



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TELAAH LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Audit

Audit menurut Agoes dan Hoesada (2009) adalah jasa yang diberikan oleh auditor dalam memeriksa dan mengevaluasi laporan keuangan yang disajikan perusahaan. Pemeriksaan ini tidak dimaksudkan untuk mencari kesalahan atau menemukan kecurangan, walaupun dalam pelaksanaannya sangat memungkinkan diketemukannya kesalahan atau kecurangan. Pemeriksaan atas laporan keuangan dimaksudkan untuk menilai kewajaran laporan keuangan berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku umum.

Arens (2009) menyebutkan tiga jenis *auditing* yang umum dilaksanakan. Ketiga jenis tersebut yaitu:

1. Audit Operasional (*Operational Audit*)

Audit operasional atau *management audit* merupakan pemeriksaan atas semua atau sebagian prosedur dan metode operasional suatu organisasi untuk menilai efisiensi, efektifitas, dan ekonomisasinya. Audit operasional dapat menjadi alat manajemen yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil dari audit operasional berupa rekomendasi-rekomendasi perbaikan bagi manajemen sehingga audit jenis ini lebih merupakan konsultasi manajemen.

2. Audit Ketaatan (*Compliance Audit*)

Compliance Audit merupakan pemeriksaan untuk mengetahui apakah prosedur dan aturan yang telah ditetapkan otoritas berwenang sudah ditaati oleh personel di organisasi tersebut. *Compliance Audit* biasanya ditugaskan oleh otoritas berwenang yang telah menetapkan prosedur/peraturan dalam perusahaan sehingga hasil audit jenis ini tidak untuk dipublikasikan tetapi untuk intern manajemen.

3. Audit atas Laporan Keuangan (*Financial Audit*)

Pemeriksaan atas laporan keuangan merupakan evaluasi kewajaran laporan keuangan yang disajikan oleh manajemen secara keseluruhan dibandingkan dengan standar akuntansi keuangan yang berlaku umum. Hasil audit atas laporan keuangan adalah opini auditor yaitu *Unqualified Opinion, Unqualified Opinion with Explanatory Paragraph or Modified Wording, Qualified Opinion, Disclaimer Opinion* dan *Adverse Opinion*.

Ketika melakukan audit, auditor harus memenuhi standar audit yang tercantum dalam Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) yang berlaku dan didukung oleh bukti-bukti kompeten yang cukup. Standar *auditing* ini terdiri dari standar umum, standar pekerjaan lapangan, dan standar pelaporan.

1. Standar umum, berisi tentang:

- a. Audit harus dilaksanakan oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor.

b. Dalam semua hal yang berhubungan dengan perikatan, independensi dalam sikap mental harus dipertahankan oleh auditor.

c. Dalam melaksanakan audit dan penyusunan laporannya, auditor wajib menggunakan kemahiran profesionalnya dengan cermat dan seksama.

2. Standar pekerjaan lapangan, berisi tentang:

a. Pekerjaan harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus di supervisi dengan semestinya.

b. Pemahaman yang memadai atas struktur pengendalian intern harus dapat diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat, dan lingkup pengujian yang akan dilakukan.

c. Bukti audit kompeten yang cukup harus dapat diperoleh melalui inspeksi, pengamatan, pengajuan, pertanyaan dan konfirmasi sebagai dasar yang memadai untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan auditan.

3. Standar pelaporan, berisi tentang:

a. Laporan auditor harus menyatakan apakah laporan keuangan telah disusun sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

b. Laporan auditor harus menunjukkan dan menyatakan jika ada ketidakkonsistenan penerapan prinsip akuntansi dalam penyusunan laporan keuangan periode berjalan dibandingkan

dengan penerapan prinsip akuntansi tersebut dalam periode sebelumnya.

- c. Pengungkapan informatif dalam laporan keuangan harus dipandang memadai, kecuali dinyatakan lain dalam laporan auditor.
- d. Laporan auditor harus memuat pernyataan pendapat mengenai laporan keuangan secara keseluruhan atas suatu asersi.

