BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap Kantor Akuntan Publik Menginginkan untuk memiliki auditor yang dapat bekerja dengan baik dalam melakukan audit. Salah satu pekerjaan auditor adalah melakukan audit yang tujuannya terdiri dari tindakan mencari keterangan tentang apa yang dilaksanakan dalam suatu entitas yang diperiksa, membandingkan hasil kerja dengan kriteria yang di tetapkan, serta menyetujui atau menolak hasil dengan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan-perbaikan.

Guna menunjang profesionalismenya, auditor dalam melaksanakan tugas auditnya harus berpedoman pada standar audit yang ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), yakni standar umum, standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan. Standar umum merupakan cerminan kualitas pribadi yang harus dimiliki oleh seorang auditor yang mengharuskan auditor untuk memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup dalam melaksanakan prosedur audit.

UNMAS DENPASAR

Selain standar audit, auditor juga harus mematuhi kode etik profesi yang mengatur prilaku auditor dalam menjalankan praktik profesinya baik sesama anggota maupun dengan masyarakat umum. Kode etik ini mengatur tentang tanggung jawab profesi dimana auditor dituntut memiliki pengalaman kerja yang cukup, objektif, memiliki integritas yang baik dan memiliki kompetensi. Kepercayaan yang besar dari pemakai laporan keuangan auditan yang diberikan oleh akuntan publik inilah yang mengharuskan auditor memperhatikan kualitas

audit yang dihasilkannya. Kantor Akuntan Publik merupakan lembaga yang memiliki izin dari menteri keuangan sebagai wadah akuntan publik dalam menjalankan pekerjaannya (Jusuf, 2001:19).

Kualitas audit merupakan segala kemungkinan (*probability*) dimana auditor pada saat mengaudit laporan keuangan klien dapat menemukan pelanggaran yang terjadi dalam sistem akuntansi klien dan melaporkannya dalam laporan keuangan auditan, dimana dalam melaksanakan tugasnya tersebut auditor berpedoman pada standar auditing dan kode etik akuntan publik yang relevan (Elfarini, 27).

Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikanya perintah yang lain (Fanani, 2009)

Menurut Luthans (2009), ambiguitas peran atau ketidakjelasan peran terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan akan tugas-tugas dari pekerjaan yang diberikan padanya dengan kata lain “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”. Dengan kata lain, ambiguitas peran merupakan suatu keadaan dimana terjadi kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki dengan jumlah informasi yang dibutuhkan seseorang untuk dapat melaksanakan perannya dengan benar (Amilin dan Rosita Dewi, 2008)

Kelebihan peran adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dikerjakan dalam waktu yang terbatas (Abraham, 1997). Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dapat membuat auditor

UNMAS DENPASAR

mengalami kelebihan peran, terutama pada masa peak season dimana KAP akan kebanjiran pekerjaan, dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama.

Kepuasan kerja suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima (Robbins, 1996). karakteristik kepuasan kerja menurut Robbins & Luthans meliputi: (1) kepuasan pada pekerjaan, (2) kepuasan pada penghargaan yang layak, (3) kepuasan pada kondisi kerja, (4) kepuasan pada rekan kerja, (5) kepuasan pada sikap atasan.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kualitas audit?
2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap kualitas audit?
3. Apakah kelebihan peran berpengaruh terhadap kualitas audit?
4. Apakan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas audit?

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh konflik peran terhadap kualitas audit.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ambiguitas peran terhadap kualitas audit.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kelebihan peran terhadap kualitas audit.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas audit.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam pengembangan ilmu akuntansi yang berkaitan dengan audit terutama dalam rangka menentukan kualitas audit, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat membantu sebagai referensi acuan bagi penelitian dalam bidang audit.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberi informasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini, apabila menggunakan penelitian yang sama mengenai audit terkait dengan pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, kelebihan peran, dan kepuasan kerja terhadap kualitas audit.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Jensen dan Meckling (1976), menyatakan bahwa teori keagenan mendeskripsikan pemegang saham sebagai prinsipal dan manajemen sebagai agen. Manajemen merupakan pihak yang dikontrak oleh pemegang saham untuk bekerja demi kepentingan pemegang saham. Untuk itu manajemen diberikan sebagian kekuasaan untuk membuat keputusan bagi kepentingan terbaik pemegang saham. Oleh karena itu, manajemen wajib mempertanggungjawabkan semua upayanya kepada pemegang saham.

