

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kompetensi

###### a. Pengertian Kompetensi

Kompetensi berasal dari bahasa Inggris *competency* yang berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Seseorang dinyatakan kompeten di bidang tertentu jika menguasai kecakapan bekerja pada satu bidang tertentu. Syaodih dalam Satori (2007: 22), menyatakan bahwa kompetensi adalah performan yang mengarah kepada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkan.

Kompetensi didefinisikan (Mitrani et.al, 1992; Spencer and Spencer,1993) sebagai *an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situation*. Atau karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kerjanya. Sesuatu yang dimaksud

bisa menyangkut motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan/keahlian. Kompetensi individu yang berupa kemampuan dan pengetahuan bisa dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan. Sedangkan motif kompetensi dapat diperoleh pada saat proses seleksi.

Selanjutnya menurut Spencer and Spencer (1993) kompetensi dapat dibagi atas 2 (dua) kategori yaitu "*threshold competencies*" dan "*differentiating competencies*". *Threshold competencies* adalah karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya. Tetapi tidak untuk membedakan seorang yang berkinerja tinggi dan rata-rata. Sedangkan "*differentiating competencies*" adalah faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah/Misalnya seorang dosen harus mempunyai kemampuan utama mengajar, itu berarti pada tataran "*threshold competencies*", selanjutnya apabila dosen dapat mengajar dengan baik, cara mengajarnya mudah dipahami dan analisisnya tajam sehingga dapat dibedakan tingkat kinerjanya maka hal itu sudah masuk kategori "*differentiating competencies*".

Karyawan di dalam bekerja haruslah memiliki kompetensi yang tersendiri guna mencapai harapan yang menjadi visi dan misi organisasi. Dan untuk memiliki kompetensi yang diharapkan tersebut seorang

karyawan harus mampu membina dirinya sendiri secara baik dan dilanjutkan dengan kemampuan untuk bekerja secara optimal.

Kompetensi karyawan adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas keprofesionalan. Dimana kompetensi karyawan yang dimaksud tersebut meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional.

Kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, berakhlak mulia, arif, dan berwibawa serta menjadi teladan bagi karyawan lain. Kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan pekerjaan yang ditugaskan. Kompetensi sosial adalah kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien baik dengan pimpinan maupun sesama karyawan..

Definisi di atas menyatakan bahwa konsep kompetensi lebih ditekankan pada apa yang diharapkan oleh pekerja di tempat kerjanya dari proses pembelajaran yang berlangsung serta kemampuan mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan ke dalam situasi dan lingkungan yang baru. Ini adalah definisi yang luas, karena mencakup semua aspek dari *performance* kerja dan tidak hanya pada keterampilan tugas dalam arti yang sempit.

## **b. Manfaat Kompetensi**

Mengacu pada pendapat (Ryllat,et.al;1993) kompetensi memberikan beberapa manfaat kepada karyawan. organisasi, industri, ekonomi daerah dan nasional.

### 1) Karyawan:

- a) Kejelasan relevansi pembelajaran sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer ketrampilan, nilai, dari kualifikasi yang diakui, dan potensi pengembangan karier
- b) Adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan melalui akses sertifikasi nasional berbasis standar yang ada.
- c) Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karier
- d) Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilai tambah pada pembelajaran dan pertumbuhan
- e) Pilihan perubahan karir yang lebih jelas . Untuk berubah pada jabatan baru, seseorang dapat membandingkan kompetensi mereka sekarang dengan kompetensi yang diperlukan untuk jabatan baru. Kompetensi baru yang dibutuhkan mungkin hanya berbeda 10% dari yang telah dimiliki
- f) Penilaian kinerja yang lebih obyektif dan umpan balik berbasis standar kompetensi yang ditentukan dengan jelas