Menurut Mulyadi (2009) dalam melakukan audit, terdapat proses audit atas laporan keuangan yang harus dilaksanakan oleh auditor, yaitu:

1. Penerimaan perikatan audit

Perikatan adalah kesepakatan dua pihak untuk mengadakan suatu ikatan perjanjian. Dalam perikatan audit, klien yang memerlukan jasa auditing mengadakan suatu perikatan perjanjian dengan auditor. Dalam ikatan perjanjian tersebut, klien menyerahkan pekerjaan audit atas laporan keuangan kepada auditor dan auditor sanggup untuk melaksanakan pekerjaan audit berdasarkan kompetensi profesionalnya. Langkah awal pekerjaan audit atas laporan keuangan berupa pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak perikatan audit dari calon klien atau untuk melanjutkan atau menghentikan perikatan audit dari klien berulang. Terdapat 6 langkah yang perlu ditempuh oleh auditor untuk mempertimbangkan penerimaan perikatan audit dari calon klien, yaitu:

- a) Mengevaluasi integritas manajemen

- b) Mengidentifikasi keadaan khusus dan resiko luar biasa
- c) Menentukan kompetensi untuk melaksanakan audit
- d) Menilai independensi
- e) Menentukan kemampuan untuk menggunakan kemahiran profesionalnya dengan kecermatan dan keseksamaan.
- f) Membuat surat perikatan audit.

2. Perencanaan Audit

Setelah perikatan audit diterima oleh auditor, langkah selanjutnya adalah perencanaan audit. Keberhasilan penyelesaian perikatan audit sangat ditentukan oleh kualitas perencanaan audit yang dibuat oleh auditor. Terdapat 7 langkah yang perlu ditempuh oleh auditor dalam merencanakan pengauditan atas laporan keuangan, yaitu:

- a) Memahami bisnis dan industri klien
- b) Melaksanakan prosedur analitik
- c) Mempertimbangkan tingkat materialitas awal
- d) Mempertimbangkan resiko bawaan
- e) Mempertimbangkan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap saldo awal, jika perikatan dengan klien berupa audit tahun pertama
- f) Mengembangkan strategi audit awal terhadap asersi signifikan
- g) Memahami pengendalian intern klien

3. Pelaksanaan pengujian audit

Pada tahap ini dapat juga disebut dengan pekerjaan lapangan. Dalam pelaksanaan pekerjaan lapangan ini harus mengacu ketiga standar

auditing yang termasuk dalam kelompok standar pekerjaan lapangan.

Tujuan utama pekerjaan lapangan ini adalah untuk memperoleh bukti audit tentang efektivitas pengendalian intern klien dan kewajaran laporan keuangan klien. Tahap pelaksanaan pengujian audit ini mencakup sebagian besar pekerjaan audit.

4. Pelaporan audit

Tahap akhir pekerjaan audit atas laporan keuangan adalah pelaporan audit. Pelaksanaan tahap ini harus mengacu ke standar pelaporan. Ada dua langkah penting yang dilaksanakan oleh auditor dalam pelaporan audit ini:

- a. Menyelesaikan audit dengan meringkas semua hasil pengujian dan menarik kesimpulan
- b. Menerbitkan laporan audit

SPAP SA Seksi 508 tahun 2011 menjelaskan bahwa ada beberapa jenis opini audit yang dapat diberikan auditor eksternal, yaitu:

1. *Unqualified Opinion* (pendapat wajar tanpa pengecualian).

Dalam opini ini, auditor eksternal menyatakan bahwa laporan keuangan secara keseluruhan telah disajikan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum dan bebas dari salah saji material.

2. *Unqualified Opinion with Explanatory Paragraph or Modified*

Wording (pendapat wajar tanpa pengecualian dengan bahasa yang ditambahkan dalam laporan audit bentuk baku).

Dalam opini ini, auditor eksternal menambahkan penjelasan dalam laporan audit, meskipun tidak mempengaruhi pendapat wajar tanpa pengecualian yang dinyatakan oleh auditor.

- a. Pendapat wajar sebagian didasarkan atas laporan auditor independen lain.
- b. Jika terdapat kondisi dan peristiwa yang semula menyebabkan auditor yakin tentang adanya kesangsian mengenai kelangsungan hidup entitas, namun setelah dipertimbangkan rencana manajemen auditor berkesimpulan bahwa rencana manajemen tersebut dapat secara efektif dilaksanakan dan pengungkapan mengenai hal itu telah memadai.
- c. Diantara dua periode akuntansi terdapat suatu perubahan material dalam penggunaan prinsip akuntansi atau dalam metode penerapan.
- d. Data keuangan kuartalan tertentu yang diharuskan oleh Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK), namun tidak disajikan atau tidak di-review.
- e. Informasi tambahan yang diharuskan oleh Ikatan Akuntan Indonesia-Dewan Standar Akuntansi Keuangan telah dihilangkan yang penyajiannya menyimpang jauh dari pedoman yang dikeluarkan oleh dewan tersebut, dan auditor tidak dapat melengkapi prosedur audit yang berkaitan dengan informasi tersebut atau auditor tidak dapat menghilangkan keraguan yang

besar apakah informasi tambahan tersebut sesuai dengan panduan yang dikeluarkan oleh dewan tersebut.

