta rekan praktisi, termasuk perilaku yang terhormat, meskipun itu berarti pengorbanan diri”.

Sedarmayanti (2010:96) mengemukakan bahwa profesionalisme adalah sebagai berikut:

“Pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab”.

Abdul Halim (2012:20) menyatakan bahwa:

“Profesionalisme adalah konsep untuk mengukur bagaimana dan perilaku mereka. Untuk mengukur tingkat profesionalisme bukan hanya dibutuhkan suatu indikator yang menyebutkan bahwa seorang dikatakan profesional.”

Sedangkan menurut Hiro Tugiman (2014:119) definisi profesionalisme yaitu sebagai berikut:

“Profesionalisme merupakan suatu sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan profesi tertentu.”

Adapun menurut Anita Kusuma Dewi (2010:22) pengertian profesionalisme adalah:

“Profesionalisme adalah sikap atau semangat mempertahankan suatu profesi dan memelihara citra publik terhadapnya serta menekuni ilmu dan substansi pekerjaan dalam bidang tersebut”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme mempunyai makna yang berhubungan dengan profesi dan memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesionalisme mengacu pada sikap dan perilaku dan memelihara citra publik terhadapnya serta menekuni ilmu dan substansi. Sikap dan tindakan profesional merupakan tuntutan diberbagai bidang profesi, tidak terkecuali profesi sebagai auditor. Auditor yang profesional dalam melakukan pemeriksaan diharapkan akan menghasilkan audit yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh organisasi.

2.1.3.2 Karakteristik Profesionalisme Auditor

Menurut Mulyadi (2013:156) seseorang yang memiliki profesionalisme senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan aktivitas kerja yang profesional.

Kualitas profesional ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati kemampuan ideal.
Seseorang yang memiliki profesionalisme tinggi akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan kemampuan yang telah ditetapkan. Ia akan mengidentifikasikan dirinya kepada seseorang yang dipandang memiliki kemampuan tersebut, yang dimaksud dengan kemampuan ideal adalah suatu perilaku yang dipandang paling sempurna dan dijadikan sebagai rujukan.
2. Meningkatkan dan memelihara imej profesional
Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan dan memelihara imej profesional melalui perwujudan perilaku profesional. Perwujudannya dilakukan melalui berbagai cara misalnya penampilan, cara percakapan, penggunaan bahasa, sikap tubuh badan, sikap hidup harian, hubungan dengan individu lainnya.
3. Keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.
4. Mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesi
Profesional ditandai dengan rasa bangga akan profesi yang diembannya, dalam hal ini akan muncul rasa percaya diri akan profesi tersebut.

Sedangkan Menurut Martin dalam Agung Kurniawan (2015:74) menyatakan bahwa ciri profesionalisme yang sesuai dengan tuntutan *good governance* diantaranya:

1. *Equality*
Perlakuan yang sama atas pelayanan yang adil
2. *Equity*
Perlakuan yang sama kepada masyarakat secara adil dan adanya kesetaraan
3. *Loyalty*
Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hokum, pimpinan, bawahan, rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain.

4. *Accountability*

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan dan harus menghindarkan diri dari sindrom “saya sekedar melaksanakan perintah atasan.

2.1.3.3 Dimensi dan Indikator Profesionalisme

Konsep profesionalisme banyak digunakan oleh para peneliti untuk mengukur profesionalisme dari profesi auditor yang tercermin dari sikap dan perilaku. Menurut Hall dalam Ratna Ningsih (2012:3) terdapat lima dimensi profesionalisme, yaitu:

1. Pengabdian pada Profesi

Pengabdian pada profesi dicerminkan dari dedikasi profesionalisme dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Keteguhan untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan ekstrinsik kurang. Sikap ini adalah ekspresi dari kecurahan diri yang total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan, bukan hanya alat untuk mencapai tujuan. Totalitas ini sudah menjadi komitmen pribadi, sehingga kompensasi utama yang diharapkan dari pekerjaan adalah kepuasan rohani, baru kemudian materi.

2. Kewajiban Sosial

Kewajiban sosial adalah pandangan tentang pentingnya peranan profesi dan manfaat yang diperoleh baik masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

3. Kemandirian

Kemandirian dimaksudkan sebagai suatu pandangan seseorang yang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain (pemerintah, klien, dan bukan anggota profesi). Setiap ada campur tangan dari luar dianggap sebagai hambatan kemandirian secara profesional.

4. Keyakinan terhadap Peraturan Profesi

Keyakinan terhadap profesi adalah suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, bukan orang luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka

5. Hubungan dengan Sesama Profesi

Hubungan dengan sesama profesefesi adalah menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk didalamnya organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama dalam pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para profesional membangun kesadaran profesional.

2.1.4. Kinerja Auditor Internal

2.1.4.1 Definisi 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. 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.”

Menurut Hery (2017:24) mendefinisikan bahwa auditor internal ialah:

“auditor yang bekerja pada suatu entitas, dan oleh karenanya merupakan pegawai serta tunduk pada manajemen entitas dimana ia bekerja”.

