

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akuntan Publik merupakan profesi yang lahir dan besar dari tuntutan publik akan adanya mekanisme komunikasi independen antara entitas ekonomi dengan para *stakeholders*. Sejalan dengan tujuan akuntansi, salah satu pekerjaan Akuntan Publik adalah menyediakan informasi sekaligus memberikan opini terhadap laporan keuangan sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan suatu organisasi atau perusahaan, maupun instansi pemerintahan yang berguna untuk pengambilan keputusan. Oleh sebab itu pemakai jasa audit mengharapkan agar akuntan publik dapat menjalankan perannya dengan tepat dalam menjalankan perannya akuntan publik bekerja berdasarkan standar dan diikat oleh kode etik profesi yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). Profesi akuntan publik diperlukan untuk menilai dapat atau tidak dapat dipercayainya suatu laporan keuangan yang diberikan manajemen. Hal ini diharapkan dapat mengurangi asimetri informasi (Halim, 2015: 16).

Profesi akuntan publik sangat diperlukan untuk memberikan informasi laporan keuangan yang dapat dipercaya kepada pihak luar seperti kreditur, pemerintah, investor pasar modal, dan lainnya. Laporan keuangan ini digunakan sebagai informasi untuk membantu pengambilan keputusan ekonomi. Profesi akuntan publik sangat diperlukan pada saat demikian. Akuntan publik merupakan pihak independen yang bertugas untuk

memeriksa dan menilai apakah laporan keuangan telah disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi yang diterima umum. (Halim, 2015:16).

Kinerja adalah suatu hasil karya yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Hasil ini dicapai berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu yang diukur mempertimbangkan kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Kinerja auditor merupakan perwujudan kerja dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja auditor merupakan hasil yang diperoleh seorang akuntan public yang menjalankan tugasnya secara objektif dan independen atas laporan keuangan suatu perusahaan atau organisasi, untuk melihat apakah laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi (Elizabeth, 2013). Namun auditor sebagai profesi kepercayaan masyarakat mulai banyak dipertanyakan kinerjanya dalam hal memeriksa dan menilai laporan suatu perusahaan. Hal ini didukung oleh bukti yang semakin banyaknya fenomena kinerja auditor yang menurun dalam hal pemeriksaan ataupun penilaian kepada perusahaan sebagai auditee.

Auditor dapat diartikan sebagai seseorang yang memberikan dan menyatakan pendapat atas kewajaran dalam laporan keuangan dalam perusahaan atau organisasi, dan menyesuaikan laporan yang dibuat sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum (Putri, 2013). Auditor berperan untuk membentuk dan menyatakan pendapat atas laporan keuangan, mendokumentasikan semua penilaian dan simpulan yang telah

dicapai, memastikan sifat cakupan tugas yang dilaksanakan oleh pemeriksa internal untuk manajemen dan memastikan apakah manajemen mempertimbangkan rekomendasi pemeriksaan internal dan bagaimana rekomendasi tersebut dibuktikan, serta memastikan apakah pekerjaan pemeriksa internal telah secara baik direncanakan, disupervisi, ditelaah dan didokumentasikan (Mulyadi, 2014:7). Auditor adalah profesi dimana harus memiliki kemampuan yang berkualitas. Kemampuan seorang auditor dicerminkan dalam kinerja saat bekerja. Kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung.

Buruknya kinerja atau kegagalan peran oleh auditor yang berdampak besar bagi bisnis masyarakat dapat dilihat dari Adanya kasus-kasus mengenai pelanggaran audit juga dapat memengaruhi penilaian publik atas kinerja auditor sehingga dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat serta klien terhadap auditor. Salah satu contoh kasus di Indonesia seperti Kasus Bank Century Keinginan untuk mengusut kasus Century tidak lepas dari keberhasilan membongkar skandal Bank Bali oleh auditor Pricewaterhouse Coopers (PwC). Terinspirasi dari sukses tersebut yang mendorong KPK dan BPK ingin melakukan audit forensik terhadap Bank Century. Yang jadi perdebatan kemudian adalah biaya untuk audit forensik sejumlah 93 milyar dinilai sangat besar. Akuntansi/audit forensik dapat dilakukan oleh lembaga negara seperti BPK, KPK, BPKP atau PPATK serta lembaga lain seperti Bank Dunia atau kantor akuntan publik Independen (KAP).