3. *Qualified Opinion* (pendapat wajar dengan pengecualian).

Audit eksternal menyatakan bahwa laporan keuangan menyajikan secara wajar dalam semua hal yang material, posisi keuangan, hasil usaha, perubahan ekuitas dan arus kas sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

a. Ketiadaan bukti kompeten yang cukup atau adanya pembatasan terhadap lingkup audit yang mengakibatkan auditor berkesimpulan bahwa ia tidak dapat menyatakan pendapat wajar tanpa pengecualian dan ia berkesimpulan tidak menyatakan tidak memberikan pendapat.

b. Auditor yakin, atas dasar auditnya, bahwa laporan keuangan yang berisi penyimpangan dari prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia, yang berdampak material, dan ia berkesimpulan tidak menyatakan pendapat tidak wajar.

4. *Adverse Opinion* (pendapat tidak wajar).

Pendapat ini dinyatakan bila, menurut pertimbangan auditor, laporan keuangan secara keseluruhan tidak disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

5. *Disclaimer of Opinion* (pernyataan tidak memberikan pendapat).

Auditor dapat tidak menyatakan suatu pendapat bilamana ia tidak dapat merumuskan atau tidak merumuskan suatu pendapat tentang

kewajaran penyajian laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia. Jika auditor menyatakan tidak memberikan pendapat, laporan auditor harus memberikan semua alasan substantif yang mendukung pernyataan tersebut.

B. Profesi Akuntan Publik

Akuntan publik atau auditor adalah seseorang yang memiliki kualifikasi untuk melakukan jasa audit. Kualifikasi yang dimaksud adalah seorang auditor harus memiliki kompetensi dalam melakukan audit. Kompetensi menurut penelitian Castellani (2008) dapat diukur melalui tiga dimensi, yaitu pendidikan, pengalaman dan pelatihan teknis. Melalui pendidikan, akan diperoleh pengetahuan mengenai bidang akuntansi dan audit. Karena dalam melaksanakan audit, akuntan publik harus bertindak sebagai seseorang yang ahli di bidang akuntansi dan audit. Pengalaman auditor dalam mengaudit dapat diukur berdasarkan lamanya bekerja dan akan membantu dalam pelaksanaan proses audit dan menghasilkan audit yang berkualitas. Selain pendidikan dan pengalaman, auditor perlu mengikuti program pelatihan teknis audit. Auditor dengan kemampuan teknis yang baik akan lebih mudah menganalisa dan mendeteksi suatu penyimpangan.

Kualifikasi selanjutnya yang harus dimiliki auditor adalah independensi. Independensi menurut Ardini (2010) adalah sikap yang tidak mudah dipengaruhi, dan tidak memihak pada siapapun. Akuntan publik harus independen karena bertindak sebagai pihak yang dipercaya masyarakat karena melaksanakan pekerjaan untuk kepentingan umum,

sehingga harus berkerja secara jujur, tidak memihak dan melaporkan apa adanya. Akuntan publik tidak dibenarkan memihak kepentingan siapapun. Auditor berkewajiban untuk jujur tidak hanya kepada manajemen dan pemilik perusahaan, namun juga kepada kreditor dan pihak lain yang meletakkan kepercayaan atas pekerjaan akuntan publik.

Akuntan publik menurut Agoes (2007) adalah akuntan yang memiliki izin dari Menteri Keuangan atau pejabat berwenang lainnya untuk menjalankan praktik akuntan publik. Pengertian praktik akuntan publik menurut Agoes (2007) adalah pemberian jasa profesional kepada klien yang dilakukan oleh anggota Ikatan Akuntan Indonesia–Kompartemen Akuntan Publik (IAI-KAP) yang dapat berupa jasa audit, jasa atestasi, jasa akuntansi dan review, perpajakan, perencanaan keuangan perorangan, jasa pendukung litigasi, dan jasa lainnya yang diatur dalam Standar Profesional Akuntan Publik.