Sedangkan menurut Faiz Zamzami, Mukhlis dan Annisa E. Pramesti (2014:2) dalam buku yang berjudul “*Audit Keuangan Sektor Publik Untuk Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Sesuai PP 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah dan Peraturan BPK No.1 Tahun 2007 tentang Standar Pemeriksaan Keuangan Negara)*” mendefinisikan auditor internal ialah sebagai berikut:

“Auditor internal ialah pegawai dari instansi atau organisasi yang tugas utamanya adalah melakukan penilaian secara independen dan memberikan jasa konsultasi dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan operasional instansi atau organisasi”.

Adapun menurut William F. Messier, Steven M. Glover, dan Douglas F. Prawitt (2014:35) dalam bukunya yang berjudul *Jasa Audit dan Assurance* mengungkapkan bahwa:

“Auditor internal merupakan auditor yang menjadi karyawan dari suatu perusahaan pribadi, persekutuan, agen pemerintah, dan entitas lain. Pada sebagian besar perusahaan, staf audit internal yang sering kali berjumlah cukup besar, dan direktur dari audit internal (terkadang disebut *Chief Audit Executive- CAE*) biasanya merupakan suatu jabatan utama dalam entitas”.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dijelaskan bahwa auditor internal adalah karyawan dari suatu instansi atau perusahaan yang memiliki kewenangan dalam pemeriksaan secara independen dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan operasional instansi atau organisasi tersebut.

2.1.4.2 Definisi Kinerja Auditor Internal

Kinerja (*performance*) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Arfan (2010:196) kinerja auditor merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan auditor dalam melaksanakan pemeriksaan yang diukur berdasarkan standar audit yang berlaku.

Anthony dan Govindarajan (2011:57), menyatakan bahwa:

“Internal auditing is a staff activity intended to ensure that information is reported accurately in accordance with prescribed rules, that fraud and misappropriation off assert is kept to a minimum and in some cases, to suggest ways to improving the organization efficiency and effectiveness.”

Pernyataan diatas menjelaskan audit internal adalah kegiatan staff yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa informasi dilaporkan secara akurat sesuai dengan peraturan yang ditentukan, bahwa kecurangan dan kesalahan penyampaian

dijaga seminimal mungkin dan dalam beberapa kasus, menyarankan cara untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas organisasi.

Sedangkan menurut I Gusti Agung Rai (2010:31) menyatakan bahwa kinerja auditor ialah:

“Audit yang dilakukan secara objektif dan sistematis terhadap berbagai macam bukti untuk menilai kinerja entitas yang diaudit dalam hal ekonomi, efisiensi, dan efektifitas, dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja dan entitas yang diaudit dan meningkatkan akuntabilitas publik.

Taufik Akbar (2015) mengemukakan kinerja auditor sebagai berikut:

“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.”

Menurut Mulyadi (2011:112) kinerja auditor adalah:

“Akuntan yang melaksanakan penugasan pemeriksaan (*examination*) secara obyektif atas laporan keuangan suatu perusahaan atau organisasi lain dengan tujuan untuk menentukan apakah laporan keuangan tersebut menyajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum, dalam semua hal yang material, posisi keuangan dan hasil usaha perusahaan.”

Menurut Ristina Sitio dalam Trisnaningsih (2014):

“Kinerja auditor merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas pemeriksaan yang telah diselesaikan oleh auditor dalam kurun waktu tertentu. Kinerja (prestasi kerja) dapat diukur melalui pengukuran tertentu (standar), dimana kualitas adalah berkaitan dengan mutu kerja yang dihasilkan, sedangkan kuantitas adalah jumlah hasil kerja yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu dan ketepatan waktu adalah kesesuaian waktu yang telah direncanakan”.

Adapun menurut Nugraha dan Ramantha (2015) kinerja auditor adalah:

“Kinerja auditor merupakan hasil kerja yang dicapai oleh auditor dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dan menjadi salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menentukan apakah suatu pekerjaan yang dilakukan akan baik atau sebaliknya”.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan daerah pasal 1 ayat 35 menyebutkan bahwa kinerja adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang akan atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas yang terukur. Kinerja instansi pemerintah yang berkualitas sangat ditentukan oleh kinerja auditornya. Kemampuan mempertanggungjawabkan dari sektor publik pemerintah sangat tergantung pada kinerja auditornya, tanpa kinerja audit yang baik maka akan timbul permasalahan seperti munculnya korupsi, kolusi dan berbagai kecurangan di pemerintahan.

2.1.4.3 Standar Kinerja Auditor Internal

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 interim yang signifikan, kepada Pimpinan 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 Pimpinan.

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 organisasi 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, yaitu dengan Auditor internal harus melakukan penilaian pendahuluan terhadap risiko terkait dengan kegiatan yang direview. Tujuan penugasan harus mencerminkan hasil penilaian tersebut, kemudian Auditor internal harus mempertimbangkan kemungkinan timbulnya kesalahan yang signifikan, kecurangan, ketidaktaatan, dan eksposur lain pada saat menyusun tujuan penugasan. Kriteria yang memadai diperlukan untuk mengevaluasi tata kelola, pengelolaan risiko, dan pengendalian. Auditor internal harus memastikan seberapa jauh pimpinan 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 pimpinan 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.

