

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perkembangan perusahaan yang pesat juga berdampak bagi perekonomian negara. Perusahaan berlomba-lomba menampilkan laporan keuangan yang baik untuk menarik investor. Laporan keuangan ini berisi informasi keuangan yang relevan dan andal. Hal itu bersifat wajib untuk kepentingan berbagai pihak atas informasi laporan keuangan, salah satunya auditor. Perusahaan yang sehat laporannya diaudit oleh auditor yang memiliki kinerja baik, agar perusahaan terhindar dari dampak buruk.

Auditor sebagai sumber daya manusia merupakan aspek yang penting pada suatu kantor akuntan publik. Menurut Arens (2013) auditor yang kompeten dan independen melakukan proses pengevaluasian dan pengumpulan bahan yang diukur untuk memastikan dan melaporkan kesesuaian data dengan kriteria dari suatu entitas ekonomi. Menurut Mulyadi (2010) pihak yang kompeten merupakan auditor sebagai akuntan publik yang memberikan jasa audit. Auditor memiliki peran dalam keandalan laporan keuangan yang telah disusun oleh klien, dengan tujuan membuktikan kewajaran laporan keuangan. Hal ini ditujukan untuk pengguna laporan keuangan agar mendapatkan informasi keuangan yang reliabel sebagai acuan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Auditor dalam bekerja akan berusaha memberikan kinerja terbaik, tetapi hal ini tidak dapat menjadi patokan bahwa auditor memiliki perilaku yang dapat menunjang kinerjanya. Dalam bekerja seorang auditor dapat melakukan kesalahan

baik yang disengaja atau tidak sengaja. Kesalahan tersebut dapat berasal dari dalam maupun luar diri auditor. Ada beberapa kasus di Indonesia yang melibatkan auditor yang berkerja pada kantor akuntan publik. Kasus pertama yaitu kasus Jiwasraya, PwC ditunjuk sebagai KAP yang akan mengaudit Jiwasraya tahun 2016-2017. Pada tahun 2018 mengumumkan tidak dapat melunasi klaim pelayanan polis JS *saving plan* yang sudah jatuh tempo. Menteri negeri BUMN saat itu menyatakan adanya indikasi *fraud* atas pengurusan permodalan Jiwasraya. Akibat dari kasus ini negara mengalami kerugian sebesar 13,7 M (CNN Indonesia, 2020).

Kasus kedua terjadi pada Garuda Indonesia tahun yang bekerja sama dengan KAP Tanubrata Sutanto, Fahmi, Bambang. Terdapat perbedaan catatan transaksi dan komisariss yang tidak menandatangani laporan keuangan. Auditor membuat kesalahan dengan memberikan opini bahwa kinerja perusahaan baik, tetapi pada kenyataannya Garuda Indonesia mengalami kerugian. Akibatnya, pemberian sanksi oleh menteri keuangan pada KAP yang terlibat dan memberi tanggung jawab untuk memperbaiki sistem pengendalian KAP (CNN Indonesia, 2019).

Dari beberapa permasalahan tersebut, banyak masyarakat mempertanyakan kinerja auditor. Kejadian tersebut dapat menjadi perhatian dan kepercayaan publik kepada auditor semakin rendah. Selain itu, dampak negatif yang dirasakan bukan hanya pada perusahaan, tetapi kantor akuntan publik dan negara juga terkena dampaknya. Maka dari itu auditor harus bertanggung jawab dan melaksanakan peran dengan baik untuk meningkatkan kinerjanya.

Kinerja sering kali dikaitkan dengan pencapaian, baik pencapaian individu maupun kelompok. Menurut Moetherino (2012) kinerja merupakan bayangan

mengenai pencapaian suatu program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang terangkum dalam perencanaan organisasi. Kinerja tidak hanya berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan, tetapi juga berhubungan dengan kekuatan dan keteguhan serta emosi. Menurut Mulyadi (2010) kinerja auditor adalah tindakan atau pelaksanaan tugas-tugas yang telah diselesaikan oleh auditor yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu yang diukur dengan mempertimbangkan kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Kinerja auditor secara umum dapat dipengaruhi banyak hal, salah satunya psikologis. Tungga, dkk (2020) menyatakan auditor perlu memahami kepribadian terkait dengan kinerja karena dalam organisasi terdapat sistem peran dan perilaku kerja yang berpedoman pada interaksi sosial.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja auditor, salah satunya adalah konflik peran. Dalam bekerja terdapat harapan dan kepentingan tertentu dalam diri auditor. Kenyataannya orang lain pun memiliki harapan dan kepentingan yang berbeda dari auditor. Hal ini mengakibatkan harapan dan kepentingan tersebut tidak dapat dipenuhi. Menurut Wolfe dan Snoek (1962) konflik peran adalah keadaan dimana individu menghadapi dua tekanan atau lebih, seperti ketaatan pada suatu hal yang dapat memunculkan dilema karena sulit mentaati yang lainnya. Terdapat beberapa pilihan namun auditor harus memilih salah satunya, menjadi alasan mengapa auditor sering mengalami konflik peran. Akibatnya, keputusan tersebut tidak sesuai dengan yang diinginkan individu yang mengalami konflik peran.