Dalam melaksanakan tugasnya, akuntan publik di Indonesia mempunyai panduan dalam memberikan jasa, yaitu Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP). Didalam SPAP terdapat berbagai pernyataan standar profesi, termasuk juga kode etik akuntan publik. Standar profesi dalam SPAP antara lain adalah Pernyataan Standar Auditing (PSA), Pernyataan Standar Atestasi (PSAT), Pernyataan Standar Jasa Akuntansi dan *Review* (PSAR), Pernyataan Standar Jasa Konsultasi (PSJK) dan Pernyataan Standar Pengendalian Mutu (PSPM). SPAP ditetapkan oleh Dewan Standar Profesi Institut Akuntan Publik Indonesia (DSP IAPI).

Profesi akuntan publik menghasilkan berbagai jasa bagi masyarakat, yaitu (Mulyadi, 2009):

1. *Jasa Assurance*

Jasa assurance adalah jasa profesional independen yang meningkatkan mutu informasi bagi pengambil keputusan. Pengambil keputusan memerlukan informasi yang andal dan relevan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Salah satu tipe jasa *assurance* yang disediakan oleh profesi akuntan publik adalah jasa attestasi. Attestasi adalah suatu pernyataan pendapat atau pertimbangan orang yang independen dan kompeten tentang kesesuaian asersi suatu entitas dalam semua hal yang material dengan kriteria yang telah ditetapkan.

2. *Jasa Non Assurance*

Jasa yang dihasilkan oleh akuntan publik yang didalamnya tidak ada memberikan pendapat, keyakinan negatif, ringkasan temuan, atau bentuk lain keyakinan. *Jasa non assurance* dibedakan menjadi 3 yaitu:

a. *Jasa kompilasi*

Akuntan publik melaksanakan berbagai jasa akuntansi kliennya, seperti pencatatan transaksi akuntansi bagi kliennya sampai dengan penyusunan laporan keuangan.

b. *Jasa perpajakan*

Meliputi bantuan yang diberikan oleh akuntan publik kepada kliennya dalam pengisian surat pemberitahuan pajak tahunan.

c. Jasa konsultasi

Fungsi dari jasa ini adalah untuk memberikan konsultasi atau saran profesional yang memerlukan respon segera, berdasarkan pada pengetahuan mengenai klien, keadaan, masalah teknis terkait, representasi klien, dan tujuan bersama berbagai pihak.

Dalam memberikan jasanya, akuntan publik diwajibkan untuk mempunyai Kantor Akuntan Publik (KAP). Kantor Akuntan Publik (KAP) menurut Agoes (2007) adalah suatu bentuk organisasi akuntan publik yang memperoleh izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berusaha di bidang pemberian jasa profesional dalam praktik akuntan publik.

C. *Turnover Intention*

Menurut Suwandi dan Indriantoro (1999) dalam Toly (2001), *turnover intentions* (keinginan berpindah) mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan. Sedangkan Abelson (1987) dalam Toly (2001) menggambarkan hal tersebut sebagai pikiran untuk keluar, mencari pekerjaan di tempat lain, serta keinginan meninggalkan organisasi.

Turnover intentions menurut Petronila (2009) adalah kecenderungan atau minat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. *Turnover* biasanya merupakan salah satu pilihan terakhir bagi seorang karyawan apabila ia mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa

yang diharapkan. Menurut Rohman (2009) *turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi.

Werther dan Keith (1993) dalam Petronila (2009) mengemukakan definisi *turnover* sebagai *the willingness of employees to leave one organization for another*. Faktor-faktor yang menjadi penyebab *turnover* karyawan (Petronila: 2009) adalah kondisi pasar tenaga kerja, harapan terhadap pilihan kesempatan kerja, dan panjangnya masa kerja dengan perusahaan.

Mowday, Porter, dan Steers (1982) dalam Tjoeiyanto (2010) mengemukakan empat karakteristik personal sebagai variabel kontrol yang dianggap memiliki hubungan dengan keinginan berpindah, yakni:

1. Umur

Umur berkorelasi dengan keinginan berpindah, artinya bahwa semakin lanjut umur karyawan maka tingkat kepuasan kerja dan komitmen afektifnya semakin tinggi sehingga cenderung keinginan berpindahnya rendah.

2. Jenis Kelamin

Umumnya pria menghadapi tantangan yang lebih besar dalam pencapaian karirnya, maka tingkat kepuasan kerja dan komitmen

afektifnya lebih tinggi sehingga cenderung keinginan berpindahnya rendah.

3. Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan berkorelasi dengan keinginan berpindah, artinya bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka tingkat kepuasan kerja dan komitmen afektifnya semakin rendah sehingga cenderung keinginan berpindahnya tinggi.