5. Komunikasi Hasil Penugasan

Auditor internal harus mengkomunikasikan hasil penugasannya.

a. Kualitas Komunikasi

b. Pengungkapan atas Penugasan yang tidak patuh terhadap Standar

Apabila ketidakpatuhan terhadap Kode Etik, atau Standar mempengaruhi suatu penugasan, komunikasi hasil penugasan harus mengungkapkan hal-hal berikut: Prinsip-prinsip atau aturan perilaku pada Kode Etik/Standar yang tidak sepenuhnya dipatuhi, Alasan ketidakpatuhan, dan Dampak ketidakpatuhan tersebut terhadap penugasan dan hasil penugasan yang dikomunikasikan.

c. Penyampaian Hasil Penugasan

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

6. Pemantauan Perkembangan

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

7. Komunikasi Penerimaan Risiko

Dalam hal Kepala audit internal menyimpulkan bahwa Pimpinan telah menanggung risiko yang tidak dapat ditanggung oleh organisasi, Kepala audit internal harus membahas masalah ini dengan Pimpinan. Jika Kepala audit internal meyakini bahwa permasalahan tersebut belum terselesaikan, maka Kepala audit internal harus mengkomunikasikan hal tersebut kepada pimpinan.

2.1.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan personilnya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Wibowo (2016:188) penilaian kinerja (*performance appraice*) adalah suatu proses penilaian tentang seberapa baik pekerja telah melaksanakan tugasnya selama periode waktu tertentu. Tujuan penilaian kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2014:10) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

5. 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.

Sedangkan menurut Indra Bastian (2014:20) tujuan penilaian kinerja auditor diantaranya:

1. Memastikan pemahaman pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk mencapai kinerja.
2. Memastikan tercapainya rencana kinerja yang disepakati
3. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
4. Memberi penghargaan dan hukuman yang objektif atas kinerja pelaksana yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang disepakati.
5. Menjadi alat komunikasi antar karyawan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja auditor.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan organisasi.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan yang dilakukan secara objektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang perlukan.
10. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

2.1.4.5 Faktor Pendorong Kinerja Auditor Internal

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja auditor internal selain profesionalisme. 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.”

Hanna dan Friska Firnanti (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja auditor antara lain:

1. Struktur Audit
Struktur audit adalah sebuah pendekatan sistematis terhadap auditing yang dikarakteristikan oleh langkah-langkah penentuan audit, prosedur rangkaian logis, keputusan, dokumentasi, dan menggunakan sekumpulan alat-alat dan kebijakan audit komprehensif dan terintegrasi untuk membantu auditor melakukan audit.
2. Ketidakjelasan Peran
Seseorang dapat mengalami ketidakjelasan peran apabila mereka merasa tidak ada kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tidak memperoleh kejelasan mengenai deskripsi tugas dari pekerjaan mereka.
3. Gaya Kepemimpinan
Pemimpin dapat memberikan pengaruh dalam menanamkan disiplin bekerja untuk meningkatkan kinerjanya. Gaya kepemimpinan sangat diperlukan karena dapat memberikan nuansa pada kinerja auditor yang cenderung bisa formal maupun informal.
4. Budaya Organisasi
Budaya organisasi merupakan nilai-nilai dominan atau kebiasaan dalam suatu organisasi perusahaan yang disebarluaskan dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. Budaya organisasi yang kuat diperlukan oleh setiap organisasi agar kepuasan kerja dan kinerja auditor meningkat.
5. Independensi Auditor
Independensi mencerminkan sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau pihak tertentu dalam mengambil tindakan dan keputusan. Seorang auditor memiliki independensi tinggi maka kinerjanya akan menjadi lebih baik.

Adapun menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:72-74) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja auditor antara lain:

1. Faktor Kemampuan (*ability*)
Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan *reality knowledge* serta skill. Maksud dari pernyataan tersebut bahwa pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

2.1.5. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja auditor internal. Variabel-variabel tersebut adalah pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan profesionalisme terhadap kinerja auditor internal. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan profesionalisme terhadap kinerja auditor internal diantaranya dikutip dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Rheny Afriana Hanif (2013)	Pengaruh struktur audit, konflik peran, dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor	Variabel Independen: - struktur audit (X_1) - konflik peran (X_2) - ketidakjelasan peran (X_3) Variabel Dependen - kinerja auditor (Y)	Berdasarkan analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan struktur audit dapat membantu auditor dalam melaksanakan tugasnya menjadi lebih baik struktur audit, konflik peran	Variabel independen yang diteliti sama yakni konflik peran dan ketidakjelasan peran, serta variabel dependen sama yakni kinerja auditor.	Penelitian tidak menggunakan struktur audit sebagai variabel independennya. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Timur, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah di Inspektorat Kabupaten Bandung Barat.

				berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.		
2	Elizabeth Hanna dan Friska Firnanti (2013)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - struktur audit (X_1) - konflik peran (X_2) - ketidakjelasan peran (X_3) - pemahaman <i>good governance</i> (X_4) - gaya kepemimpinan (X_5) - komitmen organisasi dan budaya organisasi (X_6) <p>Variabel Dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> - kinerja auditor (Y) 	<p>Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa struktur audit, ketidakjelasan peran, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja auditor. Sedangkan konflik peran, pemahaman <i>good governance</i>, dan komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor.</p>	<p>Variabel independen yang diteliti sama yakni konflik peran dan ketidakjelasan peran, serta variabel dependen sama yakni kinerja auditor.</p>	<p>Penelitian tidak menggunakan struktur audit, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, <i>good governance</i>, dan komitmen organisasi sebagai variabel independennya. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Surabaya, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah di Inspektorat Kabupaten Bandung Barat.</p>

3	Chairul Anwar (2014)	Pengaruh Profesionalisme Auditor dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Internal	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profesionalisme (X_1) - Komitmen Organisasi (X_2) <p>Variabel Dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> - kinerja auditor Internal (Y) 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja internal auditor pada perusahaan industri di Provinsi Lampung.	Salah satu variabel independen yang diteliti sama yakni profesionalisme, dan variabel dependen sama yakni kinerja auditor.	Penelitian tidak menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel independennya. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan industri di Propinsi Lampung, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah di Inspektorat Kabupaten Bandung Barat.
4	R. Ait Novatiani dan Taufik Mustofa (2014)	Pengaruh Profesionalisme Auditor Internal dan Komitmen Organisasi Audit Internal Terhadap Kinerja Auditor Internal (pada Inspektorat Kabupaten Purwakarta)	<p>Variabel Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profesionalisme auditor internal (X_1) - Komitmen organisasi audit internal (X_2) <p>Variabel Dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kinerja Auditor Internal (Y) 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Profesionalisme auditor internal dan komitmen organisasi auditor internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor internal.	Salah satu variabel independen yang diteliti sama yakni profesionalisme, dan variabel dependen sama yakni kinerja auditor internal.	Penelitian tidak menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel independennya. Penelitian ini dilakukan di Inspektorat Kabupaten Purwakarta, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah di Inspektorat Kabupaten Bandung Barat.
5	Catherina Rosally dan Yulius Jogi (2015)	Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan komitmen organisasi terhadap kinerja auditor	<p>Variabel Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konflik peran (X_1) - Ketidakjelasan peran (X_2) - Komitmen organisasi (X_3) 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konflik peran, ketidakjelasan peran dan	Variabel independen yang diteliti sama yakni konflik peran dan ketidakjelasan peran, serta variabel dependen sama	Penelitian tidak menggunakan komitmen organisasi sebagai variabel independennya. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Surabaya,

			Variabel Dependen - Kinerja Auditor (Y)	komitmen organisasi terhadap kinerja auditor.	yakni kinerja auditor.	sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah di Inspektorat Kabupaten Bandung Barat.
6	Muhamm ad Taufik Akbar (2015)	Pengaruh Profesionalisme, Independensi, Komitmen Organisasi, dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Internal Auditor di BPKP Provinsi	Variabel Independen - Profesionalis me (X ₁) - Independens i (X ₂) - Komitmen Organisasi (X ₃) - Budaya Kerja (X ₄) Variabel Dependen - Kinerja Internal Auditor (Y)	Secara parsial hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel profesionalism e, independensi, komitmen organisasi, dan budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja internal auditor.	Variabel independen yang diteliti sama yakni profesionalisme, dan variabel dependen sama yakni kinerja auditor.	Penelitian tidak menggunakan Independensi, komitmen organisasi, dan budaya kerja sebagai variabel independennya. Penelitian ini dilakukan di BPKP Pekan Baru, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah di Inspektorat Kabupaten Bandung Barat.
7	Sofyan Tubagus, Riane Johnly Pio dan Wehelmin a Rumawas (2018)	Pengaruh Independensi, Profesionalisme dan <i>Role Stress</i> Terhadap Kinerja Auditor	Variabel Independen - Independens i (X ₁) - Profesionalis me (X ₂) - <i>Role Stress</i> (X ₃) Variabel Dependen - Kinerja Auditor (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa independensi dan profesionalism e berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.	Variabel independen yang diteliti sama yakni profesionalisme, dan variabel dependen sama yakni kinerja auditor.	Penelitian tidak menggunakan independensi dan <i>role stress</i> sebagai variabel independennya. Penelitian ini dilakukan pada BPK RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah di Inspektorat Kabupaten Bandung Barat.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor Internal

Profesi internal auditor memiliki peran yang didefinisikan sebagai suatu fungsi dan tugas yang diharapkan oleh organisasinya untuk dilaksanakan dengan baik. Harapan atas peran yang dijalankannya akan memberikan tekanan-tekanan yang dapat mempengaruhi bagaimana individu bertindak. Berkembangnya fungsi auditor internal dari hanya melakukan pengawasan terhadap kepatuhan dengan menggunakan akuntansi menjadi pengawasan efisiensi dan efektivitas keseluruhan operasi suatu organisasi, serta tuntutan untuk dapat memberikan nilai bagi instansi menyebabkan lingkungan kerja auditor internal akan menimbulkan tekanan dan konflik peran.

