

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Jurnal Terdahulu

Rosally dan Jogi (2015:1), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi dengan kinerja auditor, sedangkan konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Wijaya dan Subagyo (2017:1), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan adalah konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Susanti (2017:1), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor, dengan nilai $0,000 < 0,05$. 2) ketidakjelasan Peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor, dengan nilai signifikan $0,627 > 0,05$.

Edwy (2016:1), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi, komitmen profesional, motivasi untuk bekerja, ambiguitas peran (ketidakjelasan peran) dan variabel overload peran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan auditor.

Safitri (2015:1), menyatakan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kinerja auditor. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *purposive sampling*, sedangkan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

Wiguna (2014:1), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan role conflict (konflik peran), role ambiguity (ketidakjelasan peran) berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja auditor. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan analisis

regresi *moderate* dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.00 untuk mengolah data.

Yustiarti, Hasan, dan Hardi (2016:1), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran pada kinerja auditor. Metode Analisis yang digunakan adalah metode *purposive sampling* dan hipotesis diuji dengan *moderate regression analysis* (MRA).

Winidiantari dan Widhiyani (2015: 1), menyatakan bahwa konflik peran maupun ketidakjelasan peran tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Abdullah et.al.(2018:1), menyatakan bahwa ada hubungan yang tidak signifikan antara *Good Corporate Governance* dan kinerja auditor internal.. Metode analisis yang digunakan adalah kuesioner, hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang tidak signifikan antara *Good Corporate Governance* dan kinerja auditor internal.

Sanusi et.al. (2015:1) menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor dengan variabel moderasi. Metode analisis data yang digunakan adalah sampel, dan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Omolaye dan Jacob (2017:1) menyatakan bahwa Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji peran audit internal dalam meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik. Tujuan tersebut dicapai melalui tinjauan kritis terhadap literatur terkait dan implementasi sebuah penelitian survei menggunakan kuesioner email. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan.

Natlia dan Samuel (2019:1) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan, komitmen organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja auditor. Hasil uji simultan bahwa independensi, gaya kepemimpinan, komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja auditor. Hanya variabel tata kelola yang baik yang memiliki efek positif pada kinerja auditor.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Agency Theory

Perspektif teori agensi merupakan dasar yang digunakan memahami isu *corporate governance* dan *eranings management*. Agensi teori mengakibatkan hubungan yang asimetri antara pemilik dan pengelola, untuk menghindari terjadi hubungan yang simetri tersebut dibutuhkan suatu konsep yaitu konsep *Good Corporate Governance* yang bertujuan untuk menjadikan perusahaan menjadi lebih sehat. Penerapan *corporate governance* berdasarkan teori agensi, yaitu teori agensi dapat dijelaskan dengan hubungan antara manajemen dengan pemilik, manajemen sebagai agen secara moral bertanggung jawab untuk mengoptimalkan keuntungan para pemilik (*principal*) dan sebagai imbalannya akan memperoleh kompensasi yang sesuai dengan kontrak.

Dengan hal ini terdapat dua kepentingan yang berbeda di dalam perusahaan dimana masing-masing pihak berusaha untuk mencapai kemakmuran yang dikehendaki, sehingga muncullah informasi asimetri antara manajemen dengan pemilik yang dapat memberikan kesempatan kepada manajer untuk melakukan manajemen laba dalam rangka menyesatkan pemilik mengenai kinerja ekonomi perusahaan (Sefiana, 2009).

Mulyadi (2014:9) menyatakan bahwa auditing adalah Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

Berdasarkan pengertian yang disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat unsur-unsur penting dalam auditing yaitu:

1. Suatu proses sistematis

Auditing disebut proses yang sistematis, yaitu berupa suatu rangkaian langkah atau prosedur yang logis, berkerangka dan terorganisasi. Auditing

dilaksanakan dengan suatu urutan langkah yang direncanakan, terorganisasi dan bertujuan. *Auditing Standards Board (ASB)* menerbitkan *Generally Accepted Auditing standards (GAAS)* yang digunakan sebagai pedoman profesional berkaitan dengan proses audit.

2. Memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif

Auditor memeriksa dasar asersi serta mengevaluasi hasil pemeriksaan tersebut tanpa memihak dan berprasangka, baik untuk atau terhadap perorangan atau entitas yang membuat asersi tersebut. Untuk melakukan audit, auditor harus mengumpulkan bukti dengan rinci agar temuan yang dihasilkan dapat dijelaskan dengan baik.

