

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Atribusi

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori atribusi. Teori atribusi dikatakan sebagai penjelasan dari dalam dan dari luar tentang apa yang melatarbelakangi kebiasaan manusia. Teori ini menjelaskan dengan “kenapa” dan “apa” yang menyebabkan manusia mengerti akan sebuah kejadian, pertimbangan, atau tindakan yang mereka lakukan (Fatemi, *et al.*, 2012). Berawal dari psikologi sosial, teori atribusi konsisten pada penyebab kesuksesan dan kegagalan kita sebagai manusia. Persepsi berdasarkan kausalitas, daripada realitas, amat penting karena mereka memberikan pengaruh terhadap *mindset*, harapan seseorang, perasaan atau potensi untuk memperjuangkan sesuatu.

Dalam dunia psikologi, teori atribusi memiliki dua arti. Pertama merujuk kepada menjelaskan tentang mengapa terjadi suatu perilaku, dan yang kedua merujuk kepada menjelaskan tentang kesimpulan terjadinya suatu perilaku. Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa disekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan 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 (Ferdiansyah, 2016).

Alasan digunakannya teori atribusi dalam penelitian ini adalah karena ini merupakan penelitian tentang apa saja yang mempengaruhi kinerja seorang auditor. Ruang lingkup yang memengaruhi lebih difokuskan pada *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Self Efficacy*, dan *Spiritual Quotient* terhadap kinerja auditor.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa audit adalah proses sistematis untuk memperoleh serta mengevaluasi bahan bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan yang disampaikan dengan kriteria

dan standar yang telah ditetapkan, serta penyampaian seluruh hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

1. Kinerja Auditor

Kinerja auditor adalah hasil kerja yang dicapai oleh auditor dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya, dan menjadi salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menentukan apakah suatu pekerjaan yang dilakukan akan baik atau sebaliknya. Kinerja auditor menjadi perhatian utama, baik bagi klien ataupun publik, dalam menilai hasil audit yang dilakukan (Fanani *et al.*, 2008; Aprimulki *et al.*, 2017).

Kinerja menurut (Sinambela, 2017, p. 136), melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai apa yang diharapkan dengan kemampuan dan motivasi kerja yang baik.

Kinerja Auditor menurut (Mulyadi, 2013, p. 11) adalah akuntan publik yang melaksanakan penugasan pemeriksaan (*examination*) secara obyektif atas laporan keuangan suatu perusahaan atau organisasi lain dengan tujuan untuk menentukan 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

Tentang kinerja (*performance*) pada dasarnya dijelaskan sebagai seberapa berhasil seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Penilaian kinerja dikatakan baik apabila telah melebihi target atau peran yang diharapkan sebelumnya. Dimensi kinerja mencakup dua hal berikut ini:

- a. Kualitas output (*quality of output*) : Seseorang dikatakan berkinerja baik bilamana menghasilkan keluaran yang semakin bagus atau minimal serupa dengan sasaran yang sudah dirumuskan sebelumnya.
- b. Kuantitas output (*quantity of output*) : Mengukur kinerja dapat dilakukan dengan melihat seberapa banyak keluaran yang dihasilkan. Dikatakan baik apabila kinerja melebihi atau minimal sama dengan sasaran, tanpa melalaikan kualitas keluaran tersebut (Trisnawati, *et al.*, 2017).

Tujuan penilaian kinerja menurut (Mangkunegara, 2014, p. 10) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk membuat yang lebih baik atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang dikembangkannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu dirubah.

2. Peran Konflik (*Role Conflict*)

Role conflict adalah suatu konflik yang timbul dari mekanisasi pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabainya perintah yang lain. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan (Fanani, *et al.*, 2008).

Role conflict mengacu pada banyaknya beban kerja yang diberikan serta keterbatasan sumber daya (peralatan kerja dan tenaga) yang dibutuhkan dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Tekanan peran (*role stress*) dapat diasumsikan cukup (*fit*) apabila tekanan peran tersebut memiliki beberapa dimensi yang mampu memberikan pengaruh bagi perilaku karyawan dalam organisasi (LeRouge, *et al.*, 2006). Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang ia jalankan dalam organisasi. *Role conflicts*

menciptakan harapan-harapan yang mungkin sulit untuk dipenuhi (Robbins & Judge, 2009, p. 674). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *role conflict* muncul ketika dua (atau lebih) tekanan yang dilakukan secara simultan dan ketaatan dengan satu menghambat kepatuhan dengan yang lain.