Kasus yang kedua adalah kasus suap yang menimpa auditor Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) perwakilan daerah Bali, terkait dengan pemberian opini wajar tanpa pengecualian oleh BPK RI terhadap laporan keuangan Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) tahun anggaran 2016. Dengan adanya contoh kasus pelanggaran tersebut diharapkan kedepannya bisa menjadi pembelajaran bagi perkembangan profesi auditor khususnya di Bali dengan memperbaiki kinerjanya menjadi lebih baik.

Berdasarkan kasus di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja auditor saat ini masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pelanggaran-pelanggaran yang dilakukannya, salah satu kemungkinan penyebab terjadinya hal tersebut dikarenakan tingginya *role conflict*, tingginya *role ambiguity*, tingginya *role overload*, terganggunya *self-efficacy*, dan sensitifitas etika profesi pada auditor.

Dalam melaksanakan tugasnya terdapat potensi konflik peran bagi auditor. Konflik peran atau (*role conflict*) merupakan situasi dimana individu mengalami ketidaksesuaian antara perintah atau permintaan yang diberikan dengan komitmen dari suatu peran (Wiguna, 2014). Seorang yang mengalami konflik peran cenderung menimbulkan ketegangan psikologis yang berhubungan baik kesehatan mental maupun fisik sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Ramdan (2012), dimana *role conflict* tidak berpengaruh terhadap kinerja akuntan publik. *Role conflict* dianggap tidak berpengaruh terhadap kinerja akuntan publik, karena adanya *role conflict* dianggap wajar

untuk dialami setiap pekerja, bahkan profesional tanpa mengurangi kinerja auditor Gunawan dan Ramdan (2012) sedangkan Rosally (2015) dan Lase (2019) membuktikan bahwa *role conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Ketidajelasan peran (*role ambiguity*) merupakan tidak adanya informasi yang jelas yang diberikan oleh si pemberi tugas kepada auditor yang harus menyelesaikan penugasan tersebut. Kurangnya informasi yang diberikan atau disampaikan maka pekerjaan auditor tidak akan bisa selesai dalam waktu yang sudah ditentukan dan dapat berdampak kepada kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan juga akan ikut menurun sehingga kinerja auditor menurun (Maulana dkk., 2012). Ketidajelasan peran merupakan kondisi psikologis yang dialami oleh auditor, di mana auditor merasa tidak tercukupinya respon lingkungan sekitarnya atas hasil pekerjaan yang dilakukannya serta tidak terpenuhinya harapan auditor atas informasi yang dibutuhkannya untuk melaksanakan pekerjaan. Penelitian menurut Fanani, dkk (2011) menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor sedangkan menurut Setiawan (2020) dan Safitri (2015) ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Selain itu dalam menjalankan tugasnya auditor juga dihadapkan pada potensial kelebihan peran atau (*role overload*) yang terjadi ketika seseorang dibebani terlalu banyak pekerjaan dengan waktu dan kemampuan yang terbatas (Rasmini dan Wirakusuma, 2014). Kelebihan peran dapat timbul dari tugas – tugas yang muncul banyak serta luas untuk dikerjakan

dalam waktu yang sama, dan dirasa mustahil untuk diselesaikan sehingga mempengaruhi kinerja auditor (Aprimulki, 2017). Penelitian yang dilakukan Gunawan dan Ramdan (2012) yang dalam penelitiannya menemukan bahwa *role overload* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor. Sedangkan menurut Aprilmulki (2017) dan Sari (2016) membuktikan bahwa *role overload* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Sementara sensitivitas etika merupakan kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika pada situasi profesional auditor. Komitmen yang tinggi direfleksikan ke dalam sensitivitas yang tinggi pula dalam menghadapi permasalahan di lapangan saat melakukan pemeriksaan yang kaitannya terhadap etika profesional. Sehingga dengan adanya sensitivitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas maupun kinerja dari auditor dalam melaksanakan pemeriksaan (Ariyanto, 2010). Secara intuitif, auditor diharapkan dalam menjalankan profesi akuntannya lebih sensitif dalam memahami masalah etika profesi. Auditor harus melaksanakan standar etika dan mendukung tujuan dari norma profesional yang merupakan salah satu aspek komitmen profesional. Jadi, sensitivitas etika merupakan kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika dari sebuah keputusan. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2014), Arumsari (2016), Kusumawati (2017), Intan (2017) dan Ismail (2017) yang menemukan bahwa sensitivitas etika profesi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja auditor yang lainnya adalah *self efficacy*. *Self efficacy* merupakan keyakinan terhadap diri sendiri.