Karena unit analisis dalam teori keagenan adalah kontrak yang melandasi hubungan antara prinsipal dan agen, maka fokus dari teori ini adalah pada penentuan kontrak yang paling efisien yang mendasari hubungan antara prinsipal dan agen. Untuk memotivasi agen maka prinsipal merancang suatu kontrak agar dapat mengakomodasi kepentingan pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak keagenan. Kontrak yang efisien adalah kontrak yang memenuhi dua faktor, yaitu (1) Agen dan pinsipal memiliki informasi yang simetris artinya baik agen maupun majikan memiliki kualitas dan jumlah informasi yang sama sehingga tidak terdapat informasi tersembunyi yang dapat digunakan untuk keuntungan dirinya sendiri, dan (2) Risiko yang dipikul agen berkaitan dengan imbal jasanya adalah kecil yang berarti agen mempunyai kepastian yang tinggi mengenai imbalan yang diterimanya.

Pada kenyataannya informasi simetris itu tidak pernah terjadi, karena manajer berada didalam perusahaan sehingga manajer mempunyai banyak

informasi mengenai perusahaan, sedangkan prinsipal sangat jarang atau bahkan tidak pernah datang ke perusahaan sehingga informasi yang diperoleh sangat sedikit (Yushita, 2010). Hal ini menyebabkan kontrak efisien tidak pernah terlaksana sehingga hubungan agen dan prinsipal selalu dilandasi oleh asimetri informasi. Agen sebagai pengendali perusahaan pasti memiliki informasi yang lebih baik dan lebih banyak dibandingkan dengan prinsipal. Di samping itu, karena verifikasi sangat sulit dilakukan, maka tindakan agen pun sangat sulit untuk diamati. Dengan demikian, membuka peluang agen untuk memaksimalkan kepentingannya sendiri dengan melakukan tindakan yang tidak semestinya atau sering disebut *disfunctional behaviour*, dimana tindakan ini dapat merugikan prinsipal, baik memanfaatkan aset perusahaan untuk kepentingan pribadi, maupun perekayasaan kinerja perusahaan.

Baik prinsipal maupun agen diasumsikan mementingkan diri sendiri yaitu, untuk memaksimumkan utilitas subjektif mereka, tetapi juga menyadari kepentingan umum mereka (Yushita, 2010). Efeknya, perusahaan dipandang sebagai sebuah tim yang terdiri dari individu-individu yang anggotanya bertindak demi kepentingan sendiri tetapi menyadari bahwa nasib mereka tergantung sampai tingkat tertentu pada kemampuan tim untuk bertahan dalam kompetisinya dengan tim lain. Agen berusaha memaksimumkan *fee* kontraktual yang diterimanya tergantung pada tingkat upaya yang diperlukan. Prinsipal berusaha untuk memaksimumkan returns dari penggunaan sumber dayanya tergantung pada *fee* yang dibayarkan kepada agen.

UNMAS DENPASAR

2.1.2 Auditing

Auditing adalah proses sistematis untuk mempelajari dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang 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 (Mulyadi, 2002). Menurut Arens & Leobbecke ; 1998 dalam Sofyan, 2009 mengatakan auditing adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seseorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dimaksud dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan .Sedangkan menurut R.K Mautz, Husain A sharaf ;1993 dalam Sofyan (2009) mendefinisikan auditing sebagai rangkaian praktek dan prosedur, metode dan teknik, suatu cara yang hanya sedikit butuh penjelasan, diskripsi, rekonsiliasi dan argumen yang biasanya menggumpal sebagai teori. Dalam auditing ada lima konsep dasar yang di kemukakan oleh Mautz dan Sharaf, yaitu:

1. Bukti (*evidence*), tujuannya adalah untuk memperoleh pengertian, sebagai dasar untuk memberikan kesimpulan, yang dituangkan dalam pendapat auditor. Bukti harus diperoleh dengan cara-cara tertentu agar dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai yang diinginkan.
2. Kehati-hatian dalam pemeriksaan, konsep ini berdasarkan adanya issue pokok tingkat kehati-hatian yang diharapkan pada auditor yang bertanggungjawab (*prudent auditor*). Dalam hal ini yang dimaksud dengan tanggung jawab yaitu tanggungjawab seorang profesional dalam melaksanakan tugasnya.
3. Penyajian atau pengungkapan yang wajar, konsep ini menuntut adanya informasi laporan keuangan yang bebas (tidak memihak), tidak bias, dan mencerminkan posisi keuangan, hasil operasi, dan aliran kas perusahaan yang wajar.