Menurut (Yustrianthe, 2008, p. 130), *role conflict* terjadi ketika seseorang berada pada situasi tekanan untuk melakukan tugas yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu yang bersamaan. *Role conflict* yang terjadi pada seseorang akan menyebabkan timbulnya stress yang dapat merusak dan merugikan dalam pencapaian tujuan seseorang. Apabila stres terjadi secara terus-menerus dan berkepanjangan, maka akan menyebabkan timbulnya *reduced personal accomplishment*, pada akhirnya akan menyebabkan tingkat kepuasan kerja dan keinginan untuk tetap bekerja diperusahaan atau institusi yang rendah.

Beberapa bentuk konflik yang dapat terjadi diorganisasi menurut (Gibson, *et al.*, 2003, p. 256), konflik peran pribadi (*person-role conflict*), konflik intra peran (*intrarole-conflict*), konflik antar peran (*inter role conflict*), adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Konflik Peran pribadi (*Person-Role Conflict*)

Konflik peran pribadi terjadi ketika persyaratan peran melanggar peran dasar, sikap, dan kebutuhan individu yang memegang posisi.

b. Konflik Intra Peran (*Intra Role Conflict*)

Konflik intra peran terjadi ketika individu berbeda mendefinisikan peran menurut aset harapan yang berbeda, sehingga tidak mungkin bagi seseorang yang memainkan peran dapat memenuhi semuanya. Hal ini mungkin akan terjadi ketika peran yang ada mempunyai aset peran yang kompleks (banyak kaitan peran yang berbeda).

c. Konflik antar Peran (*Inter Role Conflict*)

Terjadi karena individu secara simultan melakukan banyak peran, beberapa dengan harapan yang saling bertentangan. Teori peran menyatakan bahwa, ketika perilaku-perilaku yang diharapkan dari individu tidak konsisten (*role conflict*), ia akan mengalami stres, menjadi tidak puas, dan menjadi kurang efektif dibandingkan jika tidak terdapat konflik. *Role conflict* untuk itu dapat dilihat

sebagai akibat pelanggaran dari dua prinsip klasik dan menyebabkan kepuasan individu menurun dan efektivitas organisasi yang juga menurun.

Kondisi *role conflict* terjadi karena kadangkala klien juga meminta layanan lain yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Dalam hal ini, dapat menimbulkan konflik antara tugas yang diemban oleh KAP dan permintaan yang disampaikan klien sehingga mempengaruhi kinerja auditor.

Menurut (Nimran, 2004, p. 102), diantara ciri-ciri dari seseorang yang berada dalam konflik peran adalah sebagai berikut:

- a. Mengerjakan hal-hal yang tidak perlu.
- b. Terjepit diantara dua atau lebih kepentingan yang berbeda (atasan dan bawahan atau sejawat).
- c. Mengerjakan sesuatu yang diterima oleh pihak yang satu tidak dengan pihak lain.
- d. Menerima perintah atau permintaan yang bertentangan.
- e. Mengerjakan sesuatu atau berhadapan dengan keadaan dimana saluran komando dalam organisasi tidak dipatuhi.

Dari beberapa definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *role conflict* merupakan suatu situasi dimana individu mengalami ketidaksesuaian antara perintah atau permintaan yang diberikan dengan komitmen dari suatu peran. Kondisi tersebut biasanya terjadi karena adanya dua perintah yang berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain. Seseorang yang mengalami *role conflict* cenderung menimbulkan ketegangan psikologis yang berhubungan baik kesehatan mental maupun fisik sehingga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan. Beberapa bentuk konflik yang dapat terjadi diorganisasi yaitu konflik peran pribadi (*person-role conflict*), konflik intra peran (*intrarole-conflict*), konflik antar peran (*interrole conflict*).