Menurut Afifah (2015) menunjukkan bahwa, *self efficacy* merupakan kemampuan mempresentasikan kognisi khusus dalam situasi dan kondisi tertentu. Kognisi merupakan kepercayaan seseorang tentang sesuatu yang didapatkan dari proses berpikir tentang seseorang atau sesuatu, kapasitas atau kemampuan kognisi bisa diartikan sebagai kecerdasan atau intelegensi. Peranan *self efficacy* sangat tinggi terhadap kinerja individual, seperti tujuan apa yang sedang diharapkan, insentif yang dihasilkan dan kesempatan-kesempatan yang sedang dirasakan. Dengan adanya hal tersebut seseorang yang mempunyai kepercayaan yang tinggi akan fokus terhadap peluang yang ada dan peluang yang lebih baik serta melihat rintangan-rintangan sebagai suatu hal yang dapat diatasi. Penelitian yang dilakukan oleh Ferdian dan Herawati (2020) menyatakan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor sedangkan menurut Suprpta (2017) , Ismail (2017) dan Afifah (2015) menyatakan *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Oleh karena adanya ketidakkonsistensinya hasil-hasil penelitian sebelumnya dan ditemukannya kasus auditor di Indonesia maupun di Bali , maka dapat disimpulkan bahwa kinerja auditor saat ini masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan. Maka penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, sensitivitas etika profesi dan *self-efficacy* terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali ?
- 2) Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali ?
- 3) Apakah *role overload* berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali ?
- 4) Apakah sensitivitas etika profesi berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali ?
- 5) Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menguji apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali
- 2) Untuk menguji apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali
- 3) Untuk menguji apakah *role overload* berpengaruh terhadap kinerja auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali
- 4) Untuk menguji apakah sensitivitas etika profesi berpengaruh terhadap auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali

- 5) Untuk menguji apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali.

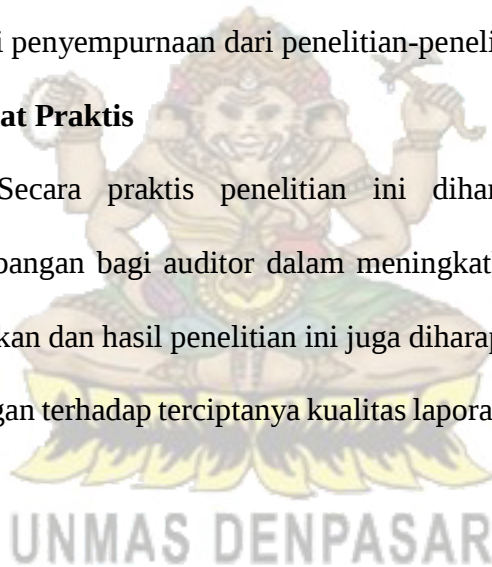
1.4 Manfaat penelitian

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat diharapkan menjadi suatu referensi bagi peneliti selanjutnya dan diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu bagi pembaca tentang *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, sensitivitas etika profesi dan *self efficacy* juga diharapkan menjadi penyempurnaan dari penelitian-penelitian sebelumnya.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi auditor dalam meningkatkan kinerja auditor yang dihasilkan dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi suatu dukungan terhadap terciptanya kualitas laporan auditor yang lebih baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribusi. Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang (Luthans, 2014:56). Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap dan sebagainya ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Luthans (2014:56) menyatakan bahwa teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi menjelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Luthans (2014:57) menjelaskan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) itu bersama-sama menentukan

perilaku manusia. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kinerja individu, misalnya dalam menentukan bagaimana cara atasan memperlakukan bawahannya, dan mempengaruhi sikap dan kepuasan individu terhadap kerja. Orang akan berbeda perilakunya jika mereka lebih merasakan atribut internalnya dari pada atribut eksternalnya.

