

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Karier auditor di masa depan di Indonesia mengalami rintangan yang semakin sulit. Dalam bidang keuangan, auditor diharapkan dapat memberikan kontribusi terbesarnya terhadap jalannya tata kelola perusahaan secara baik dan benar. Audit adalah jasa profesi yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) dan dilaksanakan oleh seorang auditor yang sifatnya sebagai jasa pelayanan. Dalam melakukan audit atas laporan keuangan tidak semata-mata bekerja untuk kepentingan kliennya, melainkan juga untuk pihak lain yang berkepentingan dalam laporan audit dan harus dengan bukti atau fakta yang ada. Kewajaran suatu laporan keuangan entitas harus berdasarkan standar yang telah ditentukan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). Seorang auditor dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai dan sikap profesionalisme dalam mempertahankan kepercayaan klien dan pemakai laporan keuangan. Untuk mewujudkan KAP yang berkualitas dan profesional sangat ditentukan oleh kinerja auditor.

Sejak zaman dahulu, Konflik dan resiko selalu ada dalam kehidupan sehari-hari dan, konflik juga dapat menimbulkan risiko. Auditor juga dihadapkan pada resiko konflik peran ketika melaksanakan pekerjaannya. Menurut Hendro (2011:360) Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena adanya faktor individu itu sendiri maupun sekitarnya yang tidak sesuai seperti sikap, kepentingan, perilaku, emosi, ide, pemikiran, tujuan dan ide-ide. Konflik peran juga dapat muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara harapan yang diungkapkan oleh individu dalam suatu organisasi dan orang lain didalam dan di luar organisasi.

Beberapa penelitian terkait konflik peran dan kinerja auditor telah dilakukan seperti penelitian Elvina (2021) konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, dimana jika seorang auditor mengalami konflik peran dapat mempengaruhi kinerja auditornya. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu sehingga bisa menurunkan kinerja seorang auditor yang mengakibatkan individu tersebut tidak dapat membuat keputusan yang tepat mengenai bagaimana peran-peran tersebut akan dilakukan dengan baik. Berbeda dengan hasil penelitian Devi dan I Gusti (2018), Fenni, dkk (2016), Kembara (2014), Gunawan dan Ramdhan (2012) yang menemukan bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Setiap auditor harus berpegang pada etika profesi yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), agar dapat menghindari persaingan yang tidak sehat. Menurut Istiariyani (2018) Sensitivitas Etika merupakan kemampuan yang terdapat didalam diri individu untuk dapat peka terhadap adanya nilai-nilai etika dalam pengambilan keputusan audit yang meliputi pemberian opini, pendeteksian kecurangan, penyimpangan baik yang tidak sengaja maupun disengaja, penemuan atas lemahnya pengendalian internal suatu organisasi, serta kemampuan dan kemauan dalam melaporkan tindakan kecurangan (*fraud*). Semakin tinggi tingkat pemahaman dan tindakan etika auditor dapat meningkatkan hasil dan kualitas kerja. Beberapa penelitian Dewi dan Dewi (2018) dan Wiguna (2014) yang menyatakan bahwa sensitivitas etika berpengaruh positif terhadap kinerja auditor. Yang artinya pemahaman seorang auditor terhadap kode etik atau etika auditor yang mengarah pada sikap, tingkah laku, dan perbuatan auditor dalam menjalankan tugas dan kewajibannya berupaya untuk menjaga mutu, citra dan martabat auditor. Tetapi adapun penelitian yang tidak sejalan menurut Lestari, Zaitul dan Novianti (2019) Sensitivitas etika tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Ketidakjelasan peran juga merupakan salah satu faktor yang sering menghambat kinerja auditor. Ketidakjelasan peran terjadi ketika seorang auditor tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, atau ketidakjelasan mengenai tujuan dan lingkup pekerjaan. Kondisi ini juga mencakup ketidakpastian mengenai wewenang, tanggung jawab, dan hubungan kerja dengan pihak lain, serta ketidakjelasan mengenai konsekuensi dari tindakan yang dilakukan. Hasil penelitian yang dilakukan Ria (2022) dan Pardomuan Ritonga (2023) mengatakan bahwa Ketidakjelasan Peran berpengaruh terhadap Kinerja Auditor karena merujuk pada ketidakjelasan atau ketidakpastian individu terhadap tugas, kewajiban, dan ekspektasi yang melekat pada perannya. Dalam konteks auditor, ketidakjelasan peran dapat menghambat kinerja secara

signifikan. Ketidakjelasan peran akan mengurangi tingkat kepastian bahwa informasi yang diperoleh dalam audit keuangan relevan dan objektif, sehingga menyebabkan stres dan penurunan kepuasan terhadap kerja auditor. Oleh karena itu, dengan munculnya ketidakjelasan peran, tingkat kinerja auditor akan menurun (Iswarasari & Kusumawati, 2018).