4. Masa Kerja

Masa kerja berkorelasi dengan keinginan berpindah, artinya bahwa semakin lama masa kerja karyawan maka tingkat kepuasan kerja dan komitmen afektifnya semakin tinggi sehingga cenderung keinginan berpindahnya rendah.

Menurut Suwandi dan Indriantoro (1999) dalam Nungraeni (2004) *turnover* dapat mengakibatkan hilangnya efisiensi karyawan sebelum terjadi pelepasan dan biaya karena ada jabatan yang kosong selama pencarian seorang pengganti, namun mungkin ada biaya prestasi lainnya apabila karyawan tersebut mempunyai keterampilan yang lebih atau menduduki jabatan yang penting. Kehilangan ini akan dapat memberikan efek beruntun terhadap prestasi sampai jauh diluar jabatan yang kosong tersebut. Efek tersebut dapat berlangsung terus hingga penggantinya dapat menguasai seluruh fungsinya. Walaupun pada kasus tertentu *turnover* terjadi karena kinerja karyawan yang rendah, tetapi perlu diketahui bahwa dengan tingkat *turnover* yang tinggi akan mengakibatkan

biaya yang ditanggung organisasi tinggi pula, jauh lebih tinggi dibanding kesempatan memperoleh peningkatan kinerja dari karyawan yang baru.

Keinginan berpindah kerja mengacu kepada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dalam tindakan pasti untuk meninggalkan organisasi. Menurut Suwandi dan Indriantoro (1999) dalam Hudiwinarsih (2005), tingginya *turnover* pada perusahaan akan berdampak pada berbagai potensi biaya, seperti biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan yang bersangkutan, tingkat kinerja yang harus dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. Berarti dengan tingginya *turnover* akan berdampak negatif pada suatu organisasi, karena dapat menjadikan organisasi tidak efektif akibat kehilangan karyawannya yang telah berpengalaman dan harus melatih lagi karyawan yang baru.

Menurut Kalbers dan Fogarty (1995) dalam Hudiwinarsih (2005), *turnover intentions* dapat dilihat dari dua sisi, yaitu *outside turnover intentions* (keluar atau pindah dari perusahaan tempat individu tersebut bekerja) dan *inside turnover intentions* (pindah dari posisinya sebagai audit intern tetapi masih dalam perusahaan yang sama). Arnold dan Fieldman (1982) dalam Hudiwinarsih (2005), menyatakan bahwa masa kerja, kepuasan kerja, persepsi keamanan kerja dan keinginan seseorang untuk mencari posisi baru memiliki hubungan yang signifikan dengan *turnover*. Sedangkan Carrell *et al.*, (1995) dalam Hudiwinarsih (2005) menyatakan bahwa salah satu penyebab *turnover* karyawan adalah

karyawan yang memiliki persepsi keamanan kerja rendah atas pekerjaan yang ada sekarang, dan termotivasi untuk mencari pekerjaan lain.

Turnover dapat terjadi secara sukarela (*voluntary*) dan tidak sukarela (*involuntary*). Abelson (1987) dalam Fitriany dkk. (2010) menyatakan bahwa sebagian besar karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) dan perpindahan kerja yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*). *Avoidable voluntary turnover* dapat disebabkan karena alasan berupa gaji, pembicaraan tentang pekerjaan, atasan atau ada organisasi lain yang dirasakan lebih baik, sedangkan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan dapat disebabkan karena perubahan jalur karir atau faktor keluarga.

D. Kepuasan Kerja

Davis *et al.*, (1989) dalam Fitriany dkk. (2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka yang merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya. Spector (1997) dalam Fitriany dkk. (2010) menjelaskan bahwa ada kebijakan konvensional yang mengatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kinerja sehingga seorang pekerja yang merasa puas seharusnya juga merupakan seorang pekerja yang produktif. Seseorang yang senang atau puas dengan pekerjaannya akan lebih memiliki motivasi, lebih giat, dan akhirnya memiliki kinerja yang lebih baik.

Kepuasan kerja menurut Handoko (1998) dalam Tjoeiyanto (2010) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dialami para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka. Bagaimanapun juga, kepuasan kerja perlu untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan, karena kondisi mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang.

Robbins (1996) dalam Tjoeiyanto (2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap seseorang secara keseluruhan terhadap pekerjaannya atau dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan dari imbalan yang diterima dalam bekerja. Jika imbalan yang diterima sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka menyebabkan kepuasan. Sebaliknya, jika imbalan yang diterima lebih kecil dari yang diharapkan, maka menyebabkan ketidakpuasan.