Teori atribusi digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui perilaku auditor dalam menunjukkan kinerjanya. Dalam penelitian keperilakuan, teori atribusi diterapkan dengan menggunakan variable locus of control (tempat pengendalian kita ada dimana). Variabel tersebut terdiri dari dua komponen yaitu *internal locus of control* dan *external locus of control*. *Internal locus of control* adalah perasaan yang dialami seseorang bahwa dia mampu secara personal mempengaruhi kinerjanya serta perilakunya melalui kemampuan, keahlian, dan usaha yang dia miliki. Di pihak lain *external locus of control* adalah perasaan yang dialami seseorang bahwa perilakunya sangat ditentukan oleh faktor-faktor di luar pengendaliannya. Dalam penelitian ini kinerja auditor dipengaruhi oleh internal locus of control yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, sensitivitas etika profesi dan *self efficacy*.

2.1.2 Role Conflict

A. Pengertian Role Conflict

Konflik peran (*role conflict*) adalah situasi yang terjadi pada individu ketika dihadapkan pada pertentangan perilaku, pola pikir dan nilai akibat adanya ekspektasi peran yang berlainan sehingga individu

mengalami kesulitan dalam melakukan suatu tindakan atau mengambil keputusan. (Sari dan Suryanawa, 2016)

Menurut Hanna dan Firnanti (2013:15) konflik peran merupakan bentuk ketidaksesuaian antara mekanisme pengendalian birokrasi dan norma, aturan, etika, maupun kemandirian dari profesional. Penekanan dari gambaran konflik peran ini adanya ketidaksesuaian peran yang harus dilakukan oleh auditor dilihat dari tuntutan profesionalisme dari profesi auditor. Ketidaksesuaian tersebut dinilai sebagai sebuah bentuk konflik peran. (Wirakusuma, 2014) menemukan bahwa peningkatan konflik peran menyebabkan ketegangan lebih besar yang berhubungan dengan pekerjaan.

Konflik peran muncul ketika seorang individu memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga bisa berakibat pada penurunan kinerja secara keseluruhan.

Berikut ini beberapa pengertian dan definisi konflik peran dari beberapa sumber buku:

- Konflik peran merupakan bentuk adanya perselisihan antara harapan-harapan yang berkaitan satu sama lain (Iswarasari dan Kusumawati, 2018).
- Menurut Robbins dan Judge(2008:25), konflik peran merupakan sebuah situasi dimana individu dihadapkan pada harapan peran (*role expectation*) yang berbeda.

B. Upaya-upaya Menghindari Konflik Peran

Menurut para ahli, individu yang mengalami konflik antara peran yang berkepanjangan akan bersaing mencari metode untuk mengurangi konflik atau mengurangi ketegangan dirasakan antara peran. Bruening and Dixon (2014:17) mengemukakan bahwa metode tersebut mencakup:

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

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

dengan cara yang benar-benar sama. Ada beberapa proses yang umum untuk penyelesaian konflik peran, yaitu antara lain:

- 1) Rasionalisasi 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*) 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*) 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 (*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.

C. Sumber dan Faktor Penyebab Konflik Peran

Menurut Sedarmayanti (2013:255) 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-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 Marretih (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut:

- a) *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
- b) *Family size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka semakin sedikit konflik.
- c) Kepuasan kerja, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
- d) *Marital and life satisfaction*, ada asumsi bahwa perempuan bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya.
- e) *Size of firm*, yaitu banyaknya pekerja dalam perusahaan mungkin saja mempengaruhi konflik peran ganda seseorang.