UNMAS DENPASAR

4. Independensi, yaitu suatu sikap yang dimiliki auditor untuk tidak memihak dalam melakukan audit. Masyarakat pengguna jasa audit memandang bahwa auditor akan independen terhadap laporan keuangan yang diperiksannya, dari pembuat dan pemakai laporan-laporan keuangan.
5. Etika perilaku, etika dalam auditing, berkaitan dengan konsep perilaku yang ideal dari seorang auditor profesional yang independen dalam melaksanakan audit.

Pengguna laporan keuangan yang diaudit mengharap auditor untuk:

1. Melaksanakan audit dengan kompetensi teknis, integritas, independensi, dan objektivitas.
2. Mencari dan mendeteksi salah saji yang material, baik yang disengaja maupun tidak disengaja.
3. Mencegah penerbitan laporan keuangan yang menyesatkan.

2.1.3 Kualitas Audit

Kualitas audit didefinisikan sebagai probabilitas bahwa auditor akan baik dan benar menemukan laporan kesalahan material, keliru, atau kelalaian dalam laporan materi keuangan klien (DeAngelo, 1981 dalam Baotham et al., 2009). Beberapa definisi lain mengenai kualitas audit meliputi 1) probabilitas bahwa auditor akan baik dan benar menemukan laporan kesalahan material, keliru, atau kelalaian dalam laporan keuangan yang material, 2) probabilitas bahwa auditor tidak akan mengeluarkan laporan wajar tanpa pengecualian untuk laporan yang mengandung kesalahan material (Lee et al, 1999 dalam Baotham et al., 2009), 3) Ketepatan pelaporan informasi auditor (Davidson dan Neu, 1993), dan 4) meningkatkan ketelitian dalam data akuntansi (Wallace, 1980 dalam Baotham et al., 2009).

UNMAS DENPASAR

Probabilitas auditor untuk melaporkan penyelewengan yang terjadi dalam sistem akuntansi klien tergantung pada independensi auditor. Seorang auditor dituntut untuk dapat menghasilkan kualitas pekerjaan yang tinggi, karena auditor mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pihak-pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan suatu perusahaan termasuk masyarakat (Ermayanti, 2009). Lebih lanjut menyatakan bahwa, tidak hanya bergantung pada klien saja, auditor merupakan pihak yang mempunyai kualifikasi untuk memeriksa dan menguji apakah laporan keuangan telah disajikan secara wajar sesuai prinsip akuntansi yang berlaku umum.

Standar auditing merupakan pedoman audit atas laporan keuangan historis agar hasil audit yang dilakukan oleh auditor berkualitas. Kompetensi dan independensi yang dimiliki oleh auditor dalam penerapannya adalah untuk menjaga kualitas audit dan terkait dengan etika (Herlina, 2011). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Josoprijonggo, Maya D (2005) agar laporan audit yang dihasilkan auditor berkualitas, maka auditor harus menjalankan pekerjaannya secara professional. Auditor harus bersikap independent terhadap klien, mematuhi standar auditing dalam melakukan audit atas laporan keuangan, memperoleh bukti kompeten yang cukup untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan dan melakukan tahap-tahap proses audit secara lengkap. Bukti audit adalah segala informasi yang mendukung angka-angka atau informasi lain yang disajikan dalam laporan keuangan yang dapat digunakan oleh auditor sebagai dasar yang layak untuk menyatakan pendapatnya.

UNMAS DENPASAR

Sedangkan dalam SPAP (Standar Profesional Akuntan Publik), yang dikeluarkan oleh IAI tahun 1994 dalam Ermayanti (2009) menyatakan bahwa kriteria atau ukuran mutu mencakup mutu profesional auditor. Kriteria mutu profesional auditor seperti yang diatur oleh standar umum auditing meliputi

independensi, integritas dan objektivitas. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa audit bertujuan meyakinkan bahwa profesi bertanggung jawab kepada klien dan masyarakat umum yang mencakup mutu profesional auditor.