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan mengenai konflik peran adalah oleh (Hanif, 2013) mengenai Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan

Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor. Hasilnya menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

3. Peran Ambiguitas (*Role Ambiguity*)

Role ambiguity adalah keadaan dimana seorang pekerja tidak memiliki informasi yang cukup mengenai hal-hal yang menjadi tugasnya didalam suatu perusahaan atau organisasi. Menurut (Robbins & Judge, 2009), ambiguitas peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dapat dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang ia lakukan atau kerjakan. Ambiguitas peran dapat terjadi akibat *job description* yang tidak ditulis atau dijelaskan dengan rinci serta tidak adanya standar kerja yang jelas sehingga ukuran kinerja yang ideal dipersepsikan secara kabur oleh karyawan. Penyebab lain yang memunculkan ambiguitas peran adalah komunikasi yang buruk antara karyawan dengan atasan atau dengan rekan kerjanya, kurangnya pengawasan dari pihak manajemen serta program pelatihan yang buruk. Jackson and Schuler dalam (Tubre & Collins, 2000), mengungkapkan bahwa pegawai yang pekerjaannya tergantung sebagian besar pada interaksi dengan orang lain kemungkinan besar akan mengalami *role ambiguity* daripada pegawai yang bekerja dimana kinerjanya sebagian besar untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tertentu. Auditor disuatu organisasi memerlukan interaksi dengan banyak orang, baik dari dalam maupun dari luar organisasi dengan berbagai kebutuhan untuk memahami dan memuaskan ekspektasi oleh pengirim peran (*role senders*) (Fisher, 2011).

Menurut (Zeithaml & Berry, 1990), manajemen dapat menggunakan empat alat kunci untuk memberikan kejelasan peran untuk karyawan, yaitu:

- a. Komunikasi
- b. Umpan balik
- c. Kepercayaan diri, dan
- d. Kompetensi

Seseorang yang mengalami *role ambiguity* cenderung akan mengalami penurunan kesehatan fisik dan psikis karena *role ambiguity* merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres kerja akibat dari terhalangnya seorang auditor dalam melaksanakan tugasnya. Ketika seorang auditor yang dihadapkan dengan

ketidakjelasan peran, ketidakjelasan perintah, ketidakjelasan otoritas, kewajiban, aturan yang berlaku serta sanksi yang akan didapatkannya dalam melakukan suatu pekerjaan, dapat mempengaruhi kinerjanya sebagai seorang auditor.

4. Efikasi Diri (*Self Efficacy*)

Self efficacy dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku terutama dalam penyelesaian tugas dan tujuan. *Self efficacy* dinyatakan sebagai kepercayaan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada sebuah tingkat tertentu, adalah salah satu dari faktor yang mempengaruhi aktifitas pribadi terhadap pencapaian tugas (Bandura, 1986). *Self Efficacy* (efikasi diri) adalah persepsi / keyakinan tentang kemampuan diri sendiri. (Bandura, 1977) menyatakan bahwa *self efficacy* adalah kepercayaan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada sebuah tingkat tertentu, yang mempengaruhi aktifitas pribadi terhadap pencapaian tujuan. Selanjutnya hubungan ini juga akan menunjukkan hubungan dengan kinerja (Locke dan Latham, 1990). Beberapa faktor yang mempengaruhi *self efficacy* (Bandura, 1997), yaitu:

a. Pengalaman Keberhasilan (*Mastery Experiences*)

Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan *self efficacy* yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan *self efficacy*-nya. Apabila keberhasilan yang didapat seseorang auditor dalam menjalankan tugasnya lebih banyak karena faktor-faktor diluar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan *self efficacy*. Akan tetapi, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangan auditor sendiri, maka hal ini akan membawa pengaruh pada tingkat *self efficacy*-nya.

b. Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experiences*)

Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam menjalankan suatu tugas biasanya akan meningkatkan *self efficacy* seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama. *Self efficacy* tersebut didapatkan melalui sosial model yang biasanya terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong seseorang untuk melakukan modelling. Namun *self efficacy* yang didapatkan tidak akan terlalu

berpengaruh bila model yang diamati memiliki kemiripan atau berbeda dengan model lainnya.

a. Persuasi Sosial (*Social Persuasion*)

Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa dia cukup mampu melakukan suatu tugas.

b. Keadaan Fisiologis dan Emosional (*Physiological and Emotional States*)

Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan lainnya. *Self efficacy* yang tinggi biasanya ditandai oleh tingkat stress dan tingkat kecemasan yang tinggi pula.