3. Objektif dan Independen

Auditing memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif, yaitu memperoleh bukti sebagai dasar dari pernyataan yang dibuat oleh perusahaan dan mengevaluasi bukti-bukti yang ada dengan independen tanpa memihak dan adanya prasangka apapun.

4. Atestasi

Atestasi atau penyampaian hasil yang dilakukan auditor untuk menyatakan apakah asersi yang diberikan oleh perusahaan sudah benar atau ada kesalahan. Penyampaian ini dilakukan secara tertulis dalam laporan audit. Jika dalam atestasi ini ditemukan banyak kesalahan, akan dapat menurunkan kepercayaan para pengguna informasi keuangan seperti investor, kreditur, dan sebagainya terhadap perusahaan yang membuat asersi. Begitu juga sebaliknya.

5. Pelaporan

Auditor melaporkan hasil auditnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan yaitu pihak-pihak yang menggunakan informasi keuangan seperti pemegang saham, calon investor, manajemen, kreditur, calon kreditur, kantor pelayanan pajak, dan lain-lain.

Jadi, auditing adalah proses yang terorganisasi atau sistematis dengan mengikuti aturan atau langkah-langkah yang ditetapkan. Yaitu dengan

mengumpulkan bukti untuk membandingkan bukti-bukti yang ada dengan laporan atau pernyataan yang diberikan oleh perusahaan yang salah atau menyimpang. Dan temuan-temuan auditor tersebut nantinya akan disajikan dalam laporan keuangan yang kemudian nantinya akan dilaporkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang membutuhkan informasi keuangan.

2.2.2. Kinerja Auditor

“Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu”. Mahsun (2012:9). Sedangkan menurut Robbin (2011:52), “kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama, pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai individu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja auditor merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas pemeriksaan yang telah diselesaikan oleh auditor dalam kurun waktu tertentu. Pengertian kinerja auditor menurut Mulyadi (2012:11) adalah “akuntan publik yang melaksanakan penugasan pemeriksaan (*examination*) secara obyektif atas laporan keuangan suatu perusahaan atau organisasi lain dengan tujuan untuk menemukan 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”. Kinerja auditor sebagai evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh atasan, rekan kerja, diri sendiri, dan bawahan langsung.

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Kinerja perusahaan bergantung pada kinerja orang-orang yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen Simanjuntak

(2010:31). Sebagaimana dikemukakan oleh Wibowo (2012:2) pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna yang luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan personilnya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian kinerja berguna untuk memperbaiki kinerja dimasa yang akan datang, memberikan nilai umpan balik tentang kualitas kerja untuk kemudian memperelajari kemajuan perbaikan yang dikehendaki dalam kinerja.

Kinerja auditor adalah suatu hasil kerja 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. "Kinerja 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" Trisnaningsih (2007:9).

Trisnaningsih (2007:9) dalam Siahaan 2010 pada penelitian sebelumnya, kinerja auditor merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas pemeriksaan yang telah diselesaikan oleh auditor dalam kurun waktu tertentu.

Kriteria penilaian kinerja auditor dalam penelitian tersebut diukur dengan menggunakan:

1. Kemampuan (*ability*), yaitu kecakapan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, bidang pekerjaan dan faktor usia.
2. Komitmen profesional, yaitu tingkat loyalitas individu pada profesinya.

3. Motivasi, yaitu keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan.
4. Kepuasan kerja yaitu tingkat kepuasan individu dengan posisinya dalam organisasi.

Auditor yang komitmen terhadap profesinya maka akan loyal terhadap profesinya seperti yang dipersepsikan oleh auditor tersebut. Motivasi yang dimiliki seorang auditor akan mendorong keinginan individu auditor tersebut untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Adapun kepuasan kerja auditor adalah tingkat kepuasan individu auditor dengan posisinya dalam organisasi secara relatif dibandingkan dengan teman sekerja atau teman seprofesi lainnya.