g) Meningkatnya ketrampilan dan marketability sebagai karyawan

2) Organisasi

- a) Pemetaan yang akurat mengenai kompetensi angkatan kerja yang ada yang dibutuhkan
- b) Meningkatnya efektifitas rekrutmen dengan cara menyesuaikan kompetensi yang diperlukan dalam pekerjaan dengan yang dimiliki pelamar
- c) Pendidikan dan Pelatihan difokuskan pada kesenjangan ketrampilan dan persyaratan ketrampilan perusahaan yang lebih khusus
- d) Akses pada Pendidikan dan Pelatihan yang lebih efektif dari segi biaya berbasis kebutuhan industri dan identifikasi penyedia Pendidikan dan Pelatihan internal dan eksternal berbasis kompetensi yang diketahui
- e) Pengambil keputusan dalam organisasi akan lebih percaya diri karena karyawan telah memiliki ketrampilan yang akan diperoleh dalam Pendidikan dan Pelatihan
- f) Penilaian pada pembelajaran sebelumnya dan penilaian hasil Pendidikan dan Pelatihan akan lebih reliable dan konsisten
- g) Mempermudah terjadinya perubahan melalui identifikasi kompetensi yang diperlukan untuk mengelola perubahan

### 3) Industri

- a) Identifikasi dan penyesuaian yang lebih baik atas ketrampilan yang dibutuhkan untuk industri
- b) Akses yang lebih besar terhadap Pendidikan dan Pelatihan sektor publik yang relevan terhadap industri
- c) Ditetapkannya dasar pemahaman yang umumnya dan jelas atas hasil Pendidikan dan Pelatihan industri melalui sertifikasi pencapaian kompetensi individu
- d) Percaya diri yang lebih besar karena kebutuhan industri telah terpenuhi sebagai hasil penilaian berbasis standar
- e) Ditetapkannya dasar system kualifikasi nasional yang relevan untuk industri
- f) Efisiensi penyampaian yang lebih besar dan berkurangnya usaha Pendidikan dan Pelatihan ganda
- g) Meningkatnya tanggung jawab dunia pendidikan dan penyedia Pendidikan dan Pelatihan atas hasil Pendidikan dan Pelatihan
- h) Mendorong pengembangan ketrampilan yang luas dan relevan di masa depan

### 4) Ekonomi Daerah dan Nasional

- a) Meningkatnya format ketrampilan untuk bersaing di pasar domestik dan internasional

- b) Mendorong investasi internasional baru pada industri dimana angkatan kerja terampil sangat diperlukan
- c) Lebih efisien dari segi biaya, pendidikan kejuruan dan standar pendidikan dan pelatihan yang relevan dan bertanggung jawab
- d) Akses individu pada industri yang diakui, dan kompetensi yang relevan dan sesuai dengan keinginan industri
- e) Penilai yang koniten secara nasional mengenai standar industri yang relevan menjadi mungkin.
- f) Meningkatnya modal akses individu melalui diketahuinya kebutuhan industri yang jelas dan melalui pengakuan pembelajaran sebelumnya terhadap standar yang ada.

## **2. Kualitas Audit**

Kualitas merupakan konsep yang sulit untuk dipahami, tidak jelas, dan sulit untuk diukur, terutama bagi jasa. Ketika membeli barang, konsumen dapat menilai kualitas barang tersebut dari banyak hal yang tampak mata seperti warna, mode, label, kemasan, dan rasa. Ketika membeli jasa, hanya beberapa hal yang tampak mata. Dalam banyak kasus, benda tampak mata pada jasa hanya terbatas pada fasilitas fisik penyedia jasa, peralatan, dan karyawan. Konsumen harus berpegang pada hal lain, seperti harga, karena tidak adanya benda tampak mata pada jasa yang dapat digunakan untuk menilai kualitas.

Kualitas jasa didefinisikan sebagai suatu ukuran tentang seberapa baik tingkat jasa yang disampaikan sesuai dengan persepsi konsumen. Penyampaian kualitas jasa berarti menyesuaikan diri dengan pengharapan konsumen pada basis yang konsisten (Lewis dan Brooms, 1983).