2.1.3 *Role Ambiguity*

A. Pengertian *Role Ambiguity*

Role ambiguity yang dialami dalam waktu yang lama dapat mengikis kepercayaan diri, memupuk ketidakpuasan kerja, dan menghambat kinerja. *Role ambiguity* (ambiguitas peran) menurut Kreitner and Kinicki (2014:16) terjadi ketika anggota tatanan peran gagal menyampaikan kepada penerima peran ekspektasi yang mereka miliki atau informasi yang dibutuhkan untuk melakukan peran tersebut, entah itu karena mereka tidak memiliki informasinya atau karena mereka sengaja menyembunyikanya. Sedangkan Robbins and Judge (2015:306) menyatakan bahwa *role ambiguity* tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan. *Role ambiguity* dirasakan seseorang jika ia tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau

tidak mengerti atau merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Singkatnya, orang-orang yang mengalami *role ambiguity* yaitu ketika mereka tidak mengetahui apa yang diharapkan dari mereka. Para pendatang baru di perusahaan sering kali mengeluh mengenai deskripsi pekerjaan dan kriteria promosi yang kurang jelek. Menurut Krietner and Kinicki (2014;17) *role ambiguity* yang berkepanjangan bisa menyebabkan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Ketidakpuasan akan pekerjaan
- 2) Mengikis kepercayaan diri
- 3) Menghambat kinerja pekerjaan ambiguitas sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang, akan tetapi hal ini seringkali tidak dapat dihindari, ambiguitas atau ketidakjelasan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat.

Menurut Kreitner and Kinicki (2014:17), *role ambiguity* yang berkepanjangan bisa menyebabkan hal-hal berikut:

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

B. Ciri ciri *Role ambiguity*

Nimran (2004:89) menggambarkan ciri-ciri mereka yang berada dalam *role ambiguity* sebagai berikut :

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

2.1.4 *Role Overload*

Overload dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif. Dikatakan secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tekanan. *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan teknis dan kognitif karyawan.

Menurut Moorhead dan Griffin (2014:182), *role overload* atau kelebihan beban peran terjadi ketika ekspektasi untuk peran tersebut melampaui kemampuan individual. Ketika seorang manajer memberikan beberapa tugas besar kepada seorang karyawan sekaligus sambil meningkatkan beban kerja reguler orang tersebut, karyawan tersebut mungkin akan mengalami kelebihan beban peran. Kelebihan beban peran dapat juga terjadi ketika seorang individu mengambil terlalu banyak peran pada saat yang sama. Sebagai contoh, seseorang berusaha untuk bekerja ekstra keras pada pekerjaannya, mencalonkan diri untuk pemilihan dewan

sekolah, melayani dalam sebuah komisi di gereja, menjalankan sebuah program pelatihan aktif, dan menjadi seorang anggota keluarga yang berkontribusi mungkin akan menjumpai kelebihan beban peran.

Role overload atau kelebihan peran terjadi ketika jumlah total peran yang diharapkan *role sender* terhadap *vocal person* jauh melebihi apa yang dia dapat lakukan (Wibowo, 2014:171).

2.1.5 Sensitivitas Etika Profesi

Etika berasal dari kosakata Yunani, *Ethos*, yang berarti ‘adat istiadat atau kebiasaan, perasaan batin, kecenderungan hati untuk melakukan perbuatan (Agoes, Hoesada, 2012). Adat kebiasaan yang baik ini lalu menjadi sistem nilai yang berfungsi sebagai pedoman dan tolak ukur tingkah laku yang baik dan buruk. Sebagai ilmu moralitas, etika terbagi pada tiga konteks, yaitu etika deskriptif, etika normatif dan metaetika. Etika normatif bersifat preskriptif (memerintah) yaitu menentukan benar dan salah perilaku dengan mendasarkan pada norma yang terdiri dari etika umum (*universal*) dan etika khusus, yaitu norma umum yang diterapkan pada wilayah perilaku khusus, seperti auditing. Menurut *Encyclopedia of Philosophy* etika didefinisikan dalam tiga cara, yaitu pola umum/cara hidup, seperangkat aturan perilaku/kode etik dan penyelidikan tentang cara hidup atau aturan perilaku.