Kemampuan mengelola emosi merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja auditor. Kecerdasan emosional merupakan

pembentukan emosi yang melibatkan pengendalian diri. Menurut Goleman (2015) definisi kecerdasan emosional adalah keterampilan individu dalam mengatur emosi yang ada dalam dirinya dengan intelegensi, serta menjaga keselarasan emosi dan mengungkapkan melalui pengendalian diri. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik, dapat berpikir dengan jernih dan membuat keputusan di keadaan terdesak atau tertekan.

Pencapaian kinerja yang tinggi dapat diperoleh dari individu yang memiliki *organizational citizenship behavior*. Seseorang dengan OCB memiliki kebebasan dalam menentukan sesuatu untuk membantu tanpa menuntut imbalan terhadap organisasi. Menurut Titisari (2014) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan partisipasi seseorang yang melebihi tuntutan di tempat kerja. Dengan perilaku tersebut sangat membantu dan menguntungkan organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2015) *Organization Citizenship Behavior* adalah perilaku yang tidak menjadi kewajiban kerja formal seseorang dalam bekerja, namun menunjang fungsi organisasi secara efektif.

Self-efficacy juga faktor yang mempengaruhi kinerja auditor. Dalam bekerja terkadang kita mengalami kesulitan atau kegagalan yang membuat *self-efficacy* menurun. *Self-efficacy* berhubungan dengan kepercayaan terhadap dirinya untuk menyelesaikan tugas pada level tertentu. Menurut Bandura (1997) *self-efficacy* adalah seseorang yang memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pada auditor, *self-efficacy* ini menggambarkan kepercayaan auditor terhadap kemampuannya untuk menjalankan tugas yang diberikan. Biasanya auditor yang berhasil dalam menyelesaikan kinerjanya pada

masa lampau, dapat membangunkan *self-efficacy* sehingga auditor menyelesaikan pekerjaan selanjutnya dengan level lebih lagi.

Keempat variabel tersebut sudah digunakan oleh peneliti terdahulu untuk diuji pengaruhnya terhadap kinerja auditor. Penelitian oleh Kurniawati (2018) menunjukkan *self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor, sedangkan *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja auditor. Penelitian Amarin dan Sukirman (2016) menjelaskan kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor. Penelitian Kristiyanti (2015) menyatakan *emotional quotient* dan *self-efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di Surakarta dan Yogyakarta. Penelitian Hanna dan Firnanti (2013) menunjukkan konflik peran tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor. Penelitian Afifah, dkk (2015) menyatakan *role conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja auditor, sedangkan *self-efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja auditor. Fanani, dkk (2008) menjelaskan konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Erisna, dkk (2012) menyatakan kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja auditor. Lukito (2020) menyatakan *oganizational citizenship behavior* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hendrawan, dkk (2017) menyatakan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian Winidiantari dan Widhiyani (2015) menyatakan konflik peran tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja auditor.

Motivasi untuk melakukan penelitian ini adalah adanya ketidak konsistenan penelitian terdahulu. Bersumber dari uraian latar belakang diatas, penulis memiliki

ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Konflik Peran, Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*, dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Auditor pada KAP di DKI Jakarta.**”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja auditor?
3. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja auditor?
4. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja auditor?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggabungkan beberapa hal yaitu konflik peran, kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, *self-efficacy* dan menguji pengaruhnya terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teori, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya, untuk mengembangkan pemahaman dan wawasan yang mendalam tentang konflik peran, kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan *self-efficacy* terhadap kinerja auditor.

2. Manfaat praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi auditor agar memperhatikan faktor psikologis sang auditor itu sendiri untuk meningkatkan kinerja auditor.