Vecchio (1995) dalam Wibowo (2011) menyatakan kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan. Sedangkan Gibson (2000) dalam Wibowo (2011) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan maka semakin rendah kepuasan kerja seseorang.

Wibowo (2011) mengemukakan teori tentang kepuasan kerja. Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa

lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Teori kepuasan kerja antara lain *Two-Factor Theory* dan *Value Theory*.

1. *Two-Factor Theory*

Teori dua faktor (*Two-Factor Theory*) merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak tersedia. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain), dan bukannya dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor ini mencegah reaksi negatif, dinamakan sebagai *hygiene* atau *maintenance factors*. Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan diri dan penguatan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivator.

2. *Value Theory*

Teori nilai (*Value Theory*) merupakan teori kepuasan kerja yang terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti

diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas. *Value Theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang. Implikasi teori ini mengundang perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja. Secara khusus teori ini menganjurkan bahwa aspek tersebut tidak harus sama berlaku untuk semua orang, tetapi mungkin aspek nilai dari pekerjaan tentang orang-orang yang merasakan adanya pertentangan serius. Dengan menekankan pada nilai-nilai, teori ini menganjurkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor. Oleh karena itu, cara yang efektif untuk memuaskan pekerja adalah dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001) dalam Wibowo (2011) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. *Need Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. *Discrepancies* (Perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan, dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang tidak akan puas. Sebaliknya, individu diperkirakan akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

3. *Value Attainment* (Pencapaian Nilai)

Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. *Equity* (Keadilan)

Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

5. *Dispositional/Genetic Components* (Komponen Genetik)

Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk

menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

Robbins (1996) dalam Tjoeiyanto (2010) menyatakan dari banyak literatur mengindikasikan faktor-faktor penting kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan yang Menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan – pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas.

2. Pemberian Gaji yang Adil

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan adil, tidak membingungkan, dan sesuai dengan harapan.

3. Kondisi kerja yang Mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk keamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik.

4. Rekan kerja yang Mendukung

Rekan kerja yang ramah dan mendukung dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja.

E. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Fitriyani dkk. (2010) mengatakan bahwa auditor yang *dissatisfied* (*low satisfaction*) dan dianggap memiliki prestasi yang rendah (*poor performers*) oleh atasannya, memiliki tingkat *turnover* yang tinggi. Tapi

sebaliknya, karyawan yang memiliki *high performer* (baik yang *satisfied* maupun yang *dissatisfied*) tidak akan meninggalkan pekerjaannya karena mereka diberikan *strong inducements* untuk tidak keluar dari tempat bekerjanya, misalnya dengan diberi kenaikan gaji dan promosi. *Inducement* ini dapat menghilangkan *dissatisfaction*. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan meningkatkan keinginan untuk berpindah kerja. Sedangkan apabila karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, dia akan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya dan tidak berusaha untuk memikirkan dan mencari alternatif pekerjaan lainnya.

Penelitian Petronila (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah tingkat keinginan untuk berpindah, dan semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan semakin tinggi keinginan untuk berpindah. Penelitian ini didukung oleh penelitian Sunjoyo dan Harsono (2003) dan penelitian Fitriyani dkk. (2010) yang mengatakan bahwa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah kerja. Hasil dari penelitian Rohman (2009) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan berpindah. Tetapi pada penelitian Nugraeni (2004) dan Tjoeiyanto (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang terbentuk adalah:

Ha₁: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

F. Komitmen Organisasi

Robin (2001) dalam Amilin (2008) telah mendefinisikan komitmen pada organisasi yaitu sampai tingkat mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Hatmoko (2006) dalam Amilin (2008) komitmen organisasional adalah loyalitas karyawan terhadap organisasi melalui penerimaan sasaran-sasaran, nilai-nilai organisasi, kesediaan atau kemauan untuk berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginan untuk bertahan di dalam organisasi.

Menurut Aranya dan Felix (1984) dalam Petronila (2009) komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai dari organisasi, sebuah kemajuan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi, dan sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi. Greenberg (2000) dalam Hudiwinarsih (2005) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat identifikasi dan keterlibatan individu dengan dan dalam suatu organisasi sehingga individu tidak menginginkan untuk meninggalkan organisasi tersebut.