Perilaku *self efficacy* ini sangat berpengaruh bagi auditor dalam menyelesaikan tanggung jawabnya, tingkat efikasi diri yang mereka miliki tentu saja berdampak terhadap *judgement* yang mereka buat. Sebagai contoh, seseorang yang memiliki efikasi tinggi secara umum menganggap dirinya sanggup melakukan banyak hal diberbagai situasi, namun seseorang yang memiliki efikasi diri yang rendah berkeyakinan bahwa tidak ada hal-hal yang dapat mereka kuasai. Sebagaimana sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Iskandar & Sanusi, 2011) yang mengatakan bahwa auditor dengan efikasi diri yang tinggi melakukan *audit judgement* yang lebih baik dibandingkan dengan efikasi diri yang rendah.

Menurut (Puspitaningsih, 2016) membedakan *self efficacy* menjadi tiga dimensi, yaitu *level*, *generality*, dan *strength* sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

a. Dimensi Level

Dimensi ini mengacu pada derajat kesulitan tugas yang dihadapi. Penerimaan dan keyakinan seorang terhadap suatu tugas berbeda-beda. Persepsi setiap individu akan berbeda dalam memandang tingkat kesulitan dari suatu tugas. Persepsi terhadap tugas yang sulit dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki individu. Ada yang menganggap suatu tugas itu sulit sedangkan orang lain mungkin merasa tidak demikian. Keyakinan ini didasari oleh pemahamannya terhadap tugas tersebut.

b. Dimensi *Generality*

Dimensi ini mengacu sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas, mulai dari dalam melakukan suatu aktivitas yang biasa dilakukan atau situasi tertentu yang tidak pernah dilakukan hingga dalam serangkaian tugas atau situasi sulit dan bervariasi.

c. Dimensi *Strength*

Dimensi *strength* merupakan kuatnya keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki ketika menghadapi tuntutan tugas atau permasalahan. Hal ini berkaitan dengan ketahanan dan keuletan individu dalam pemenuhan tugasnya. *Self-efficacy* yang lemah dapat dengan mudah menyerah dengan pengalaman yang sulit ketika menghadapi sebuah tugas yang sulit. Sedangkan bila *self-efficacy* tinggi maka individu akan memiliki keyakinan dan kemantapan yang kuat terhadap kemampuannya untuk mengerjakan suatu tugas dan akan terus bertahan dalam usahanya meskipun banyak mengalami kesulitan dan tantangan.

5. Kecerdasan Spiritual (*Spiritual Quotient*)

Spiritual Quotient merupakan kecerdasan jiwa yang membantu seseorang untuk mengembangkan dirinya secara utuh melalui penciptaan kemungkinan untuk menerapkan nilai-nilai positif (Apriyanti, et al., 2018). Menurut (Hoffman, 2002), mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spiritualitas kedalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual.

Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan persoalan nilai, yaitu menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Thalib, 2020). Dari pendapat tersebut dapat dilihat bahwa dengan kecerdasan spiritual merupakan suatu penghayatan hidup yang direfleksikan dalam kehidupan sehingga seseorang lebih bijaksana. Dengan terjadinya kompetisi yang lebih ketat saat ini, spiritual sangat penting bagi orang-orang yang menginginkan pekerjaan. Nilai dan keyakinan merupakan suatu batasan toleransi yang berlandaskan nilai