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

“Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi tidak sesuai dengan norma, etika, aturan, dan kemandirian profesional. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga berdampak negatif terhadap perilaku individu yang akhirnya menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan.”

Mohr *et al.* dalam Hutami (2012) mengemukakan bahwa konflik peran merupakan suatu pikiran, pengalaman, atau persepsi dari pemegang peran (*role incumbent*) yang diakibatkan oleh terjadinya dua atau lebih harapan peran (*role expectation*) secara bersamaan, sehingga timbul kesulitan untuk melakukan kedua peran tersebut dengan baik dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran juga dialami oleh individu ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya. McShane *et al.* (2005:211) menyatakan

konflik peran juga terjadi ketika seorang karyawan menerima pesan kontradiktif dari orang yang berbeda tentang bagaimana melakukan suatu tugas (disebut konflik intrarola) atau bekerja dengan nilai-nilai organisasi dan kewajiban kerja yang tidak sesuai dengan nilai pribadinya (disebut konflik peran-orang). Konflik peran juga mengacu pada tingkat ketidaksesuaian atau ketidakcocokan harapan terkait dengan peran orang tersebut. Beberapa orang mengalami stres ketika mereka memiliki dua peran yang bertentangan. Berdasarkan pernyataan yang ada, konflik peran terjadi ketika terdapat ketidakcocokan harapan dan tuntutan yang berkaitan dengan peran yang dijalani seseorang, dimana pemenuhan harapan atas satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lain lebih sulit karena mengikuti persyaratan peran seseorang itu sulit.

Rizzo dan Lirtzman dalam Suhartini (2011) menyatakan bahwa konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan. Sedangkan menurut Winardi dalam Umam (2010:8) konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan, kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain. 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 pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor.

Menurut Fried dalam Suhartini (2011) konflik peran akan berdampak pada munculnya stres, 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 efek dalam organisasi. Selain reaksi negatif tersebut dapat menimbulkan ketegangan, juga dapat mengalihkan perhatian karyawan dari tugas yang sedang dikerjakannya. Pada akhirnya, konflik tersebut akan mempengaruhi kemampuan individu untuk berfungsi secara efektif atau dengan kata lain tingginya konflik peran yang terjadi dapat menurunkan kinerja auditor.

H₁: Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor Internal

2.2.2. Pengaruh Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor Internal

Teori klasik menyatakan bahwa setiap kedudukan dalam struktur organisasi formal harus memiliki tugas dan tanggung jawab yang khusus dan jelas. Ketidakjelasan peran dapat dikatakan sebagai kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki dengan yang dibutuhkan, tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas serta ketidakpastian tentang otoritas untuk dapat melaksanakan peran secara tepat. Ketika seseorang menjalankan perannya, namun peran tersebut kurang dimengerti atau bahkan tidak terdapat informasi yang sesuai, artinya ketidakjelasan peran terjadi karena orang tersebut tidak yakin bagaimana seharusnya mereka berperilaku pada situasi tersebut (Newstrom yang diterjemahkan oleh Zahrotul Firdausy, 2011:90).

Ketidajelasan peran terjadi saat seseorang memiliki perasaan tidak jelas atas informasi yang dibutuhkan guna menuntaskan kewajiban dari pekerjaannya maupun tidak mendapatkan kejelasan tentang deskripsi tugas dan kewajiban pekerjaannya (Ramadhan, 2011). Ketika seorang auditor merasa tidak jelas atas pekerjaan yang dilaksanakannya akan berdampak negatif pada kinerja auditor tersebut akan menjadi kurang optimal dalam menangani tugas auditnya, sehingga mengakibatkan penurunan kinerja dari seorang auditor tersebut. Menurut Hutami (2011), bahwa ketidakjelasan peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka, maka dapat menyebabkan timbulnya stress dan cenderung menimbulkan konflik.

Menurut Agustina (2009) ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) adalah situasi yang terjadi ketika individu kekurangan informasi yang cukup untuk menyelesaikan perannya di sebuah organisasi. Individu yang mengalami ketidakjelasan peran akan mengalami kecemasan, menjadi tidak puas dalam bekerja dan keinginan untuk perpindahan kerja. Ketidakjelasan peran berpotensi munculnya keterlambatan (*delays*) dalam mengambil tindakan, ketika auditor mengalami ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), mereka tidak mengetahui secara jelas bagaimana mereka melaksanakan pekerjaan secara efektif, maka dalam bekerja mereka cenderung tidak efisien dan tidak terarah sehingga kemungkinan besar kinerja (*job performance*) seorang auditor akan menurun.

Hanif (2013) menyimpulkan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kinerja auditor. Adanya ketidakjelasan peran dalam suatu instansi atau perusahaan, dapat membuat kinerja auditor menjadi kurang optimal dalam menjalankan perannya, sehingga dapat menurunkan kinerja seorang auditor. Hal ini dibuktikan dengan penelitian Hanna dan Firnanti (2013) yang mengatakan bahwa seseorang dapat mengalami ketidakjelasan peran apabila merasa tidak ada kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan atau tidak memperoleh kejelasan mengenai deskripsi tugas dari pekerjaan mereka. Oleh karena itu, ketidakjelasan peran dapat mempengaruhi timbulnya penurunan kinerja seseorang karena tidak dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan secara memuaskan. Ketidakjelasan peran juga dapat menjadi penyebab timbulnya penurunan kesehatan fisik dan psikis karena ketidakjelasan peran merupakan salah satu faktor timbulnya stress kerja akibat dari terhalangnya seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ketidakjelasan peran terjadi karena ketika seorang auditor tidak mendapatkan informasi, arahan dan kebijakan yang jelas ketika akan melaksanakan tugas yang diberikan sehingga terjadi keraguan dalam pengambilan keputusan yang menyebabkan penurunan kinerja auditor tersebut.