2.2.3. Ketidakjelasan Peran

Rebele et.al. (2009:90) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran mengacu pada kurangnya kejelasan mengenai harapan-harapan pekerjaan, metode-metode untuk memenuhi harapan-harapan yang dikenal, dan/atau konsekuensi dari kinerja tertentu. Mengutip pendapat Ramadhan (2011:22) “ Seseorang dapat mengalami ketidakjelasan peran jika merasa tidak ada kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan karena kurangnya informasi untuk menjelaskan deskripsi tugas dan pekerjaan (dalam Hanna dan Firnanti, 2013:15)

Rizzo, et.al (1970) yang dikutip oleh Hanif (2013:4) memberikan gambaran atas definisi dari ketidakjelasan peran, dimana ketidakjelasan peran tersebut menggambarkan tidak adanya respon yang dinilai mencukupi untuk pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Artinya bahwa tidak terdapat respon menerima atau menolak atas hasil pekerjaan sehingga karyawan tidak bisa memastikan seberapa baik pekerjaan tersebut telah diselesaikan. Dalam pendapat ini dijelaskan juga bahwa ketidakjelasan peran juga menggambarkan adanya kondisi tidak tercukupinya berbagai informasi yang dibutuhkan oleh karyawan dalam bekerja.

Lubis (2010:58) menyatakan bahwa : “Ketidakjelasan peran merupakan tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban yang jelas dan hubungan lainnya”. Robbins dan Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:306) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan. Ketidakjelasan peran dirasakan seseorang jika ia tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Singkatnya, orang-orang yang mengalami ketidakjelasan peran 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 jelas. Kreitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:17), ketidakjelasan peran yang berkepanjangan bisa menyebabkan hal-hal berikut:

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

2.2.3.1. Ciri-ciri Ketidakjelasan Peran

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

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

2.2.3.2. Upaya-upaya Menghindari Ketidakjelasan Peran

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. Dan Berry, L. L. , dalam Idris (2012) manajemen dapat menggunakan empat alat kunci untuk memberikan kejelasan peran untuk karyawan: Komunikasi, umpan balik, kepercayaan diri, dan kompetensi. Pertama, karyawan memerlukan informasi yang akurat tentang peran mereka dalam organisasi. Mereka membutuhkan informasi tertentu dan sering dari supervisor dan manajer tentang apa yang mereka harapkan untuk melakukan. Mereka juga perlu mengetahui tujuan, strategi, tujuan, dan filosofi perusahaan dan 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.

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

Akhirnya, karyawan perlu merasa percaya diri dan kompeten dalam pekerjaan mereka. Perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan karyawan dengan pelatihan mereka. Perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan karyawan dengan pelatihan yang dibutuhkan untuk memuaskan pelanggan. Pelatihan yang berhubungan dengan jasa untuk memuaskan pelanggan. Pelatihan yang berhubungan dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan membuat *contact person* menjadi dan merasa mampu ketika berhadapan dengan pelanggan.

2.2.3.3. Indikator Ketidakjelasan Peran

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

1. Wewenang
2. Tanggung Jawab
3. Kejelasan Tujuan
4. Cakupan Pekerjaan

Dari indikator diatas, berikut ini akan dijelaskan kembali pengertian dari masing-masing penyebab indikator ketidakjelasan peran tersebut:

1. Wewenang
Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.
2. Tanggung Jawab
Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.
3. Kejelasan Tujuan
Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus di kerjakan adalah jelas.
4. Cakupan Pekerjaan
Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi.

2.2.3.4. Faktor-faktor Penyebab Ketidakjelasan Peran

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya ketidakjelasan peran, Everly dan Giardano dalam Munandar (2010:392) antara lain:

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

2.2.4. Konflik Peran

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam organisasi atau kelompok. Harapan peran berasal dari tuntutan dari tugas atau pekerjaan itu sendiri dan 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 dapat disebabkan baik oleh harapan-harapan peran yang tidak

memadai maupun harapan-harapan peran yang tidak bersesuaian. Harapan-harapan peran yang tidak konsisten menciptakan konflik peran bagi seseorang.

Robbins dan Judge yang diterjemahkan oleh Saraswati dan Sirait (2015:183) konflik peran adalah suatu situasi yang mana individu dihadapkan oleh ekspektasi peran yang berbeda-beda. Keitner dan Kinicki yang diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis (2014:15), konflik peran terjadi ketika anggota tatanan peran yang berbeda mengharapkan hal yang berbeda dari penerima peran.

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

Pengertian lain Konflik Peran, Lubis (2010:56) adalah : “Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan keidaknyaman dalam bekerja dan berpotensi menurunkan motivasi kerja. Konflik peran berdampak negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketengangan kerja, penurunan komitmen pada organisasi, dan penurunan kinerja secara keseluruhan”. Sedangkan menurut Rizzo et.al. dalam Insany (2014) menyatakan bahwa: “Konflik peran merupakan ketidakcocokan persyaratan, harapan dan tekanan dari peran yang satu dengan peran yang lain, yang terjadi jika seseorang memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu bersamaan”.