Terdapat tiga karakteristik dari jasa yang harus diketahui untuk dapat memahami jasa, yaitu:

1. Tidak tampak mata

Sebagian besar jasa tidak dapat dihitung, diukur, diinventaris, diuji, dan diperiksa dalam penjualan berikutnya untuk memastikan kualitas. Karena tidak tampak mata, perusahaan mungkin mengalami kesulitan untuk memahami bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan mereka dan mengevaluasi kualitas jasa (Zeithaml, 1983).

2. Berbeda-beda

Jasa berbeda-beda. Kinerjanya sering kali berbeda dari satu produsen dengan produsen lain, dari satu konsumen dengan konsumen lain, dan dari ke hari. Konsistensi tingkah laku dari karyawan jasa sulit untuk dipastikan (Booms dan Bitner, 1981) karena apa yang ingin disampaikan perusahaan kepada konsumen mungkin sangat berbeda dengan apa yang konsumen terima.

3. Tidak dapat dipisah-pisahkan.

Produksi dan konsumsi dari banyak jasa tidak dapat dipisah-pisahkan (Carmen dan Langeard, 1980). Konsekuensinya, kualitas dalam jasa tidak didesain di dalam pabrik, kemudian disampaikan utuh kepada konsumen. Dalam jasa dengan tenaga kerja intensif, contohnya, kualitas terjadi selama penyampaian jasa, biasanya dalam interaksi antara klien dengan kontak person dari perusahaan jasa (Lehtinen dan Lehtinen, 1982).

Perusahaan jasa mungkin juga memiliki kontrol manajerial yang kurang terhadap kualitas jasa dimana partisipasi konsumen sangat intense (contohnya salon dan kunjungan ke dokter) karena klien mempengaruhi proses. Dalam situasi seperti ini, masukan dari konsumen (deskripsi bagaimana potongan rambut yang diinginkan atau deskripsi tentang gejala penyakit yang dirasakan) menjadi penting bagi kinerja kualitas jasa. Terdapat tiga prinsip dalam kualitas jasa:

1. Kualitas jasa lebih sulit dievaluasi oleh konsumen dari pada kualitas barang.
2. Persepsi kualitas jasa dihasilkan dari perbandingan pengharapan konsumen dengan kinerja jasa sesungguhnya.
3. Persepsi kualitas jasa dihasilkan dari perbandingan apa yang diharapkan konsumen terhadap jasa dengan persepsi tingkat jasa yang diterima.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1993) telah mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa – *reliability, responsiveness, assurance, tangibles, empathy*

– yang telah digunakan secara luas dalam industri jasa. Berdasarkan dimensi-dimensi ini, instrumen-instrumen kualitas jasa telah dikembangkan dan secara luas digunakan dalam industri jasa untuk mengukur persepsi konsumen atas kualitas jasa.

Beberapa pengaruh dari pengharapan konsumen atas jasa yang diidentifikasi oleh Zethaml, Berry, dan Parasuraman (1993) adalah kebutuhan personal konsumen – fisik, sosial, psikologi. Determinan-determinan ini sangat dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan budaya dari pelanggan tersebut. Sehingga, budaya memiliki pengaruh penting pada kualitas jasa yang diharapkan dan kepentingan relatif dari lima dimensinya.

Kualitas adalah sebuah cara yang penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh (Tjiptono, 2001).

Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan. Maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang

diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Philip Kotler (1994) salah satu konsep pemasarannya "*the marketing approach*" yang didasarkan pada kepercayaan menyatakan bahwa tujuan bisnis dari suatu organisasi dapat dicapai dengan cara terbaik melalui pemberian kepuasan yang menyeluruh/lengkap (*complete satisfaction*) pada pengguna akhir yaitu pelanggan (*customer*). Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan merupakan satu-satunya kriteria untuk mana mutu akan ditentukan (Garvin, 1994).