Sensitivitas etika yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kemampuan untuk menyadari adanya nilai-nilai etika dalam suatu keputusan (Irawati, 2012). Proses keputusan etis dimulai ketika pembuat keputusan mengakui bahwa situasi tertentu akan mempengaruhi

kesejahteraan orang lain, dan dengan demikian mengidentifikasi permasalahan etika. Sensitivitas etika seorang auditor sangat mempengaruhi kemampuan mereka dalam bertindak secara etis. Suatu pandangan yang mendasari kesadaran individu dalam berperilaku etis adalah bahwa mereka adalah agen moral. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa sensitivitas etika merupakan kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika dari sebuah keputusan. Selain menjadi seorang profesional yang memiliki sikap profesionalisme, setiap auditor juga diharapkan memegang teguh etika profesi yang sudah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), agar situasi persaingan yang tidak sehat dapat dihindarkan. Auditor dituntut memiliki intelektual dan sensitivitas tinggi karena seorang auditor dituntut memiliki kecakapan profesional agar mampu memberikan manfaat optimum dalam pelaksanaan tugasnya sebagaimana tertuang dalam pasal 2 ayat 2 Kode Etik Akuntan Indonesia.

Sensitivitas etika auditor didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika pada situasi profesional auditor (Arumsari, 2016). Secara intuitif, auditor diharapkan dalam menjalankan profesi akuntannya lebih sensitif dalam memahami masalah etika profesi. Auditor harus melaksanakan standar etika dan mendukung tujuan dari norma profesional yang merupakan salah satu aspek komitmen profesional. Komitmen yang tinggi tersebut direfleksikan dalam tingkat sensitivitas yang tinggi pula untuk masalah yang berkaitan dengan etika profesional. Jadi, sensitivitas etika merupakan kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika dari sebuah keputusan. Kemampuan seorang profesional untuk berperilaku

etis sangat dipengaruhi oleh sensitivitas individu tersebut. Faktor yang penting dalam menilai perilaku etis adalah adanya kesadaran para individu bahwa mereka adalah agen moral. Kesadaran individu tersebut dapat dinilai melalui kemampuan untuk menyadari adanya nilai-nilai etis dalam suatu keputusan yang disebutkan sebagai sensitivitas etika.

Menurut Ristiani (2018) sensitivitas etika adalah kemampuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek dari dilema etika. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sensitivitas etika adalah kemampuan untuk mengakui sifat dasar etika dari sebuah dilema yang muncul untuk membuat suatu keputusan. Arumsari (2016) meyakini bahwa sensitivitas etika adalah langkah awal dalam pengambilan keputusan. Tanpa mengenali situasi yang ada, mustahil dapat mengenali masalah etika. Karena tanpa pengakuan awal bahwa terdapat suatu masalah etika dan moral sulit untuk membuat keputusan. Keputusan harus dibuat berdasarkan kesadaran akan adanya masalah etika yang berdampak terhadap keputusan tersebut.

2.1.6 Self Efficacy

Definisi *Self-Efficacy* seseorang bertingkah laku dalam situasi tertentu pada umumnya dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan kognitif, khususnya faktor kognitif yang berhubungan dengan keyakinan bahwa dirinya mampu atau tidak mampu melakukan tindakan yang memuaskan. Dengan merasa memiliki keyakinan untuk berhasil dalam proses pembelajaran, maka individu akan terdorong untuk memperoleh prestasi akademik yang lebih baik.

Triyono (2018:23) menjelaskan bahwa efikasi diri adalah keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk melaksanakan suatu tingkah laku dengan berhasil. Kata efikasi sendiri berkaitan dengan kebiasaan hidup manusia yang didasarkan atas prinsip-prinsip karakter, seperti integritas, kerendahan hati, kesetiaan, pembatasan diri, keberanian, keadilan, kesabaran, kerajinan, kesederhanaan dan kesopanan yang seharusnya dikembangkan dari dalam diri menuju ke luar diri, bukan dengan pemaksaan dari luar ke dalam diri manusia. Seseorang dikatakan efektif apabila individu dapat memecahkan masalah dengan efektif, memaksimalkan peluang, dan terus menerus belajar serta memadukan prinsip-prinsip lain dalam spiral pertumbuhan.