Moizer (1986) dalam Elfarini (2007) menyatakan bahwa pengukuran kualitas proses audit terpusat pada kinerja yang dilakukan auditor dan kepatuhan pada standar yang telah digariskan. Kane dan Velury (2005) dalam Simanjuntak (2008), mendefinisikan kualitas audit sebagai kapasitas auditor eksternal untuk mendeteksi terjadinya kesalahan material dan bentuk penyimpangan lainnya. Russel (2000), menyebutkan bahwa kualitas audit merupakan fungsi jaminan dimana kualitas tersebut akan digunakan untuk membandingkan kondisi yang sebenarnya dengan yang seharusnya.

2.1.4 Konflik Peran

Konflik Peran merupakan suatu keadaan dimana karyawan mengalami kesulitan dalam menghadapi dua atau lebih tekanan dan kesulitan yang terjadi secara simultan dalam perannya sebagai pekerja (Katz dan Kahn 1978; Kahn *et al*. 1964 dalam Bakar. 2015). Teori peranan menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik peran apabila ada dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan kepada seseorang, sehingga apabila individu tersebut mematuhi satu diantaranya akan mengalami kesulitan atau tidak mungkin mematuhi yang lainnya (Gregson. 1994. Dalam Febrianty. 2012).

Karyawan sering dihadapkan oleh potensial konflik peran dalam melaksanakan tugasnya. Perintah yang bertentangan dengan etika profesional membuat dilema karena individu harus memilih salah satunya untuk dilaksanakan. Konflik peran menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga kinerja akan menurun. Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara

UNMAS DENPASAR

harapan yang disampaikan pada individual di dalam organisasi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi (Fanani *et al*, 2008).

Konflik peran terjadi ketika seseorang berada pada situasi tekanan untuk melakukan tugas yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu yang bersamaan. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Menurut Yustrianthe (2008), konflik peran terjadi ketika seorang berada pada situasi tekanan untuk melakukan tugas yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran yang terjadi pada seseorang akan menyebabkan timbulnya stres yang dapat merusak dan merugikan dalam pencapaian tujuan seseorang.

Apabila stres terjadi secara terus-menerus dan berkepanjangan, maka akan menyebabkan timbulnya *reduced personal accomplishment*, pada akhirnya akan menyebabkan tingkat kepuasan kerja dan keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan atau institusi yang rendah. Menurut Munandar (2008), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas - tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
2. Tugas - tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
3. Tuntutan - tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
4. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran adalah suatu keadaan yang muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal

UNMAS DENPASAR

menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran juga bisa timbul akibat adanya pertentangan tugas dan tanggung jawab, tugas bukan bagian pekerjaan, tuntutan yang bertentangan, dan antara nilai dan keyakinan pribadi bertentangan saat melakukan pekerjaan.

2.1.5 Ambiguitas Peran

Role ambiguity (ketidakjelasan peran) merupakan situasi ketidakpastian yang dialami oleh karyawan mengenai tuntutan dalam pekerjaan mereka (Baron 1986; Kantas 1995; Koustelios *et al*. 2004; dalam Bakar 2015). Sedangkan, menurut Rogers dan Molnar (1976), *role ambiguity* merupakan sebuah konidisi yang terjadi ketika *"position incumbents lack adequate role relevant information" (p.599*). *Role ambiguity* adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan dibutuhkan untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat, karenanya *role ambiguity* bersifat pembangkit stres karena menimbulkan perasaan tidak menentu (Brief et al, 1999. Dalam Febrianty. 2012)

Role ambiguity termasuk dalam *roles stress, role ambiguity* adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan peranannya dengan cara yang memuaskan (Agustina 2009). Dalam Fanani *et al* (2008) menyatakan bahwa ketidakjelasan 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.

Dalam Agustina (2009) *role ambiguity* mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan – harapan pekerjaan, metoda - metoda untuk memenuhi harapan – harapan yang dikenal, dan konsekuensi dari kinerja atau peran tertentu. *Role ambiguity* merupakan tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak

UNMAS DENPASAR

adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan.