Berbagai literatur marketing telah menggambarkan adanya sisi yang berbeda antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Sisi yang berbeda tersebut juga bisa didapatkan pada berbagai literatur yang membahas tentang pelayanan profesi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Hall dan Elliot (1993) bahwa kualitas pelayanan sering dilihat memiliki hubungan erat dengan kepuasan klien.

Dalam perjalanan perkembangan dunia bisnis, tanggung jawab profesi akuntan berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan jasa pemakai akuntan. Mengingat pentingnya fungsi akuntan publik, maka diperlukan berbagai usaha untuk menjaga kualitas akuntan publik agar kepercayaan masyarakat pada profesi ini tidak berkurang dan pemakai jasa akuntan merasa puas.

Suatu hal yang tidak dapat disangkal lagi bahwa kualitas produk adalah kunci keberhasilan suatu organisasi yang sangat penting. Kemampuan suatu organisasi menghasilkan produk barang maupun jasa yang bermutu tinggi merupakan kunci sukses bagi keberhasilan masa datang. Tatang (1995) Parasuraman (1985), menyatakan bahwa ada 2 atribut utama yang mempengaruhi kualitas audit yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diperoleh lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan kurang baik. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Bhen et al (1997), mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil penelitian Bhen et al (1997) adalah ada 6 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien yaitu : pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

### **3. Komitmen Karyawan**

#### **a. Pengertian Komitmen**

Dalam dunia kerja komitmen karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan sering kali menjadi isu yang sangat penting, dan sering dipergunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan sebagai salah satu persyaratan atau dasar pertimbangan untuk menduduki jabatan atau posisi tertentu dalam organisasi atau perusahaan. Berdasarkan kenyataan tersebut maka pemahaman terhadap komitmen organisasi atau perusahaan sangat penting untuk dimiliki oleh setiap unsur personal yang terlibat didalamnya dalam rangka untuk pengembangan karier selanjutnya dalam organisasi.

Berkait dengan definisi komitmen, terdapat beberapa pengertian sebagaimana dikemukakan oleh Mowday, dkk, dalam (Sumardiono, 2005). Pengertian-pengertian tentang komitmen karyawan terhadap organisasi dikemukakan oleh Sheldon, Kanter, Hall, Schneider, Nygren, dan Buchanan. Sheldon dalam (Pujiastuti, 1994) mengemukakan bahwa komitmen adalah suatu sikap atau suatu orientasi terhadap organisasi yang menghubungkan atau mengkaitkan seseorang pada organisasi. Kemudian, Kanter dalam (Rini, 2002) mengartikan komitmen organisasi adalah keinginan pelaku sosial untuk memberikan tenaga dan loyalitasnya pada sistem sosial, keterkaitan seseorang terhadap hubungan sosial dimana ia dapat mengekspresikan diri. Sedangkan Hall, Schneider dan Nygren, dalam (Calsita, 2003) berpendapat bahwa komitmen adalah suatu proses dimana melalui proses tersebut terjadi kesamaan dan terintegrasinya tujuan organisasi dan individu. Buchanan

mendefinisikan bahwa komitmen adalah sikap anggota organisasi yang dapat menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi. Komitmen dapat diartikan sebagai sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan organisasi (Alwi, 2001).

Porter, dalam (Calsita, 2003) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam kegiatan organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan 3 hal yaitu:

- 1) Menerima terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
- 2) Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
- 3) Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Selain pengertian sebagaimana disebut di atas, secara lebih tegas pengertian komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua; yaitu : pengertian dalam kategori perilaku dan pengertian dalam kategori sikap (Kusjainah, 1998). Dari sisi perilaku, karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi (perusahaan) bila karyawan tersebut telah bekerja selama bertahun-tahun dan akan merasa kehilangan bila meninggalkan organisasi (perusahaan tersebut). Sedangkan dari sisi sikap, komitmen dipandang sebagai suatu keadaan dimana seseorang (karyawan) mengidentifikasi

dirinya pada suatu organisasi (perusahaan) dan tujuan-tujuannya, serta ingin tetap menjadi anggota dari organisasi (perusahaan) tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi (perusahaan) adalah tingkat kemauan karyawan untuk mengidentifikasi dirinya dan berpartisipasi aktif dalam organisasi yang ditandai dengan adanya dorongan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, kepercayaan dan penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan organisasi serta kesediaan untuk bekerja semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi.