H₁: Ketidakjelasan Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor Internal

2.2.3. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor Internal

Profesionalisme seorang auditor internal sangat berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan. Profesionalisme auditor internal menunjukkan etika profesional seorang auditor dalam melaksanakan pemeriksaannya agar hasilnya tepat dan sesuai dengan standar.

Menurut M. Guy yang diterjemahkan oleh Paul A Rajoe dan Ichsan Setiyo Budi (2010:414) menyatakan bahwa:

“Agar dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya dengan benar, seorang auditor harus memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi.”

Sedangkan Hiro Tugiman (2014:27) menyatakan bahwa:

“Seorang auditor internal yang semakin profesional akan semakin menghasilkan laporan audit internal yang baik.”

Hery (2010:67) mengemukakan bahwa:

“Kualitas hasil kinerja auditor internal sangat dipengaruhi tingkat pengetahuan atau keahlian (sebagai unsur profesionalisme) yang dimilikinya”.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Sudiksa dan I Made Karya Utama (2016) menunjukkan bahwa profesionalisme dapat dikatakan salah satu syarat utama bagi seseorang yang menjadi internal auditor, sebab dengan profesionalisme yang tinggi, maka hasil pekerjaan internal auditor akan semakin baik. Internal auditor yang memiliki profesionalisme tinggi akan memberikan kontribusi yang dapat dipercaya oleh para pengambil keputusan. Sedangkan menurut Novatiani dan Toufik (2014) menunjukkan bahwa laporan hasil

pemeriksaan sangat penting bagi auditor internal karena laporan tersebut mencerminkan kinerja auditor internal terhadap pekerjaannya, maka semakin baik profesionalisme auditor internal akan menghasilkan laporan hasil pemeriksaan yang semakin efektif sehingga menciptakan kinerja auditor internal yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan oleh M. Taufik Akbar (2015) juga menunjukkan bahwa profesionalisme memegang peran penting dalam kinerja internal auditor. Auditor yang memiliki sikap profesionalisme, akan menghasilkan kinerja yang akan berkualitas. Ini menjelaskan bagaimana profesionalisme memegang peran penting dan sangat berpengaruh terhadap kinerja auditor. Seorang auditor internal harus memiliki sikap profesional untuk menghasilkan laporan pemeriksaan yang efektif. Auditor yang memiliki sikap profesionalisme akan menghasilkan kinerja yang berkualitas.

H3: Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Auditor Internal

2.2.4. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor Internal

Audit internal merupakan unit atau bagian dari suatu organisasi yang memegang peranan penting dalam struktur organisasi, terutama untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan ekonomis dari keseluruhan fungsi organisasi. Auditor internal memberikan berbagai analisis, penilaian, rekomendasi, petunjuk dan informasi sehubungan dengan kegiatan yang menjadi objek penelitian, sehingga auditor internal memiliki tuntutan akan hasil dari kinerja yang efektif bagi pihak-pihak terkait.

Sebagai suatu profesi, auditor internal harus mengetahui apa yang harus dilaksanakannya sesuai dengan fungsi dan wewenang serta tanggungjawab dalam organisasi. Hingga saat ini peran auditor internal semakin berkembang dan meluas sesuai dengan semakin dibutuhkannya pengendalian internal yang memadai. Banyak pihak yang mengandalkan peran auditor internal dalam mengembangkan dan menjaga efektivitas sistem pengendalian intern, pengelolaan risiko, dan *corporate governance*. Hal ini menyebabkan semakin kompleksnya aktivitas kerja yang harus dilakukan oleh seorang auditor internal dengan semakin berkembangnya profesi tersebut.

Semakin luasnya aktivitas yang harus dilakukan oleh auditor internal menyebabkan profesi auditor internal tersebut merupakan peran yang potensial yang dapat menyebabkan terjadinya stres kerja dimana timbul konflik peran dan ketidakjelasan peran pada auditor tersebut. Bagi seorang auditor, tingkat stres yang dirasakan akan sangat besar karena profesi ini mempunyai derajat keahlian pada suatu spesialisasi bidang tertentu. Tekanan kerja seseorang auditor dalam melaksanakan audit bukan hanya untuk kepentingan klien semata melainkan juga untuk berdiri atas landasan kepercayaan masyarakat. Konflik peran timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga berdampak negatif terhadap perilaku individu yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan (Kreitner dan Kinicki, 2014:15).