Role ambiguity muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan (Cahyono, 2008). Ketidakjelasan peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar, 2008). Menurut teori peran, *role ambiguity* berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengurangi rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.

Role ambiguity didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas. Seseorang dapat mengalami *role ambiguity* apabila mereka merasa tidak ada kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan (Ramadhan 2011). *Role ambiguity* merupakan faktor yang dapat menimbulkan stres kerja, karena hal tersebut dapat menghalangi seorang karyawan untuk melaksanakan tugasnya, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpuasan kerja. *Role ambiguity* menurut Afriana (2013) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”. *Job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan, tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ketidakjelasan peran.

Dari keseluruhan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa ketidakjelasan peran adalah suatu keadaan dimana informasi suatu peran/pekerjaan yang dimiliki

UNMAS DENPASAR

seorang pegawai kurang jelas untuk mencapai hasil yang diinginkan. Ketidakjelasan peran muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas – tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Ketidakjelasan ini adalah akibat kekacauan yang terjadi dalam pendelegasian tanggung jawab kerja. Banyak pekerjaan tidak mempunyai deskripsi kerja tertulis dan ketika karyawan diberitahu apa yang harus dilakukan, instruksinya tidak jelas.

2.1.6 Kelebihan Peran

Menurut Abraham (1997) kelebihan peran adalah konflik dari prioritas-prioritas yang muncul dari harapan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tugas yang luas yang mustahil untuk dilakukan dalam waktu yang terbatas. Menurut Iroegbu (2014) kelebihan peran didefinisikan sebagai suatu situasi di mana peran yang bervariasi, tugas atau pekerjaan yang diperlukan dari pemilik peran melampaui sejumlah waktu dan sumber daya serta energi yang disediakan kepada individu tersebut.

Menurut Forgaty *et al*. (2000) mengatakan bahwa kelebihan peran mempunyai efek negatif terhadap kinerja, sehingga dapat dikatakan apabila lebih tinggi kelebihan peran yang dialami auditor maka akan lebih rendah kinerja auditor tersebut. Ulum dan Purnamasari (2015) hal-hal yang biasanya menjadi keluhan auditor adalah jam kerja yang tinggi, beban kerja yang berat, dan lingkungan kerja yang tidak bersahabat.

2.1.7 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan,

UNMAS DENPASAR

rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain. (Umar, 2011), menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaanya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubunganya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan,dan keinginanya. Dari definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai. Menurut (Hasibuan, 2011) mendifinisikan bahwa, "Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja". Sunyoto, (2012) mendifinisikan bahwa: Kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu.Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak meyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka dan beberapa indikator dari kepuasan kerja. Menurut (Hasibuan, 2014) menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yaitu 1) menyenangi pekerjaanya, yaitu seseorang menyenangi pekerjaanya karena ia bisa mengerjakanya, 2) mencintai pekerjaanya, 3) moral kerja, yaitu kesepakatan batinlah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekolompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang di tetapkan, 4) kedisiplinan, yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban, dan 5) prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang

UNMAS DENPASAR

dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesunguhan serta waktu.

Widodo (2015), menyatakan bahwa ada beberapa indikator dari kepuasan kerja,yaitu: 1) gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang akibat dari pelaksanaan keja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil, 2) pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan, 3) rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenagkan atau tidak menyenangkan, 4) atasan, yaitu seseorang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara kerja atasan dapat tidak menyenagkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja, 5) promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan, seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan besar untuk naik jabatan atau tidak. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang, dan 6) lingkungan kerja yang, yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

UNMAS DENPASAR

Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak management harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya. Menurut (Mathis dan Jackson, 2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dan mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapam-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam

pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Deki (2018) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Akuntabilitas Auditor, *Role Conflict* dan Ambiguitas Peran terhadap Hasil Kualitas Audit pada KAP Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Metode pemilihan sampel adalah purposive sampling. Analisis data menggunakan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliable. Lalu ada uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan analisis uji regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian t, uji f, dan koefisien determinasi (R2). Hasil analisis data atau regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan Akuntabilitas Auditor, *Role Conflict* dan Ambiguitas Peran berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Audit. Variabel independen dapat menjelaskan pengaruh Kualitas Audit sebesar 33,1% sedangkan sisanya sebesar 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Secara parsial Akuntabilitas Auditor, *Role Conflict* dan Ambiguitas Peran berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Audit.