2.2.4.1. Faktor-faktor yang Menimbulkan Konflik Peran

Lubis (2010:56) konflik peran dapat ditimbulkan dari hal-hal berikut:

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

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

1. Birokratis yang tidak sesuai dengan norma

Biasanya terjadi dalam lingkungan kerja akuntan publik, konflik peran timbul sehubungan dengan dua rangkaian tuntutan yang bertentangan. Tanpa pengetahuan struktur audit yang baku, staf akuntan cenderung mengalami kesulitan untuk menjalankan tugasnya.

2. Koordinasi Arus Kerja

Koordinasi arus kerja berkaitan dengan seberapa baik berbagai aktifitas kerja yang saling berhubungan dapat dikoordinasikan dan seberapa jauh individu memperoleh informasi mengenai kemajuan tugasnya.

3. Kecukupan Wewenang

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

4. Kecukupan Komunikasi

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

5. Kemampuan Adaptasi

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

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran muncul akibat dua peran atau lebih yang di hadapi oleh auditor tersebut dalam waktu bersamaan. Misalnya perintah pertama berasal dari kode etik profesi akuntan, sedangkan perintah kedua berasal dari sistem pengendalian yang berlaku. Seorang auditor akan merasakan konflik peran, dan akan merasakan tekanan dari peran yang satu dengan yang lainnya, apabila auditor tersebut mengikuti kode etik profesi akuntan, maka auditor tersebut bertindak sebagai auditor profesional, dan

apabila seorang auditor mengikuti sesuaian dengan prosedur yang di tentukan perusahaan maka auditor tersebut bertindak tidak profesional.

2.2.4.2. Empat Metode Untuk Menyelesaikan Konflik

Ikhsan (2010:326) konflik biasanya muncul ketika di dalam organisasi bisnis profesional terdapat sebagai orang yang memegang teguh nilai-nilai profesionalismenya, sementara sebagian lainnya tidak dan bahkan cenderung untuk menghilangkan nilai-nilai tersebut. Ikhsan (2010:326) ada 4 Metode khusus yang secara umum digunakan untuk menyelesaikan konflik yaitu:

1. Arbitrasi
2. Mediasi
3. Kompromi
4. Langsung

Adapun penjelasan dari ke Empat metode untuk menyelesaikan konflik di atas :

1. Arbitrasi

Pada metode arbitrasi ketika terjadi suatu konflik muncullah kelompok ketiga yang menjadi suatu harapan penyelesaian konflik dalam organisasi tersebut.

2. Mediasi

Mediasi merupakan jenis metode kompromi dengan pengecualian bahwa mediasi yang menggunakan seseorang juri cenderung memegang teguh kepentingan-kepentingan organisasi.

3. Kompromi

Kompromi merupakan metode terbaik dan paling sering digunakan daam pendekatan keprilakuan.

2.2.4.3. Tipe-Tipe Konflik Peran

Munandar (2008:390-391), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami adanya :

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 dari bawahan
7. Pertentangan antara nilai pribadi dengan kekayaan pribadi.

2.2.4.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran

Sunyoto (2012:61), adalah sebagai berikut:

1. *Time pressure*: semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
2. *Family size dan support*: semakin banyak anggota keluarga maka semakin banyak konflik, dan semakin banyak dukungan keluarga maka makin sedikit konflik.
3. Kepuasan kerja: semakin tinggi kepuasan kerja, maka konflik yang dirasakan semakin sedikit.
4. *Size of firm*: banyaknya pegawai dalam instansi mungkin saja mempengaruhi konflik peran seseorang.