Robinson (1996) dalam Rohman (2009) mengemukakan bahwa komitmen karyawan pada organisasi merupakan salah satu sikap yang mencerminkan perasaan suka atau tidak suka seseorang karyawan terhadap organisasi tempat ia bekerja. Sedangkan menurut Aranya, dkk. (1980) dalam Rohman (2009) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai:

1. Suatu kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan serta nilai-nilai dari organisasi dan atau profesi
2. Suatu kemauan untuk melakukan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, dan
3. Suatu keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi.

Suatu komitmen organisasi menunjukkan sumber daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Menurut Mowday *et all.*, (1982) dalam Petronila (2009) komitmen dalam organisasi berkaitan erat dengan niat atau intensi untuk tetap bertahan, atau dengan kata lain bersikap loyal terhadap organisasi. Williams dan Hazer (1986) dalam Toly (2001) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkat kekerapan identifikasi dan keterikatan individu terhadap organisasi yang dimasukinya, dimana karakteristik komitmen organisasional antara lain adalah: loyalitas seseorang terhadap organisasi, kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama organisasi, kesesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi (*goal congruence*), dan keinginan untuk menjadi anggota organisasi.

Dalam studi Allen dan Meyer (1990) dalam Sunjoyo dan Harsono (2003) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat dibagi atas tiga dimensi, yaitu komitmen afektif, komitmen *continuance*, dan komitmen normatif. Karyawan tetap memiliki komitmen afektif kuat karena mereka ingin (*want*) melakukan sesuatu, komitmen *continuance* karena mereka perlu (*need*) melakukan sesuatu, dan komitmen normatif karena mereka merasa ada sesuatu yang seharusnya (*ought/should*) mereka lakukan. Dengan kata lain, komitmen afektif berkaitan dengan persamaan nilai-nilai individual dan organisasi, komitmen *continuance* berkaitan dengan pertimbangan *cost* dan *benefit* individual antara tetap tinggal di organisasi atau meninggalkan organisasi, dan komitmen normatif berkaitan dengan tanggung jawab moral individual terhadap organisasinya.

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu telah memiliki tingkat kepercayaan dan menerima serta terikat dengan tujuan organisasi. Seseorang yang memiliki komitmen organisasi berarti memiliki loyalitas terhadap organisasi, dan ada kesesuaian antara tujuannya dengan tujuan organisasi yang disertai keinginan untuk menjadi anggota organisasi tersebut (Hudiwinarsih: 2005).

G. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*

Amilin (2008) menyebutkan bahwa komitmen anggota organisasi menjadi hal yang penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah organisasi apapun bentuk organisasinya. Komitmen

menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan.

Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan karena mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi sehingga ia akan mempunyai tingkat *turnover intention* lebih rendah dibandingkan dengan individu yang kurang memiliki komitmen pada organisasinya. Hasil penelitian Toly (2001) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian ini didukung dengan penelitian Nugraeni (2004) yang juga menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* dan hasil penelitian Daromes (2006) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara komitmen organisasional dan intensitas *turnover* dapat diterima karena signifikan. Dalam penelitian Petronila (2009) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang terbentuk adalah:

Ha₂: Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

H. Kompleksitas Tugas

Menurut Jamilah dkk. (2007) dalam Fitriany dkk. (2010), tingkat kesulitan tugas dan struktur tugas merupakan dua aspek dari kompleksitas tugas.

Pengujian atas pengaruh faktor kompleksitas tugas dalam melakukan audit cukup penting dilakukan karena tugas melakukan audit adalah tugas yang banyak menghadapi persoalan kompleks.

Menurut Libby dan Lipe (1992) dalam Fitriany dkk. (2010), kompleksitas penugasan dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kerja. Kompleksitas penugasan untuk tingkatan tertentu dapat mempengaruhi usaha auditor. Akuntan selalu dihadapkan dengan tugas-tugas yang banyak, berbeda-beda dan saling terkait satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu Wood (1986) pada Engko (2007) mendefinisikan kompleksitas tugas sebagai fungsi dari tugas itu sendiri. Menurut Jiambalvo dan Pratt (1982) dalam Engko (2007) beberapa tugas audit dipertimbangkan sebagai tugas dengan kompleksitas yang tinggi dan sulit, sementara yang lain mempersepsikannya sebagai tugas yang mudah.