Futri dan Juliarsa (2014) Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh independensi, profesionalisme, tingkat pendidikan, etika profesi, pengalaman, dan kepuasan kerja auditor terhadap kualitas audit di Kantor Akuntan Publik di Bali. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa daftar nama Kantor Akuntan Publik dan data primer berupa jawaban-jawaban responden dari pengumpulan data kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode simple random sampling dalam penentuan sampel dan ada 36 sampel yang memenuhi

UNMAS DENPASAR

kriteria. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk teknik analisis datanya, dimana hasil penelitian menunjukkan variabel independensi, profesionalisme, tingkat pendidikan, etika profesi, pengalaman, dan kepuasan kerja auditor berpengaruh secara simultan terhadap kualitas audit. Secara parsial hanya tingkat pendidikan dan etika profesi berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit.

Hutapea (2016) Penelitian bertujuan untuk menguji dan menganalisis ambiguitas, konflik peran, integritas, dan independensi sebagai determinan kualitas audit internal. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas yaitu ambiguitas, konflik peran, dan integritas. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Independensi dan Kualitas Audit Internal. Penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan kuesioner dalam pengumpulan datanya. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah Auditor sejumlah 40 responden pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukan Ambiguitas berpengaruh terhadap Independensi, Konflik Peran tidak berpengaruh terhadap Independensi, dan Integritas berpengaruh terhadap Independensi. Ambiguitas tidak berpengaruh terhadap kualitas audit internal, Konflik peran tidak berpengaruh terhadap kualitas audit internal, Integritas berpengaruh kualitas audit internal, dan Independensi berpengaruh terhadap kualitas audit internal.

Jamaludin dan Syarifudin (2015) Ambiguitas dan Konflik Peran serta Independensi sebagai Determinan Kualitas Audit Internal. Tujuan penelitian ini adalah menelaah pengaruh ambiguitas peran, konflik peran terhadap independensi dan kualitas audit internal,pengaruh ambiguitas peran dan konflik peran terhadap kualitas audit internal melalui independensi dan pengaruh independensi terhadap kualitas audit internal. Penelitian ini termasuk *explanatory research* dengan

UNMAS DENPASAR

menggunakan 202 responden auditor inspektorat di Sulawesi Tengah. Data dikumpulkan dengan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap independensi, namun tidak signifikan terhadap kualitas audit internal; ambiguitas peran dan konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit internal melalui independensi dan independensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit internal.

Rusdi (2018) Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh independensi terhadap kualitas audit serta menguji *role conflict* sebagai variabel moderasi mempengaruhi secara negatif hubungan langsung independensi terhadap kualitas audit. Penelitian ini mencoba mengangkat konflik yang ada dalam lingkungan organisasi sebagai faktor yang memperlemah hubungan independensi auditor terhadap kualitas audit metode analisis data yang digunakan adalah uji residual Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independensi berpengaruh secara positif terhadap kualitas audit dan interaksi antara independensi dengan *role conflict* berpengaruh secara negatif terhadap kualitas audit.

Ivani (2019) Tujuan penelitian ini adalah menelaah pengaruh persepsi ketidakpastian lingkungan terhadap independensi auditor internal, pengaruh konflik peran terhadap independensi auditor internal, pengaruh independensi auditor internal terhadap kualitas audit internal, pengaruh persepsi ketidakpastian lingkungan terhadap kualitas audit internal melalui independensi auditor internal, dan pengaruh konflik peran terhadap kualitas audit internal melalui independensi auditor internal. Penelitian ini termasuk *explanatory research* dengan menggunakan 30 responden auditor internal pada PT. Dirgantara Indonesia (Persero), data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode *nonprobability*

sampling, dan pengolahan data penelitian ini menggunakan Smart PLS 2.0 Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi ketidakpastian lingkungan dan konflik peran berpengaruh negatif terhadap independensi auditor internal, sedangkan independensi auditor internal berpengaruh positif terhadap kualitas audit internal, selain itu persepsi ketidakpastian lingkungan dan konflik peran berpengaruh terhadap kualitas audit internal melalui independensi auditor internal.