#### **b. Komitmen Karyawan Terhadap Organisasi**

Komitmen kerja karyawan terhadap organisasi merupakan suatu syarat bagi peningkatan produktivitas dan prestasi kerja organisasi tersebut. Sehingga secara tidak langsung adanya komitmen tersebut berhubungan dengan dapat tercapainya tujuan organisasi. Hal ini terjadi karena apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi maka yang muncul kemudian tidak hanya loyalitas kepada organisasi tetapi juga akan melahirkan suatu hubungan yang aktif yang saling mendukung di dalam organisasi tersebut dan mendukung dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh *organizational behavior* yang menjadi titik perhatian dalam *attitude* atau sikap karyawan di dalam organisasi adalah *job satisfaction*, *job involvement*

dan *organizational commitment* (Robbins, 1998). Ketiga unsur tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan terhadap organisasi.

*Organizational commitment* sebagai suatu sikap yang dapat merupakan sikap loyal dari karyawan kepada organisasi dan merupakan suatu proses bagi anggota organisasi untuk memberikan perhatian kepada organisasi yang akan menghasilkan keberhasilan bagi organisasi tersebut di masa yang akan datang (Luthans, 1998). *Organizational commitment* merupakan suatu tingkatan atau tahap dimana karyawan mampu untuk memahami tujuan dan organisasi tertentu dan berharap untuk tetap menjadi bagian dalam organisasi tersebut (Robbins, 1998). *Organizational commitment* dapat digunakan sebagai indikator yang lebih baik daripada mempergunakan *job satisfaction* untuk mengukur tingkat *turnover* karyawan dalam suatu organisasi. Hal ini karena ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya belum tentu menunjukkan ketidakpuasan karyawan terhadap organisasi tersebut secara keseluruhan, namun apabila ketidakpuasan tersebut meluas kepada organisasi maka hal ini dapat menyebabkan karyawan akan memutuskan untuk keluar dari organisasi tersebut (Robbins, 1998). Komitmen karyawan yang tinggi terhadap organisasi akan menyebabkan karyawan akan bekerja dengan baik dan keras bagi organisasi, karena sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja

akan menunjukkan bagaimana sikap dan perilaku karyawan terhadap organisasi (Luthans, 1998).

Meyer dan Allen (dalam Luthans, 1998) menunjukkan tiga dimensi yang mendukung dalam *Organizational commitment* yaitu :

- 1) *Affective commitment*, meliputi perasaan karyawan dalam organisasi.
- 2) *Continuance commitment*, meliputi komitmen yang didasarkan pada biaya asosiasi karyawan pada saat meninggalkan organisasi.
- 3) *Normative commitment*, meliputi perasaan karyawan terhadap keinginan untuk menetap pada organisasi.

Berdasarkan uraian komitmen diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan suatu hal yang penting bagi organisasi. Tingkat dari komitmen karyawan dibutuhkan oleh pihak manajemen untuk melihat dalam jangka pendek bagaimana masa depan kelangsungan organisasi dan bagaimana tingkat komitmen karyawan yang dikaitkan dengan perubahan iklim organisasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dari perusahaan.

#### **4. Kinerja Auditor**

Ada beberapa pendapat mengenai pengertian kinerja. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai “prestasi yang diperlihatkan”. Padanan kata kinerja dalam bahasa Inggris adalah “*performance*”. Sedangkan arti kata *performance* adalah sesuatu hasil yang

telah dikerjakan. Prawirosentono (1999), mengemukakan arti *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Hal ini dimaknai sebagai kemampuan kerja yang dilihat dari tingkat pencapaian atau penyelesaian tugas yang menjadi tanggungjawabnya, apakah sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan dari suatu bidang pekerjaannya. Kinerja dalam arti sebagai penampilan kerja menuntut adanya pengepresian potensi seseorang, dan pengepresian ini menuntut pengambilan tanggung jawab atau kepemilikan menyeluruh terhadap pekerjaannya.