George dan Jones (2012:223) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk menghadapi dan memecahkan masalah dengan efektif. Efikasi diri juga berarti meyakini diri sendiri mampu berhasil dan sukses. Mereka yakin bahwa mempunyai energi (motivasi), sumber daya (*factor situasional*), memahami tindakan yang benar (persepsi peran) dan kompetensi (kemampuan) mengerjakan tugas. Sedangkan menurut menurut menurut Alwisol (2012:287) mengungkapkan bahwa efikasi diri merupakan mengungkapkan bahwa efikasi diri merupakan mengungkapkan bahwa efikasi diri merupakan hasil proses kognitif sosial yang berwujud keyakinan dan pengharapan serta keputusan pada kemampuannya dalam bertindak guna memperoleh hasil yang maksimal. Individu dengan efikasi diri tinggi akan mempunyai mempunyai semangat dan ketekunan yang lebih kuat dalam mengatasi masalah, serta

mampu memobilisasi energi yang lebih besar dalam menghadapi tantangan dimana hal ini sangat diperlukan di dalam organisasi dan menentukan kepuasan kerja. Sebaliknya, individu dengan efikasi diri rendah mudah menyerah dan putus asa bila menghadapi kesulitan dan permasalahan. Alwisol (2012:287) mengatakan, *self-efficacy* adalah kepercayaan individu pada kemampuannya untuk berhasil melakukan tugas tertentu.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan seseorang mengenai kemampuannya dalam mengatasi beraneka ragam situasi yang muncul dalam hidupnya. Efikasi diri mempengaruhi bagaimana cara seseorang bertindak dan mencapai hasil yang maksimal dalam pekerjaannya. Serta efikasi diri membuat seseorang bisa tetap bertahan dalam menghadapi kesulitan-kesulitan, ketika masalah-masalah muncul, perasaan efikasi diri yang kuat mendorong para pekerja untuk tetap tenang dan mencari solusi daripada merenung ketidakmampuannya.

Dimensi *Self-Efficacy* Menurut Bandura (2012) terdapat 4 dimensi *self efficacy* meliputi:

1) *Past Performance*

Meliputi hal-hal baru yang diterima karyawan sebagai hasil akumulasi kinerja sebelumnya.

Dalam dimensi ini beberapa indikator, yaitu :

- a. Tugas yang menantang
- b. Pelatihan
- c. Kepemimpinan yang mendukung

2) *Vicarious Experience*

Meliputi kesuksesan yang dirasakan baik kesuksesan rekan kerja maupun kesuksesan perusahaan. Pengamatan terhadap keberhasilan orang lain dengan kemampuan yang sebanding dalam mengerjakan suatu tugas akan meningkatkan efikasi diri individu dalam mengerjakan tugas yang sama.

Dalam dimensi ini beberapa indikator, yaitu :

- a) Kesuksesan rekan kerja
- b) Kesuksesan perusahaan

3) *Verbal Persuasion*

Meliputi sikap atau gaya komunikasi yang dirasakan dari pemimpin atau atasan pada persuasi verbal, individu diarahkan dengan saran, nasihat, dan bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinannya tentang kemampuan-kemampuan yang dimiliki yang dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan.

Dalam dimensi ini beberapa indikator, yaitu :

- a Hubungan atasan dengan pegawai
- b Peran pemimpin

4) *Emotional Cues*

Meliputi sikap emosional yang dirasakan dalam bekerja. Emosi yang kuat, takut, cemas, stress, dapat mengurangi efikasi diri. Namun, bisa terjadi, peningkatan emosi (yang tidak berlebihan) dapat meningkatkan efikasi diri. Dalam dimensi ini terdapat indikator, yaitu :