2.2.5. Pemahaman *Good Corporate Governance*

Pasal 1 Surat Keputusan Menteri BUMN No. 117/M-MBU/2002 tanggal 31 Juli 2002 tentang Penerapan *Good Corporate Governance* pada BUMN menyatakan bahwa *Corporate Governance* adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organisasi BUMN untuk mengikat keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholders*) lainnya, berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika. Menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (2011) *Good Corporate Governance* adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah,

karyawan serta pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka. Menurut komite *Cadbury Good Corporate Governance* adalah prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada *stakeholders* maupun *shareholders*.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* mengatur hubungan anatara orang-orang yang berkepentingan didalam sebuah perusahaan, baik itu *principal* maupun *agent* agar terjalin hubungan yang harmonis dan saling mendukung demi terciptanya suatu keuntungan bagi semua pihak dan mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Dan dengan adanya *Good Corporate Governance* akan membantu mengurangi dan mengatasi masalah-masalah yang terjadi didalam teori keagenan. Karena didalam teori agensi dijelaskan bahwa terdapat hubungan antara pihak *principal* dan *agent* dimana pihak *principal* membagi kekuasaannya kepada pihak *agent* untuk menjalankan perusahaan dan mengambil keputusan sesuai keadaan. Hal ini dapat menyebabkan konflik kepentingan, karena masing-masing pihak akan mengutamakan kepentingannya masing-masing demi memperoleh keuntungan yang maksimal.

2.2.5.1. Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance

Daniri (2014:10) dalam bukunya secara umum terdapat 5 (lima) prinsip dalam melaksanakan *Good Corporate Governance* yaitu:

1. Tranparansi (*tranparency*)
2. Akuntabilitas (*Accountabillity*)
3. Pertanggungjawaban (*Responbillity*)
4. Kemandirian (*Independency*)
5. Kewajaran dan Kesetaraan (*Fairness*)

Dari indikator diatas, berikut ini akan dijelaskan kembali pengertian dari masing-masing penyebab indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Transparansi (Transparency)* atau keterbukaan informasi. Transparansi bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai kegiatan perusahaan.
2. *Akuntabilitas (Accountability)* adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif.
3. *Pertanggungjawaban (Responsibility)* Pertanggungjawaban perusahaan adalah kesesuaian (kepatuhan) didalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku.
4. *Kemandirian (Independency)* merupakan prinsip penting dalam penerapan *good corporate governance* di Indonesia. Independensi atau kemandirian adalah suatu keadaan di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.
5. *Kewajaran dan Kesetaraan (Fairness)* secara sederhana bisa didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.5.2. Tujuan dan Manfaat *Good Corporate Governance*

Tujuan *Good Corporate Governance* juga dikemukakan oleh Tunggal (2011:34). Tujuan *Good Corporate Governance* adalah sebagai berikut:

- a. Tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.
- b. Aktiva perusahaan terjaga dengan baik.
- c. Perusahaan menjalankan bisnis dengan praktek yang sehat.
- d. Kegiatan perusahaan dilakukan dengan transparan.

Manfaat *Good Corporate Governance*, Tunggal (2010:39) adalah :

- a. Mengurangi *agency cost*, yaitu suatu biaya yang harus ditanggung pemegang saham sebagai akibat pendelegasian wewenang kepada pihak manajemen. Biaya-biaya ini dapat berubah kerugian yang diderita perusahaan sebagai akibat penyalahgunaan wewenang (*wrong-doing*), ataupun berupa biaya pengawasan yang timbul untuk mencegah terjadinya hal tersebut.
- b. Mengurangi biaya modal (*cost of capital*), yaitu sebagai dampak dari pengelolaan perusahaan yang baik tadi menyebabkan tingkat bunga atas dana atau sumber daya yang dipinjam oleh perusahaan semakin kecil sering dengan turunannya tingkat resiko perusahaan.
- c. Meningkatkan nilai saham perusahaan sekaligus dapat meningkatkan citra perusahaan tersebut kepada publik luas dalam jangka panjang.
- d. Menciptakan dukungan para *stakeholder* (para pihak yang berkepentingan) dalam lingkungan perusahaan tersebut terhadap keberadaan dan berbagai strategi dan kebijakan yang ditempuh perusahaan, karena umumnya mereka mendapat jaminan bahwa mereka juga mendapat manfaat maksimal dari segala tindakan dan operasi perusahaan dalam menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan.

Manfaat GCG ini bukan hanya untuk saat ini, tetapi juga dalam jangka panjang dapat menjadi pilar utama pendukung tumbuh kembangnya perusahaan sekaligus pilar pemenang era persaingan global. Akan tetapi, keberhasilan penerapan GCG juga memiliki prasyarat tersendiri. Di sini, ada dua faktor yang memegang peranan, faktor eksternal dan internal.