Menurut Liman dan Merkusiwati (2017) kecerdasan emosional pada auditor sangat penting untuk diperhatikan karena auditor sendiri merupakan seorang manusia dimana pada suatu kondisi emosional tertentu dapat mempengaruhi kinerja auditor. Hasil penelitian yang dilakukan Dahniar dan Arafah (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional belum dapat memoderasi konflik peran terhadap kinerja auditor begitu pula dengan penelitian Lestari, Zaitul, dan Novianti (2019) kecerdasan emosional belum dapat memoderasi sensitivitas etika terhadap kinerja auditor. Adapun penelitian yang mendukung kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi konflik peran dan sensitivitas etika, yaitu Yogantra dan Adnantara (2017), Afifah, Sari, dan Dan & Peran (2022) melalui kecerdasan emosional auditor mampu mengendalikan diri dan empati. Pengendalian diri merupakan kemampuan seorang auditor untuk memahami dirinya sendiri dan tidak kehilangan kontrol yang dapat berujung pada kegagalan diri. Hal ini berkaitan dengan kemampuan memahami orang lain dan menunjukkan empati dalam mencapai keputusan standar etika. Selain itu menurut penelitian Pratiwi (2022) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional juga mampu memoderasi ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor, dikarenakan seorang auditor kerap sekali dihadapkan dengan berbagai keputusan yang dapat membuatnya mengalami ketidakjelasan peran serta memicu tingkat emosional pada proses pengambilan keputusan, maka diperlukan kecerdasan secara emosional agar ketidakjelasan peran tersebut dapat dikelola dengan baik oleh seorang auditor.

Sebagaimana diketahui, dalam beberapa tahun terakhir industri keuangan dilanda sejumlah kasus besar. Kasus yang terjadi pada pertengahan tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memutuskan untuk mengenakan sanksi kepada anggota dari KAP Purwanto, Sungkoro dan Surja karena terbukti melanggar undang-undang pasar modal dan kode etik profesi akuntan publik. Sehingga Surat Tanda Terdaftar (STTD) anggota tersebut dibekukan selama 1 tahun. Pemberian sanksi tersebut terkait penggelembungan (over statement) pendapatan senilai Rp613 miliar untuk laporan keuangan tahunan (LKT) periode 2016 pada PT Hanson International Tbk (MYRX). Pendapatan yang dimaksud terkait dengan penjualan Kaveling Siap Bangun (Kasiba) yang diakui dengan metode akrual penuh, meskipun dalam LKT yang dimaksud tidak diungkapkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB). Atas kesalahan ini, OJK juga memberikan sanksi kepada Direktur Utama Hanson International Benny Tjokrosaputro alias Bentjok sebesar Rp5 miliar karena bertanggungjawab atas laporan keuangan tersebut. Alhasil, MYRX juga diminta untuk melakukan restatement atas LKT 2016 dengan merevisi perolehan pendapatan (Ayuningtyas, 2019).

Kasus kedua terjadi pada Juni, Kementerian Keuangan melalui Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (P2PK) juga mengenakan sanksi pembekuan izin selama 12 bulan terhadap Akuntan Publik (AP) Kasner Sirumpea atas LKT 2018 dari PT Garuda Indonesia Tbk (GIAA). Sanksi ini diberikan karena kesalahan penyajian LKT 2018 terkait dengan perjanjian kerja sama penyediaan layanan konektivitas dengan PT Mahata Aero Teknologi. Sementara, KAP Tanubrata, Sutanto, Fahmi, Bambang & Rekan, hanyamendapatkan sanksi berupa perintah tertulis untuk melakukan perbaikan kebijakandan prosedur. Nilai perjanjian yang dimaksud mencapai US\$ 239,94 juta. Kekeliruan ini menyebabkan perusahaan mampu mencatatkan keuntungan sebesarUS\$ 809.946, dari sebelumnya rugi US\$ 216,58 juta. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Hadiyanto mengatakan auditor tidak menerapkan sistem pengendalian mutu dalam pemeriksaan laporan Garuda Indonesia. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap akuntan publik sebagai pihak yang independen. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kembali pengaruh konflik peran dan sensitivitas etika terhadap kinerja auditor dengan variabel moderasi kecerdasan emosional (studi empiris pada KantorAkuntan Publik kota Medan).