a Keyakinan akan kemampuan mencapai tujuan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian Rosally (2015) menguji tentang pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan komitmen organisasi terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di Surabaya. Variabel bebas yang digunakan ialah konflik peran, ketidakjelasan peran dan komitmen organisasi sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran dan ketidakjelasan peran terbukti berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor sedangkan komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Penelitian Lase, dkk. (2019) menguji tentang pengaruh konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan struktur audit (*Audit Structure*) terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di Medan. Variabel bebas yang digunakan yaitu konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan Struktur Audit (*Audit Structure*) sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran (*role conflict*) dan struktur audit memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor, sedangkan ketidakjelasan peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Penelitian Safitri (2015) menguji tentang pengaruh ambiguitas peran dan motivasi terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di Pekanbaru, Batam dan Medan. Variabel bebas yang digunakan yaitu

ambiguitas peran dan motivasi sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran (*role ambiguity*) berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor sedangkan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Penelitian Aprimulki, dkk. (2017) menguji pengaruh konflik peran, kelebihan peran (*role overload*), independensi dan kompetensi terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di pekanbaru”. Variabel bebas yang digunakan yaitu konflik peran, kelebihan peran, independensi dan kompetensi sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan kelebihan peran (*role overload*) dan konflik peran (*role conflict*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor, sedangkan independensi dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Penelitian Sari, dkk. (2016) menguji pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor”. Variabel bebas dalam penelitian menggunakan konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran (*role conflict*), ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan Kelebihan peran (*role overload*) berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Dalam penelitian semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

,karena semakin tingginya konflik peran (*role conflict*) ,ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan Kelebihan peran (*role overload*) maka akan menurunkan motivasi kerja sehingga kinerja auditor menurun.

Penelitian Ismail, dkk. (2017) menguji tentang pengaruh *role stressor*, *self-efficacy*, sensitivitas etika profesi dan komitmen organisasi terhadap kinerja auditor dengan emosional qustiont sebagai variabel moderasi”. Variabel bebas yang digunakan *role stressor*, *self efficacy*, sensitivitas etika profesi dan komitmen organisasi sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role stressor* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor sedangkan *self efficacy*, sensitivitas etika profesi dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Penelitian Afifah (2015) menguji tentang pengaruh *role conflict*, *role ambiguity*, *self efficacy*, sensitivitas etika profesi terhadap kinerja dengan emotional quetiont sebagai pemoderasi”. Variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan *role conflict*, *role ambiguity*, *self efficacy* dan sensitivitas etika profesi sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor sedangkan *self efficacy* dan sensitivitas etika profesi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Penelitian Kristiyanti (2015) menguji tentang pengaruh emotional quotient dan *self-efficacy* terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di surakarta dan yogyakarta”. Variabel bebas yang digunakan yaitu emotional quotient dan *self efficacy* sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa emotional quotient dan *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian Suprpta, dkk. (2017) menguji tentang pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, *self-efficacy*, dan *time budget pressure* pada kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Bali”. Variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan beban kerja, kepuasan kerja, *self efficacy* dan *time budget pressure*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *time budget pressure* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor sedangkan kepuasan kerja dan *self efficacy* berpengaruh positif pada kinerja auditor di KAP Provinsi Bali, sedangkan hal ini menjelaskan bahwa apabila seorang auditor mendapatkan rasa puas yang tinggi dalam pekerjaannya dan disertai dengan adanya kepercayaan diri yang tinggi, maka hal tersebut mampu meningkatkan kinerja auditor yang bersangkutan.

Penelitian Cahyani (2015) menguji tentang pengaruh etika profesi auditor, profesionalisme, motivasi, budaya kerja dan tingkat pendidikan terhadap kinerja auditor junior (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Bali)”. Variabel bebas yang digunakan yaitu etika profesi auditor,

profesionalisme, motivasi, budaya kerja dan tingkat pendidikan sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kinerja auditor. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa etika profesi auditor, profesionalisme motivasi, budaya kerja, dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja auditor junior.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan beberapa variabel independen yang sama seperti *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, sensitivitas etika profesi dan *self efficacy*. Selain itu pada penelitian ini juga menggunakan variabel dependen yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu kinerja auditor. Teknik analisis yang digunakan juga memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini menggunakan lima variabel independen saja yaitu *role conflict*, *role ambiguity*, *role overload*, sensitivitas etika profesi dan *self efficacy*. Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu Kinerja Auditor. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 pada 17 Kantor Akuntan Publik yang berada di Bali.