etika, belas kasihan, intuisi, radius kepercayaan, daya pribadi dan integritas yang dimiliki oleh para auditor (Noor & Sulityawati, 2010). Sehingga dengan nilai-nilai yang dimiliki seorang auditor akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual merupakan filter / penyaring tentang hal-hal yang sepatutnya dilakukan atau tidak dengan berdasarkan iman dan akhlak seseorang. Menjadikan seseorang untuk menjadi arif dalam setiap hal yang terjadi dalam kehidupan, dan membuat seseorang dapat melakukan nilai kebenaran. Syahdani (2005), dalam Sufnawan (2006) yang membahas tentang pendekatan unsur etika dan psikologi dengan kematangan emosional dan spiritual (ESQ) dalam strategi mengelola perusahaan atau organisasi dan untuk mencapai prestasi kerja yang optimal. Suatu perusahaan akan sukses dan berhasil juga tergantung dari faktor sumber daya manusia didalamnya. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki berkualitas baik secara emotional dan spiritual maka perusahaan tersebut akan terus bertahan dan berkembang. Dengan sumber daya manusia yang memiliki spiritual yang baik maka akan membawa dampak pada sikap dan kinerja seseorang. Sehingga jika kinerja yang diciptakan baik maka akan berpengaruh baik terhadap lingkungan kerja dan hasilnya dapat dinilai dari umpan balik yang dihasilkan. Bagi seorang auditor dengan memiliki kecerdasan spiritual akan dapat menghindari / mencegah hal-hal yang dapat menyebabkan seorang auditor melanggar etika profesi yang wajib dipatuhi. Dengan spiritual yang baik seorang auditor menyadari bahwa segala pekerjaan dan keputusan yang diambil dipertanggungjawabkan kepada banyak pihak dan kepada Sang Pencipta.

Sukarto (2011) Prinsip kebenaran, keadilan dan kebaikan yang terdapat dalam komponen kecerdasan secara spiritual ini akan menjadikan seseorang tidak berfokus pada dirinya sendiri, namun mampu melihat bahwa apa yang dikerjakan merupakan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain. (Zohar, 2007, p. 12) menyebutkan dalam bukunya bahwa kita menggunakan SQ untuk:

- a. Menjadikan kita untuk menjadi manusia apa adanya sekarang dan memberi potensi lagi untuk terus berkembang.
- b. Menjadi lebih kreatif. Kita menghadirkannya ketika kita menginginkan agar kita menjadi luwes, berwawasan luas, dan spontan dengan cara yang kreatif.
- c. Menghadapi masalah ekstensial yaitu pada waktu kita secara pribadi terpuruk terjebak oleh kebiasaan dan kekhawatiran, dan masa lalu kita akibat kesedihan. Karena dengan SQ, kita akan sadar bahwa kita mempunyai masalah ekstensial dan membuat kita dapat mengatasinya atau paling tidak kita bisa berdamai dengan masalah tersebut.
- d. SQ dapat digunakan pada masalah krisis yang sangat membuat kita seakan kehilangan keteraturan diri. Dengan SQ suara hati kita akan menuntun kejalan yang lebih benar.
- e. Kita juga akan lebih mempunyai kemampuan beragama yang benar, tanpa harus fanatik dan tertutup terhadap kehidupan yang sebenarnya sangat beragam.
- f. SQ memungkinkan kita menjembatani atau menyatukan hal yang bersifat personal dan interpersonal, antara diri dan orang lain karenanya kita akan sadar akan integritas orang lain dan integritas kita.
- g. SQ juga kita gunakan untuk mencapai kematangan pribadi yang lebih utuh karena kita memang mempunyai potensi untuk itu. Juga karena SQ akan membuat kita sadar mengenai makna dan prinsip sehingga ego akan dinomorduakan, dan kita hidup berdasarkan prinsip yang abadi.
- h. Kita akan menggunakan SQ dalam menghadapi pilihan dan realitas yang pasti akan datang dan harus kita hadapi apapun bentuknya. Baik atau buruk atau dalam segala penderitaan yang tiba-tiba datang tanpa kita duga (Zohar, 2007, p. 13).

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan spiritual sebagai berikut.

- a. *Inner value* (nilai-nilai spiritual dari dalam) yang berasal dari dalam diri, (suara hati) *transparency, responsibilities, accountabilities, fairness* dan *social awareness*.
- b. *Drive* yaitu dorongan dan usaha untuk mencapai kebenaran dan kebahagiaan.