Iskandar dan Indarto (2015) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan kerja mempengaruhi hubungan antara independensi, pengalaman, pengetahuan, due care professional, dan akuntabilitas terhadap kualitas audit pada auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik di Semarang. Hasil pemeriksaan harus dapat menyajikan akuntabilitas dan penilaian terhadap kewajaran laporan keuangan, serta kesesuaian informasi keuangan dengan kriteria atau aturan yang telah ditetapkan. Auditor diharapkan dapat melaksanakan audit dengan baik dan menyelesaikan setiap langkah proses audit, dan mempertimbangkan bukti audit yang cukup yang ditemukan untuk memastikan kualitas audit. Populasi dalam penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik di Semarang. Penelitian ini menggunakan 45 auditor sebagai sampel. Data diolah dengan menggunakan regresi berganda untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja hanya mempengaruhi hubungan antara independensi dan akuntabilitas terhadap kualitas audit. Sedangkan kepuasan kerja tidak mempengaruhi hubungan antara *due professional care*, pengalaman dan pengetahuan dengan kualitas audit.

Dadiara (2019) Kualitas audit adalah probabilitas atau peluang auditor untuk menemukan dan melaporkan dan kesalahan atau penyalahgunaan pelanggaran dalam sistem akuntansi klien. penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk

UNMAS DENPASAR

mengetahui pengaruh kompetensi, profesionalisme, pengalaman auditor dan kepuasan kerja terhadap kualitas audit. Populasi penelitian ini adalah auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik Wilayah Surabaya. Teknik pancang penelitian menggunakan *purposive sampling*. Analisis dari data yang telah diperoleh dari responden penelitian diolah dengan menggunakan SPSS 23 perangkat lunak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman auditor berpengaruh terhadap kualitas audit, Sedangkan kompetensi, profesionalisme dan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas audit.Selanjutnya diharapkan dapat memperkaya literatur untuk mengembangkan ilmu khususnya di bidang audit.

Firdaus (2019) Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tekanan anggaran waktu dan akuntabilitas terhadap kualitas audit dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemoderasi. Responden dalam penelitian ini adalah para auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik yang mengikuti PPL IAPI di Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan data primer melalui kuesioner yang disebarkan langsung kepada para responden. Metode penentu sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.* Metode penelitian ini menggunaan pendekatan deskriptif kualitatif dan kausal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas audit, namun tekanan anggaran waktu tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas audit. Kepuasan kerja bukanlah variabel moderating bagi tekanan anggaran waktu dan akuntabilitas.

Lestari (2016) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari kompetensi, profesionalisme, dan kepuasan kerja terhadap kualitas audit. Objek penelitian ini adalah kompetensi (X1), profesionalisme (X2), kepuasan kerja (X3), dan kualitas audit (Y). Metode penelitian yang digunakan yaitu statistik deskriptif dengan jenis survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden (senior dan

UNMAS DENPASAR

manajer). Populasi penelitian meliputi seluruh KAP di Kota Bandung dengan total populasi sebanyak 30 KAP. Unit analisis yang diamati adalah kualitas audit kantor akuntan publik di Kota Bandung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kompetensi, profesionalisme, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan sebesar 43.6% terhadap kualitas audit. Secara parsial menunjukkan bahwa (2) kompetensi memiliki pengaruh signifikan sebesar 23% terhadap kualitas audit, (3) profesionalisme memiliki pengaruh signifikan sebesar 27.9% terhadap kualitas audit, dan (4) kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan sebesar 40.4% terhadap kualitas audit.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel konflik peran, ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kualitas audit dan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu perbedaan tahun penelitian dimana penelitian ini dibuat pada tahun 2020 sedangkan penelitian sebelumnya dibuat dari tahun 2014-2019 dan lokasi penelitian yang berbeda, penelitian ini menggunakan lokasi di Kantor Akuntan Publik sedangkan pada beberapa penelitian sebelumnya menggunakan lokasi yang bukan di Kantor Akuntan Publik.

UNMAS DENPASAR