Menurut Robbins dan Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:306) ketidakjelasan peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan. Ketidakjelasan peran berdampak negatif terhadap kinerja auditor internal, hal ini dapat terjadi karena individu tidak jelas akan peran utama mereka akibat kurangnya informasi yang dibutuhkan bagi kesuksesan kinerja peran tersebut sehingga akan mengakibatkan kinerja menurun. Ketidakjelasan peran dapat menyebabkan rentan terhadap ketidakpuasan kerja hingga kejenuhan.

Menurut Arens (2012:14) profesionalisme didefinisikan sebagai tanggungjawab individu untuk berperilaku yang lebih baik dari sekedar mematuhi undang-undang dan peraturan masyarakat yang ada. Hery (2010:67) menyatakan bahwa kualitas hasil kinerja auditor internal sangat dipengaruhi tingkat pengetahuan atau keahlian (sebagai unsur profesionalisme) yang dimilikinya.

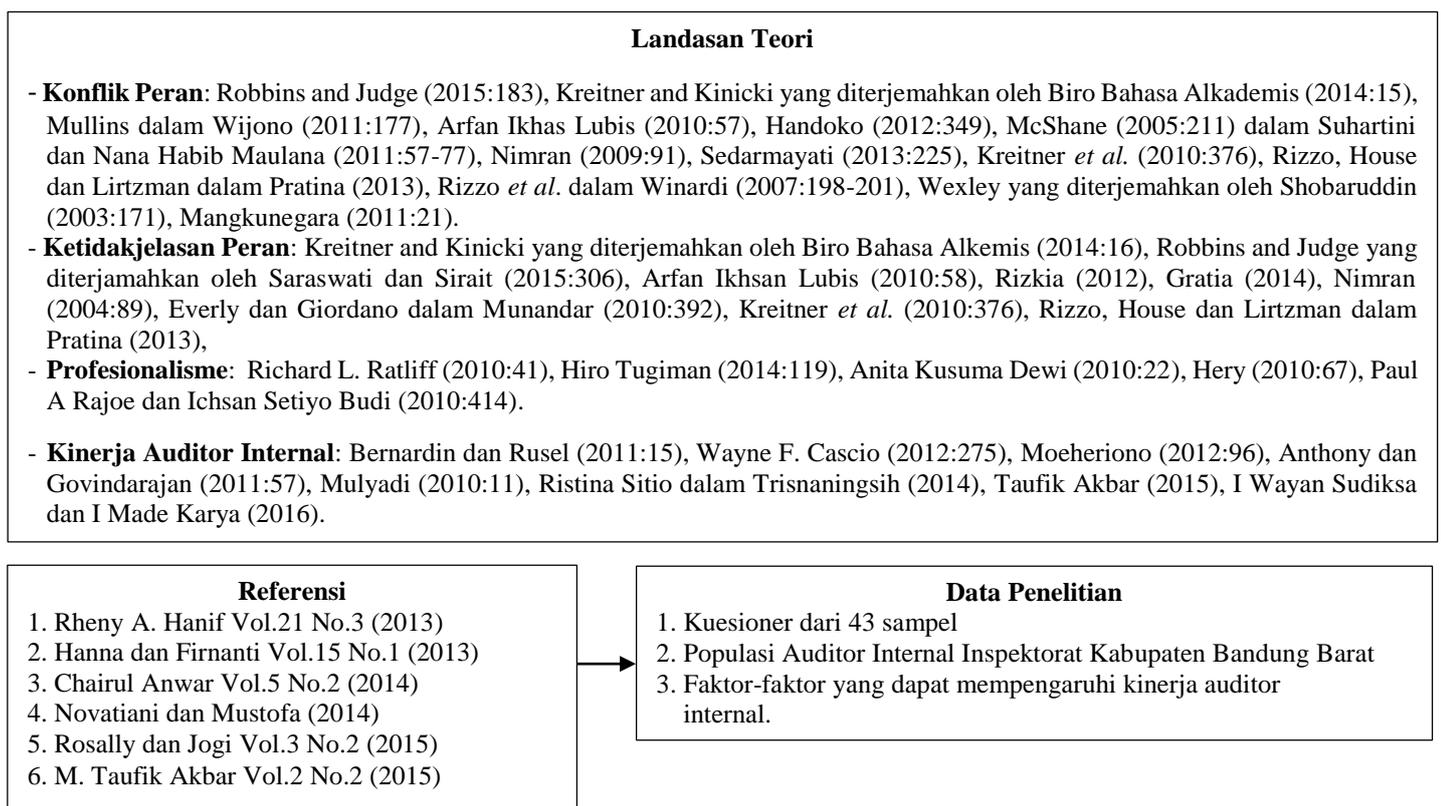
Seorang auditor internal jika telah melaksanakan tugasnya secara profesional maka diharapkan akan menghasilkan laporan hasil pemeriksaan yang efektif sesuai dengan Standar Profesi Auditor Internal (SPAI) dalam (Nasution, 2011:34). Laporan hasil pemeriksaan tersebut sangat penting bagi auditor internal karena laporan tersebut mencerminkan kinerja auditor terhadap pekerjaannya, maka semakin baik profesionalisme auditor akan menghasilkan laporan hasil pemeriksaan yang semakin efektif sehingga mencerminkan kinerja auditor yang baik. Ketika auditor memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi maka dia akan mematuhi peraturan yang berlaku. Auditor dapat melakukan pekerjaannya dengan