B. Keterkaitan Variabel

a. Pengaruh peran konflik (*role conflict*) terhadap kinerja auditor

Role conflict ialah suatu konflik yang timbul akibat proses pengembalian birokrasi organisasi yang tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Fenomena ini terjadi karena adanya dua perintah yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaannya hanya satu perintah saja, sehingga perintah yang lain terabaikan. Peristiwa ini dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja sekaligus berdampak pada menurunnya kinerja auditor.

b. Pengaruh peran ambiguitas (*role ambiguity*) terhadap kinerja auditor

Role ambiguity adalah situasi yang terjadi ketika individu tidak mendapat informasi yang cukup untuk menyelesaikan perannya di suatu organisasi. Penyebab peristiwa ini terjadi yaitu tidak adanya informasi yang disampaikan oleh seseorang dan kurangnya pengetahuan mengenai peran yang telah diberikan kepadanya. Sehingga seseorang tidak mengetahui perannya dengan baik dan tidak menjalankan perannya sesuai dengan yang diharapkan dan berdampak pada mereka yang menjadi tidak efisien dan terarah dalam bekerja dan dapat menurunkan kinerja auditor.

c. Pengaruh efikasi diri (*self efficacy*) terhadap kinerja auditor

Teori *self efficacy* yang dikembangkan Bandura (1997) sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa *self efficacy* dapat meningkatkan *audit judgment*. Dalam mengerjakan tugas, auditor dihadapkan dalam berbagai hambatan dan tantangan antara lain yaitu struktur audit yang kurang baik ataupun karena tidak adanya instruksi yang tidak tepat atau jelas dari atasan (Hasnidar, 2018). Auditor dengan *self efficacy* yang tinggi akan lebih mudah dalam mengatasi tantangan atau

hambatan yang ada, karena adanya dorongan dari diri sendiri untuk memberikan hasil yang baik sehingga ia akan mencari solusi untuk mengatasi hambatan atau tantangan tersebut secara efektif dan juga auditor dengan *self efficacy* yang tinggi memiliki keyakinan bahwa ia dapat menyelesaikan tugas dengan baik dalam keadaan apapun (Tangke, et al., 2020).

d. Pengaruh kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) terhadap kinerja auditor

Hoffman (2002) yang dikutip oleh Apriyanti (2014), menyatakan bahwa mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka, dan membawa spiritualitas kedalam lingkungan kerja mereka, akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual.

e. Hasil penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja auditor. Variabel-variabel tersebut antara lain *role conflict*, *role ambiguity*, *self efficacy* dan *spiritual quotient*.



Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	(Sugandi, 2021)	2021	Pengaruh <i>role conflict</i> dan <i>role ambiguity</i> terhadap kepuasan kerja, dan dampaknya terhadap komitmen organisasi	<i>Role conflict</i> memiliki korelasi negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. <i>Role ambiguity</i> memiliki korelasi yang tidak signifikan, kepuasan kerja memiliki korelasi positif dan signifikan dengan komitmen organisasi.
2	(Agustina, 2009)	2009	Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kepuasan kerja dan kinerja auditor	Variabel kelebihan peran secara parsial terhadap kinerja auditor junior. Koefisien jalur bernilai negatif menunjukkan bahwa kelebihan peran memberikan pengaruh yang negatif terhadap kinerja. Artinya auditor mengalami kelebihan peran yang rendah cenderung akan memiliki kinerja yang lebih tinggi.
3	(Rosally & Jogi, 2015)	2016	Pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan komitmen organisasi terhadap kinerja auditor	Variabel konflik peran, dan ketidakjelasan peran memiliki pengaruh negatif, dan komitmen organisasi memiliki persamaan positif, artinya semakin kuat komitmen organisasi akan mampu meningkatkan kinerja auditor.
4	(Rukhviyanti, 2011)	2011	Pengaruh <i>role conflict</i> , <i>role ambiguity</i> dan <i>work overload</i> terhadap kinerja	Variabel <i>role conflict</i> , <i>role ambiguity</i> dan <i>work overload</i> berpengaruh negatif terhadap variabel kinerja dan dapat dilanjutkan.
5	(Bahtiar, 2019)	2019	<i>Role conflict</i> , <i>role ambiguity</i> , independensi dan kinerja auditor	Variable <i>role conflict</i> , <i>role ambiguity</i> , independensi tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