2.3. Pengaruh antara Variabel bebas dengan Variabel Terikat

2.3.1. Pengaruh Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor

H₁: Ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Ketidakjelasan peran juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena kurang memadainya informasi yang diterima oleh seseorang dalam menjalankan perannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh Wiguna (2014) menyatakan terdapat pengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

2.3.2. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor

H₂: Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan 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 secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiguna (2014) menyatakan terdapat pengaruh negatif terhadap kinerja auditor.

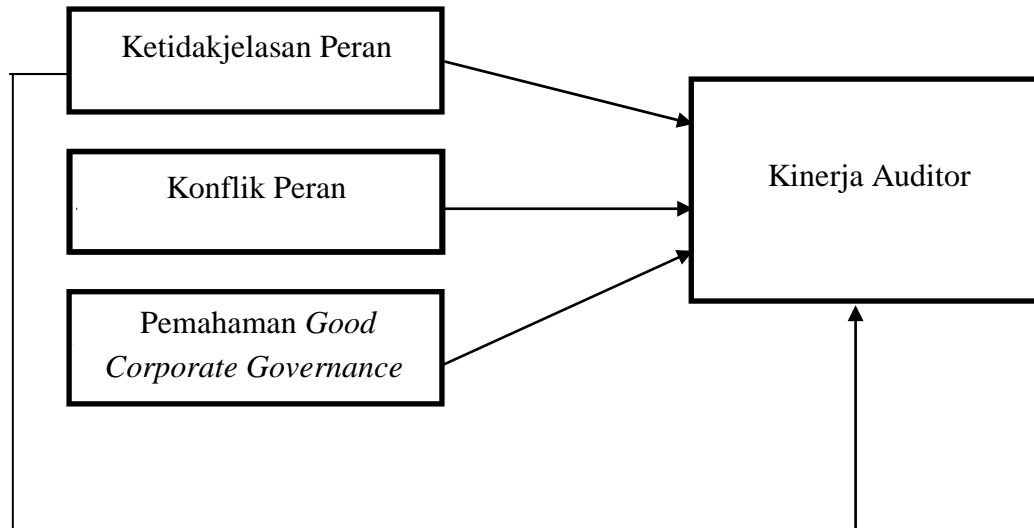
2.3.3. Pengaruh Pemahaman *Good Corporate Governance* terhadap Kinerja Auditor

H₃ : Pemahaman *Good Corporate Governance* berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

Seorang auditor yang memahami *good corporate governance* dengan baik maka akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan efisiensi dan mengembangkan kepercayaan investor. Dalam literatur, Konsep tata kelola perusahaan mencakup komponen tanggung jawab sosial, etika praktis bisnis, masalah yang mengacu pada transparansi audit internal dan eksternal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Narckhai et.al (2018) menyatakan berpengaruh positif terhadap kinerja auditor.

2.4. Kerangka Konseptual

Untuk memperjelas kerangka pemikiran diatas, maka empat variabel tersebut dapat digambarkan dalam paradigma sederhana dengan tiga variabel independen dan satu variabel dependen, sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Ketidakjelasan Peran muncul akibat adanya kurang informasi, atau terbatasnya informasi untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Apabila seseorang yang mengalami ketidakjelasan peran maka akan melakukan pekerjaannya kurang efektif, karena adanya ketidakjelasan peran. Adanya pekerjaan yang tidak mempunyai deksripsi tertulis dan instruksinya tidak jelas. Maka ketidakjelasan peran adalah suatu instrumen penting terhadap kinerja auditor dalam menjalankan melakukan laporan auditan.

Pemahaman Konflik Peran sebagai bentuk kebingungan peran yang harus dilakukan oleh karyawan. Adanya instruksi ganda yang saling berbeda dan harus dilakukan pada waktu yang bersamaan merupakan refleksi dari konflik peran. Konflik peran secara khusus juga dapat dilihat sebagai bentuk ketidaksesuaian antara peran yang harus dilakukan dan tuntutan pekerjaan yang semestinya dilakukan berdasarkan sebuah standar profesional tertentu yang diyakini dan dianut oleh karyawan tersebut.

Good Corporate Governance setiap Perusahaan di bidang perbankan adalah dengan menunjukan struktur dan proses yang digunakan dan diterapkan dengan baik oleh Perusahaan Perbankan untuk meningkatkan pencapaian sasaran hasil usaha dan mengoptimalkan terhadap nilai Perusahaan. Dengan tata kelola yang baik, akan memberikan efek terhadap pengendalian kinerja auditor dalam sebuah perusahaan.