Menurut Restu dan Indriantoro (2000) dalam Prasita dan Adi (2007), kompleksitas audit didefinisikan sebagai persepsi individu tentang kesulitan suatu tugas audit. Persepsi ini menimbulkan kemungkinan bahwa suatu tugas audit sulit bagi seseorang, namun mungkin juga mudah bagi orang lain. Lebih lanjut, kompleksitas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas-tugas utama maupun tugas-tugas lain. Pada tugas-tugas yang membingungkan (*ambiguous*) dan tidak terstruktur, alternatif-alternatif yang ada tidak dapat diidentifikasi, sehingga data tidak dapat diperoleh dan outputnya tidak dapat diprediksi.

Restu dan Indriantoro (2000) dalam Prasita dan Adi (2007) juga menyatakan bahwa peningkatan kompleksitas dalam suatu tugas atau sistem, akan menurunkan tingkat keberhasilan tugas itu. Terkait dengan kegiatan pengauditan, tingginya kompleksitas audit ini bisa menyebabkan akuntan berperilaku disfungsional sehingga menyebabkan penurunan kualitas audit.

Dikarenakan terdapat kecenderungan bahwa tugas melakukan audit adalah tugas yang banyak menghadapi persoalan yang kompleks, maka Bonner (1994) dalam Jamilah dkk. (2007) mengemukakan alasan yang mendasar mengapa pengujian terhadap kompleksitas tugas untuk sebuah situasi audit perlu dilakukan, antara lain:

1. Kompleksitas tugas ini diduga berpengaruh signifikan terhadap kinerja seorang auditor.
2. Sarana dan teknik pembuatan keputusan dan latihan tertentu diduga telah dikondisikan sedemikian rupa ketika para peneliti memahami keganjilan pada kompleksitas tugas audit.
3. Pemahaman terhadap kompleksitas dari sebuah tugas dapat membantu tim manajemen audit perusahaan menemukan solusi terbaik bagi staf audit dan tugas audit.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

I. Pengaruh Kompleksitas Tugas Terhadap *Turnover Intention*

Chung dan Monroe (2001) dalam Prasita dan Adi (2007) mengemukakan argumen bahwa kompleksitas tugas dalam pengauditan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Banyaknya informasi yang tidak relevan, yaitu informasi tersebut tidak konsisten dengan kejadian yang akan diprediksikan.
2. Adanya ambiguitas yang tinggi, yaitu beragamnya *outcome* (hasil) yang diharapkan oleh klien dari kegiatan pengauditan.

Karena terdapat kompleksitas tugas yang seringkali dialami oleh auditor, nantinya hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja dari auditor tersebut. Auditor menjadi kurang bisa menunjukkan kinerjanya yang baik nantinya tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor. Ketika kepuasan kerja menjadi turun, nantinya akan berpengaruh terhadap naiknya tingkat *turnover intention*.

Hasil penelitian Fitriany, dkk. (2010) menunjukkan bahwa kompleksitas tugas berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pembahasan tersebut, maka hipotesis yang terbentuk adalah:

Ha₃: Kompleksitas tugas berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

J. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kompleksitas Tugas Terhadap *Turnover Intention*

Tindakan penarikan diri menurut Suwandi dan Indriantoro (1999) dalam Tjoeiyanto (2010) terdiri atas beberapa komponen yang secara simultan muncul dalam individu berupa adanya pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, mengevaluasi kemungkinan untuk menemukan pekerjaan yang layak di tempat lain, dan adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani dkk. (2010) kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap keinginan berpindah kerja auditor pada semua jenis KAP. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja auditor, semakin rendah keinginan berpindah kerja auditor.

Tingkat komitmen organisasional yang rendah dari seorang auditor mendorong munculnya intensitas *turnover*. Dengan kata lain, pada saat seorang auditor merasa dan menganggap bahwa KAP tempat dia bekerja tidak lagi memberikan inspirasi pada dirinya, pada saat itu pula muncul pikiran dan sikap untuk mencari alternatif pekerjaan yang lain di luar KAP. Hal ini didukung oleh penelitian Daromes (2006) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara komitmen organisasional dan intensitas *turnover* dapat diterima karena signifikan.

Para auditor di Kantor Akuntan Publik akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Tuntutan bagi auditor untuk menghasilkan kinerja yang baik, akan

berhubungan dengan kepuasan kerja dari auditor itu sendiri, kurang adanya komitmen organisasi dalam diri auditor, serta kompleksitas tugas yang diberikan kepada auditor akan mendorong auditor untuk melakukan *turnover intention*.

Hasil dari penelitian Nugraeni (2004) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang terbentuk adalah:

Ha₄: Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kompleksitas tugas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.



K. Model Penelitian

Gambar 2.1
Model Penelitian