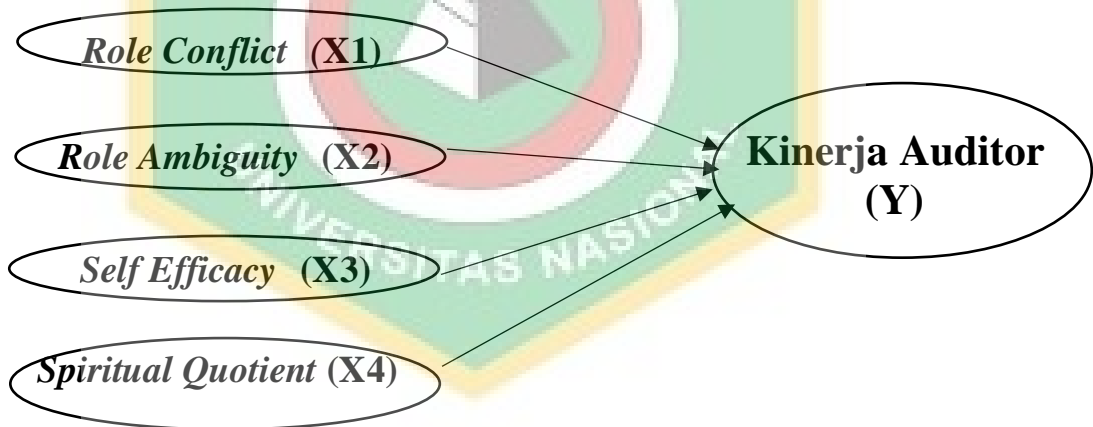
Sumber: Diolah oleh penulis (2022)

C. Kerangka Analisis

Kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah. Untuk mencapai tujuan bersama, kantor akuntan publik diharuskan untuk memperhatikan kinerja para auditornya. Dengan terjadinya kasus-kasus skandal akuntansi yang dapat mencerminkan buruknya kinerja atau kegagalan peran oleh auditor, akan berdampak besar bagi bisnis dimasyarakat. *Role ambiguity*, *role conflict*, *self efficacy*, dan *spiritual quotient* yang dapat dialami oleh setiap pekerja khususnya auditor. *Role ambiguity*, *role conflict*, *self efficacy*, dan *spiritual quotient* dianggap menurunkan kinerja dari seorang auditor.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diatas penentuan variabel sebagai factor-faktor pengaruh terhadap kinerja auditor tersebut yang mendasari untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah oleh penulis (2022)

Keterangan :

- : garis pengaruh dan hubungan
- X1 : *Role Conflict*
- X2 : *Role Ambiguity*
- X3 : *Self Efficacy*
- X4 : *Spiritual Quotient*

E. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Peran Konflik (*Role Conflict*) terhadap Kinerja Auditor

Role conflict dapat terjadi ketika seorang auditor dihadapkan dengan adanya ketidaksesuaian antara harapan yang diemban kepadanya dengan kemampuan yang dimiliki. *Role conflict* juga dapat terjadi saat auditor dihadapkan dengan dua peran atau lebih, sehingga jika auditor hanya berfokus pada satu peran dan mengakibatkan terbengkalainya peran yang lain. Konflik peran dapat memengaruhi pada penurunan kinerja auditor. Konflik peran juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman saat melakukan pekerjaan (Aprimulki, 2017).

Hasil penelitian (Fanani, et al., 2008) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh secara signifikan pada kinerja auditor. Penelitian yang dilakukan oleh (Aprimulki, 2017) juga menghasilkan bahwa konflik peran memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor. Sedangkan hasil penelitian (Sari & Suryanawa, 2016), konflik peran berpengaruh pada kinerja auditor. Dari penjelasan diatas, dapat dibuat hipotesis bahwa konflik peran (*role conflict*) berpengaruh terhadap kinerja akuntan publik.