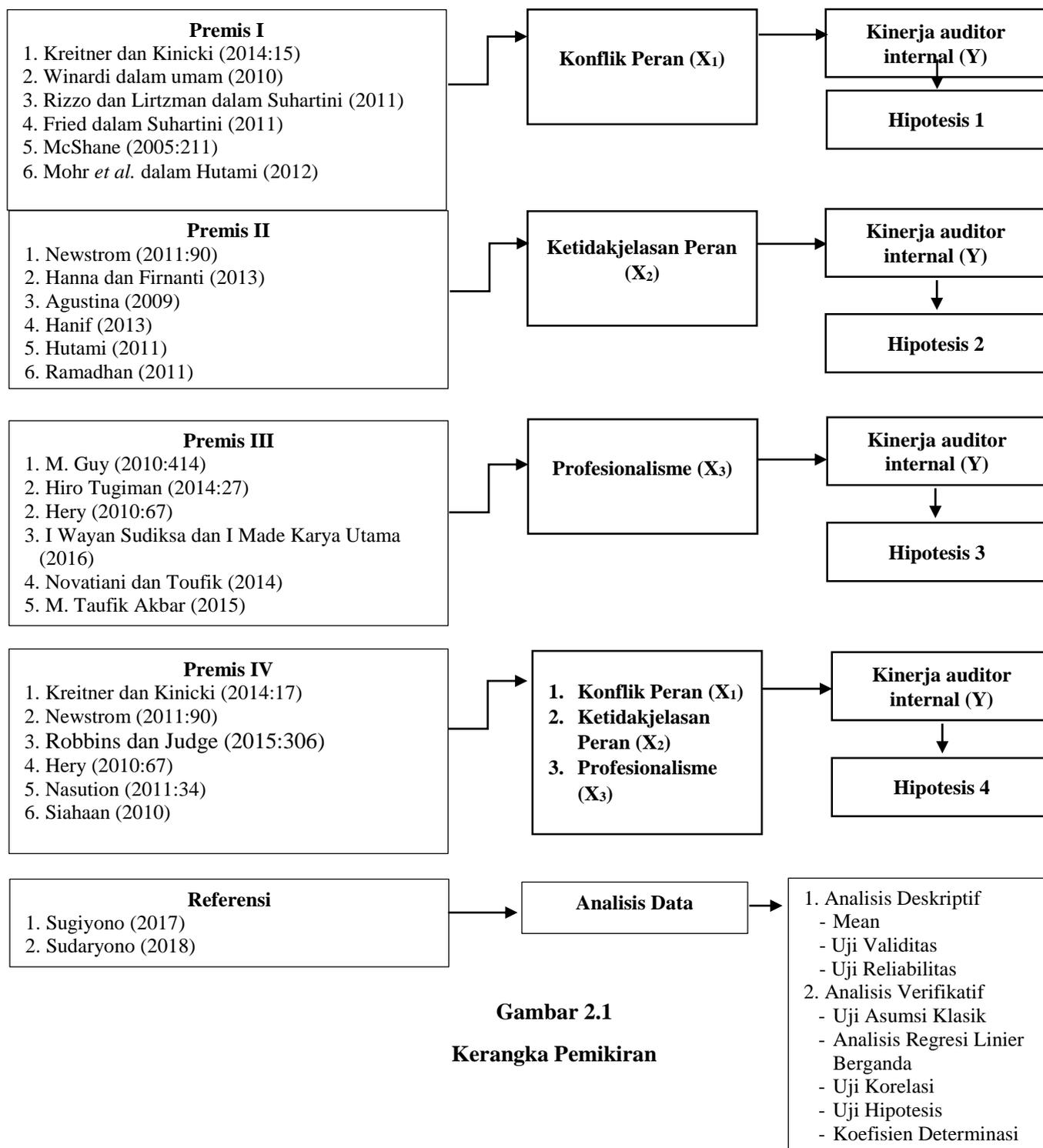
baik sesuai dengan peraturan dan norma dan ditetapkan akan berdampak pada kinerja yang baik (Siahaan, 2010).

Dari pemaparan diatas, apabila auditor memiliki profesionalisme yang tinggi, maka ia akan melakukan seluruh tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Hal-hal yang harus dilaksanakan seperti batasan serta kewajiban yang harus dipatuhi serta dijalankan oleh auditor apabila seseorang mengikuti batasan-batasan yang ada, maka auditor itu tidak akan melanggar peraturan dan dapat menyelesaikan semua tanggungjawabnya, dengan begitu akan berdampak pada penilaian yang baik pada kinerjanya.

H4: Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Auditor Internal

Berdasarkan uraian teori di atas maka kerangka pemikiran yang akan digambarkan didalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dapat diilustrasikan dalam skema berikut:





Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:93) yang dimaksud hipotesis 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 peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁ : Terdapat pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor internal
- H₂ : Terdapat pengaruh ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor internal
- H₃ : Terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kinerja auditor internal
- H₄ : Terdapat pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan profesionalisme terhadap kinerja auditor internal