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20190809123549-17-90910/gara-gara-lapkeu-deretan-kap-ini-malah-kena-sanksi-ojk>

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran, Sensitivitas Etika dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Variabel Moderasi Kecerdasan Emosional pada Kantor Akuntan Publik Kota Medan.”**

LANDASAN TEORI

Teori Pengaruh Antara Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor

Konflik peran adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokrasi organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian professional.

Menurut Suhartanti, Purnamasari, dan Gunawan (2016), konflik peran sering muncul pada karyawan yang dituntut dalam merangkap beberapa pekerjaan. Konflik peran menciptakan pertentangan di dalam bekerja, sehingga kerja sama team auditor tidak berjalan dengan baik, akibatnya kinerja dalam melaksanakan proses audit menjadi menurun. Konflik peran membuat masing-masing auditor memiliki persaingan dalam bekerja dan tidak mengutamakan kerja sama team, masing-masing pihak berusaha untuk memberikan kontribusi yang tinggi, akibatnya hasil audit tidak maksimal dan tentu akan merugikan perusahaan klien.

Menurut Hanna dan Firnanti (2013), konflik peran muncul bagi seorang auditor adalah ketika sebagai seorang auditor independent yang mengemban tugas dan bekerja di KAP, dihadapkan dengan permintaan yang disampaikan klien atas hasil temuan yang tidak sesuai dengan harapan klien dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja yang berakibat adanya ketegangan kerja, penurunan kepuasan kerja serta penurunan kinerja seorang auditor.

Menurut Al Azhar L (2013 : 12), konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja auditor ini menunjukkan bahwa konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh auditor yang timbul karena adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan.

Teori Pengaruh Antara Sensitivitas Etika Terhadap Kinerja Auditor

Sensitivitas etika adalah kesadaran dan kemampuan seseorang dalam mengontrol emosi dalam diri sendiri dan setiap tindakan, nilai, maupun moralnya untuk menghadapi suatu masalah yang dapat akan menghasilkan suatu keputusan etis yang memiliki konsekuensi tertentu dan dapat mempengaruhi orang lain.

Menurut Susanti (2017), Sensitivitas etika seorang auditor sangat mempengaruhi kemampuan mereka dalam bertindak secara etis. Suatu pandangan yang mendasari kesadaran individu dalam berperilaku etis adalah bahwa agen moral. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa sensitivitas etika merupakan kemampuan individu untuk peka terhadap adanya nilai-nilai etika dalam suatu keputusan dalam meningkatkan kinerja seorang auditor. Jadi sensitivitas etika profesi auditor yaitu kemampuan untuk mengakui sifat dasar pada suatu profesional, menafsirkan, pengambilan peran situasi bagaimana berbagai tindakan akan mempengaruhi pihak terkait. Menurut Afifah et al. (2015) semakin tinggi tingkat sensitivitas etika auditor, semakin produktiflah seorang auditor dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dan berusaha untuk menjaga kualitas pekerjaan, kepekaan seorang auditor akan mengarahkan sikap, perilaku, dan tindakan auditor dalam mencapai hasil dan kinerja yang lebih baik.

Wiguna (2014), Sensitivitas etika diharapkan ada di dalam diri seorang auditor dengan memiliki sikap profesionalisme, dan memegang teguh etika profesi yang sudah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), agar situasi persaingan yang tidak sehat dapat dihindarkan sehingga mampu meningkatkan kinerja auditor dengan memiliki kecakapan professional agar mampu memberikan manfaat optimum dalam pelaksanaan tugasnya.

Teori Pengaruh Antara Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor

Ketidakjelasan peran adalah kesenjangan yang terjadi antara jumlah informasi yang tersedia dengan yang dibutuhkan, tidak adanya arahan dan kebijakan yang jelas dan ketidakpastian tentang kewenangan untuk dapat melaksanakan peran seorang auditor dengan baik.

Menurut Amilin (2017) ketidakjelasan peran muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperoleh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Kondisi ini terjadi karena kadangkala klien juga meminta layanan lain yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.

Disini timbul konflik antara tugas yang diemban oleh auditor dan permintaan yang disampaikan klien sehingga mempengaruhi kinerja auditor.

Menurut Fanani (2008) bahwa ketidakjelasan peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Hal ini disebabkan karena kebanyakan responden adalah auditor pemula yang memiliki pengalaman singkat dan usia yang relatif muda, sehingga belum merasakan ketidakjelasan peran. Sedangkan penelitian yang dilakukan Rosally & Jogi (2015) mengenai pengaruh ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Setiap perubahan-perubahan pada ketidakjelasan peran mempengaruhi perubahan kinerja auditor

Teori Pengaruh Antara Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Variabel Moderasi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional yang ada pada diri seorang auditor dapat memberikan dampak positif dengan mengendalikan diri dalam emosinya dan mengatur suasana hati juga menjaga beban stress agar tidak melumpuhkan kemampuan berpikir disaat seorang auditor mengalami stress kerja yang merupakan konflik peran sehingga menurunkan konflik yang terjadi agar meningkatkan hasil kerja yang baik.