H₁ = *Role conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor

2. Pengaruh Peran Ambiguitas (*Role Ambiguity*) terhadap Kinerja Auditor

Penelitian (Rosally & Jogi, 2015) dan (Agustina, 2009) yang pernah dilaksanakan, *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Ini berarti semakin rendah ketidakjelasan peran yang dialami auditor semakin baik kinerja auditor tersebut. *Role ambiguity* terjadi ketika auditor menjalankan suatu pekerjaan dan tidak mendapat informasi apapun mengenai pekerjaan tersebut. Hal ini akan membuat kebingungan dan ketidaknyaman saat bekerja, sehingga karena tidak tahu berbuat apa, auditor menjadi tidak produktif dan kinerjanya akan menurun.

Role ambiguity adalah tidak adanya informasi yang memadai yang diperlukan seseorang untuk menjalankan perannya dengan cara yang memuaskan (Kahn *et al* dalam Agustina 2009). Rebele dan Michaels dalam Agustina (2009) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) mengacu pada kurangnya kejelasan

mengenai harapan-harapan pekerjaan dan metoda-metoda untuk memenuhi harapan-harapan yang dikenal, dan atau konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu.

Seseorang yang mengalami ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) cenderung mengalami penurunan kesehatan fisik dan psikis karena *role ambiguity* merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres kerja akibat dari terhalangnya seorang auditor dalam melaksanakan tugasnya. Ketika seorang auditor yang dihadapkan dengan ketidakjelasan peran, ketidakjelasan perintah, ketidakjelasan otoritas, kewajiban, aturan yang berlaku serta sanksi yang akan didapatkannya dalam melakukan suatu pekerjaan, dapat mempengaruhi kinerjanya sebagai seorang auditor. Dari penjelasan diatas, dapat dijadikan hipotesis bahwa *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor.

H₂ = *Role ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor

3 Pengaruh Efikasi Diri (*Self Efficacy*) terhadap Kinerja Auditor

Self-efficacy dapat diartikan sebagai penilaian dan kepercayaan diri apakah mampu untuk melakukan sesuatu atau tidak. Afifah (2015) menyatakan bahwa individual yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi pada situasi tertentu akan mencurahkan semua usaha dan perhatiannya sesuai dengan tuntutan situasi tersebut dalam mencapai tujuan dan kinerja yang telah ditentukannya yang akan berdampak pada peningkatan kinerja. Sedangkan menurut Bandura (1997), *self-efficacy* adalah keyakinan individu terhadap kemampuan mereka yang akan memengaruhi cara individu dalam bereaksi terhadap situasi dan kondisi tertentu.

Penelitian Wiguna (2014) dan Afifah (2015) menemukan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja auditor sehingga semakin tinggi efikasi diri seorang auditor maka semakin baik pula kinerja auditor tersebut. *Self-efficacy* tentunya akan membawa dampak positif bagi auditor yang pada dasarnya bekerja dengan “bayang-bayang” risiko. Efikasi diri akan meyakinkan auditor bahwa ia “bisa” sehingga auditor dapat cepat dalam mengambil keputusan dalam proses audit. Selain itu, keinginan untuk belajar dari kesalahan atau pengalaman yang dimiliki auditor dengan efikasi diri tinggi, membuatnya lebih baik lagi dalam

pekerjaan berikutnya. Berdasarkan uraian ringkas teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang dibangun adalah:

H₃ = *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Auditor

4. Pengaruh Kecerdasan Spiritual (*Spiritual Quotient*) terhadap Kinerja Auditor

Spiritual Quotient atau kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan jiwa yang membantu seseorang untuk mengembangkan dirinya secara utuh melalui penciptaan kemungkinan untuk menerapkan nilai-nilai positif (Apriyanti, 2014). Hoffman (2002) yang dikutip oleh Apriyanti (2014), menyatakan bahwa mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spiritualitas kedalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual.

Penelitian Choiriah (2013), dan Widana (2017) bahwa *spiritual quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja auditor sehingga semakin tinggi tingkat kecerdasan spiritual seorang auditor maka akan semakin baik pula kinerja auditor tersebut. Dengan tingkat kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh auditor, ia akan menerapkan nilai-nilai positif dalam setiap pekerjaan sehingga kinerjanya akan baik. Berdasarkan uraian ringkas teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang dibangun adalah:

H₄ = *Spiritual Quotient* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Auditor