Robbins (2001), mengatakan bahwa kinerja terkait dengan motivasi. Artinya, untuk memaksimalkan motivasi, orang perlu merasa bahwa usaha yang telah mereka lakukan menghasilkan evaluasi kinerja yang baik dan bahwa evaluasi yang baik akan memberikan imbalan yang berarti bagi mereka. Bila tujuan yang harus dicapai tidak jelas, dan kriteria untuk mengukur tujuan-tujuan itu samar-samar, serta tidak yakin bahwa usahanya akan menghasilkan penilaian kinerja yang memuaskan atau yakin bahwa imbalan bagi kinerja yang baik tidak akan memuaskan, maka bisa diduga bahwa seseorang akan bekerja di bawah potensinya. Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh seberapa yakin yang bersangkutan akan mendapatkan

evaluasi kinerja yang baik serta seberapa besar evaluasi hasil kinerja yang baik itu bisa memberikan imbalan yang baik pula. Ukuran dan tujuan evaluasi yang konsisten dan jelas juga akan mempengaruhi kinerja karyawan untuk bekerja sesuai dengan potensi mereka.

Menurut Simanjuntak (2005: 1), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, baik itu tingkat pencapaian hasil yang diharapkan oleh individu, kelompok maupun oleh perusahaan. Dimana kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja perusahaan, dipengaruhi oleh banyak faktor intern dan ekstern organisasi.

Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level yang dijabatnya (Soeprihanto, 2000).

Jadi, kinerja setiap unit kerja haruslah diukur dengan metode statistik, khususnya tentang mutu suatu produksi. Para manajer harus menerima tanggung jawab atas kinerja bawahannya. Oleh karena itu para manajer harus selalu memonitor kinerja setiap bawahannya berdasarkan kendali secara statistik (*statistical control*).

Cara sederhana untuk menilai kinerja perorangan, adalah:

**Kinerja = Kemampuan (Kapasitas) + Motivasi**

Kemampuan dari seseorang dapat dilihat dari keahlian atau skill yang dimiliki oleh orang tersebut. Dan keahlian tersebut akan dipengaruhi oleh

latar belakang pendidikan dan pengalaman yang didapat selama ini. Namun demikian, motivasi dan kemauan dari seseorang untuk belajar sambil bekerja (*learning by doing*) merupakan faktor lain yang sangat mempengaruhi keandalannya.

Robbin dalam Rivai (2005: 15), menyebutkan bahwa pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolok ukur kinerja individu. Ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian kinerja individu, yaitu: (a) tugas individu, (b) perilaku individu, dan (c) ciri individu.

Prawirosentono (1999: 196), dalam satu artikel yang telah dimuat oleh Asean Business bulan Mei 1996, terdapat tujuh macam standar kinerja, yaitu:

- a. Mutu produk
- b. Mutu pelayanan
- c. Mutu manajemen
- d. Peranan perusahaan untuk kepentingan ekonomi daerah (*lokal*) dimana perusahaan berada
- e. Catatan reputasi sebagai majikan terhadap para karyawan
- f. Potensi perusahaan untuk tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang
- g. Etika dan kejujuran (*honesty*)

Kinerja seorang karyawan juga didasarkan pada satu asumsi bahwa orang tersebut tahu dan mengerti apa yang diharapkannya, dan bila mereka diikutsertakan di dalam penentuan tujuan atau sasaran yang akan dicapai nanti, maka mereka akan menunjukkan kinerja yang baik demi tercapainya tujuan atau sasaran tersebut. Disini manajemen harus dapat menciptakan

budaya bagi semua individu dan kelompok untuk memikul tanggung-jawab bagi usaha peningkatan proses kerja dan kemampuan yang senantiasa berkesinambungan.