Menurut Dewi dan Ramantha (2019), Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor. konflik peran menyebabkan ketidaknyamanan bekerja dan dapat memberi dampak negatif terhadap perilaku auditor yang akan menurunkan kinerja. Diperlukan kecerdasan emosional karena itu adalah keterampilan sosial untuk manajemen konflik.

Menurut Yuliani, Purnamasari, dan Maemunah (2018), menyatakan bahwa *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor. Artinya apabila auditor memiliki kecerdasan emosi yang baik dengan memiliki kemampuan memotivasi diri maka akan mampu mengelola konflik dihadapinya, sehingga dengan demikian kinerja yang dimilikinya akan tetap stabil.

Menurut Yogantara dan Adnantara (2017), kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi mempengaruhi konflik peran terhadap kinerja auditor karena dengan adanya kecerdasan emosional mampu dalam menyelesaikan masalah ataupun konflik yang ada. Dalam bidang stress yang merupakan salah satu gejala psikologi bahwa auditor yang memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh yang signifikan dan mampu meningkatkan kinerja auditor.

Teori Pengaruh Antara Sensitivitas Etika Terhadap Kinerja Auditor dengan Variabel Moderasi Kecerdasan Emosional

Adanya kecerdasan emosional dalam memahami perasaan seseorang adalah kemampuan untuk merasakan adanya masalah etis dalam suatu keputusan, peristiwa atau tindakan berdasarkan pada standar seseorang mengenai apa yang etis dan tidak etis yang didapatkannya selama kehidupannya dari tempat kerja dan lingkungan sekitar yang memperkuat sensitivitas etika guna meningkatkan kinerja para auditor.

Menurut Susanti (2017), kecerdasan emosional dapat memoderasi sensitivitas etika profesi dengan kinerja auditor. Pengendalian diri berkaitan dengan kemampuan memahami diri sendiri sehingga tidak kehilangan kendali diri yang merugikan diri sendiri, sedangkan empati berkaitan dengan kemampuan memahami orang lain sehingga tidak menimbulkan tindakan yang merugikan orang lain. Sehingga *emotional quotient* akan mempengaruhi hubungan antara sensitivitas etika dan kinerja auditor.

Menurut Afifah (2015), Dalam menjalankan profesinya auditor diharapkan 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. Pemahaman etika ini akan mengarahkan sikap, tingkah laku, dan perbuatan auditor dalam mencapai hasil yang lebih baik atau dengan kata lain dapat meningkatkan kualitas kerja auditor.

Menurut Wiguna (2014), menyatakan bahwa *emotional quotient* merupakan variabel yang dapat memoderasi hubungan antara sensitifitas etika profesi terhadap kinerja seorang auditor. Sensitifitas etika profesi pada diri auditor dapat mengatur tingkah laku sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada, sehingga tidak lagi terjadi kecurangan - kecurangan dalam menjalankan fungsinya. Dengan adanya *emotional quotient* maka akan memperkuat hubungan antara sensitifitas etika profesi terhadap kinerja auditor.

Teori Pengaruh Antara Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Variabel Moderasi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional mencakup kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang auditor dalam menghadapi ketidakjelasan peran dengan lebih baik. Auditor dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu mengelola stres dan keraguan yang disebabkan oleh ketidakjelasan peran, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja auditor.

Menurut Fenny (2016) Auditor yang mengalami ketidakjelasan peran namun memiliki kecerdasan emosional akan menghasilkan audit yang berbeda dibandingkan dengan auditor yang juga mengalami ketidakjelasan peran tetapi tidak memiliki kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional memungkinkan auditor untuk mengelola stres dan kebingungan yang lebih baik, berkomunikasi dengan lebih efektif, dan membuat keputusan yang lebih bijaksana, sehingga mempengaruhi hasil dan kinerja seorang auditor.

Menurut Cendana dan Suaryana (2018) auditor yang mengalami ketidakjelasan peran diharapkan mampu mengatasinya dengan baik. Kecerdasan emosional sangat penting bagi auditor karena sering berinteraksi dengan banyak orang dan memiliki interaksi yang menimbulkan kecemasan dan ketidaknyamanan. Kecerdasan emosional membantu auditor dalam mengelola emosi, membentuk disiplin moral, dan menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaannya. Auditor membutuhkan kecerdasan emosional yang stabil untuk menyelesaikan masalah