Jadi kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama, Rivai (2005: 14).

Berdasarkan pengertian kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas.

Menurut Dessler (1997) ada 5 lima faktor dalam penilai kinerja yang populer yaitu :

1. Kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluaran dan kontribusi
3. Supervisi yang diperlukan, meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
4. Kehadiran, meliputi : regularitas, dapat dipercayai/dihandalkan dan ketepatan waktu.
5. Konservasi, meliputi ; pencegahan, pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan peralatan.

Kinerja karyawan adalah suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan output dengan input yang dibutuhkan seorang tenaga kerja untuk menghasilkan produk (Robins, 1996) Pengukuran kinerja dilakukan dengan melihat jumlah

output yang dihasilkan oleh setiap karyawan. Seorang karyawan dapat dikatakan baik apabila ia mampu menghasilkan jumlah produk yang lebih banyak dibandingkan dengan pegawai lain dalam waktu yang sama. Jadi produktivitas terlihat melalui beberapa jumlah produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam waktu tertentu.

## **B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis**

### **1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan**

Kompetensi memadai yang dimiliki oleh seorang karyawan adalah salah satu bentuk dari komitmen profesionalitas di dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Karena, peningkatan kinerja organisasi berjalan beriringan dengan meningkatnya kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan. Sehingga karyawan yang profesional adalah karyawan yang mempunyai kepribadian dan kemauan untuk terus berkembang yang memiliki sifat dinamis, mampu mengikuti perkembangan dunia yang terjadi pada umumnya dan perkembangan organisasi pada khususnya. Seorang karyawan dengan kompetensi yang memadai pastinya akan menunjukkan profesionalitasnya dengan memberikan hasil kinerja yang baik dan memuaskan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sumantoro (2009) Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kompetensi, lingkungan kerja dan motivasi baik secara sendiri-sendiri (parsial) maupun secara bersama-sama terhadap kinerja

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif antara kompetensi terhadap kinerja auditor.

## 2. Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kinerja Auditor

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan, mungkin inilah salah satu perspektif perusahaan dalam meningkatkan kinerja atau dalam bahasa TQM yang didasarkan pada paradigma *customer value* (Mulyadi dan Johny Setyawan, 2000). Demikian halnya dalam kantor akuntan publik yang berperspektif *customer* dimana klien sebagai pelanggan. Patut menyadari kebutuhan atau keinginan klien. Sebagaimana telah disebutkan kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Parasuraman, 1985), maka audit sebagai produk jasa kantor akuntan publik harus memiliki kualitas tertentu yang diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja auditor sehingga memenuhi harapan pelanggan. Tegasnya, kualitas audit yang diberikan oleh kantor akuntan publik dapat memacu peningkatan kinerja auditor. Hal ini didukung secara empiris oleh Bhen et al (1997) bahwa kualitas audit mempengaruhi kinerja auditor dimana kualitas audit terdiri dari beberapa atribut kualitas audit tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh positif antara kualitas audit terhadap kinerja auditor.

## 3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor

Organ dan Ryan dalam (Dwi Hardanigtyas (2004) menemukan bahwa variabel sikap (kepuasan, keadilan dan komitmen) menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan OCB. Oleh karena OCB merupakan perilaku organisasional yang penting, maka terdapat penelitian yang menunjukkan hubungan dengan konsekuensi positif organisasional. Untuk memahami konsekuensi positif organisasional ini dibutuhkan pemahaman yang utuh terhadap nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya di dalam organisasi.

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dapat dipakai sebagai sumber informasi dan bahkan dasar yang sangat berguna seperti yang dilakukan oleh Toly (2001) mengenai Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kepercayaan Organisasi Dan Perubahan Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Pada Staf Kantor Akuntan Publik. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepercayaan organisasi berpengaruh secara negatif terhadap keinginan berpindah staf akuntansi publik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh positif antara komitmen terhadap kinerja auditor.