

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini berisikan teori-teori, konsep-konsep, generalisasi-generalisasi

hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian bagi topik penelitian yang membahas mengenai beban kerja, profesionalisme dan kinerja.

2.1.1 Teori Atribusi

2.1.1.1 Pengertian Teori Atribusi

Teori atribusi Fritz Heider merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang disebabkan pihak internal misalnya sifat, karakter, sikap, dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu dalam hidupnya, seseorang akan membentuk ide tentang orang lain dan situasi disekitarnya yang menyebabkan perilaku seseorang dalam persepsi sosial yang disebut *dispositional attributions* dan *situational attributions* (Luthans : 2005).

Fritz Heider juga menyatakan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) itu bersama-sama

menentukan perilaku manusia, dia menekankan bahwa merasakan secara tidak langsung adalah determinan paling penting untuk perilaku. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kinerja individu.

2.1.2 Beban Kerja

2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja

Permendagri No.12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah sebagai berikut:

Besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerjaan lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*).

Menurut Moekijat (2010:28) Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari tugas kerja kuantitatif dan kualitatif.

Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif, jika pekerja

merasa tidak mampu melaksanakan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja (Tulus Winarsunu 2008:84).

Menurut Irwandy (2007), Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat ataupun kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Beban kerja harus diperhatikan oleh suatu perusahaan karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Beberapa definisi yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sekumpulan tugas yang harus diselesaikan dengan waktu tertentu yang pelaksanaannya menuntut kemampuan pekerja dan dapat membebani pekerja.

2.1.2.2 Beban Kerja Fisik dan Mental

Kerja adalah aktifitas yang memerlukan energi fisik otot manusia sebagai sumber tenaganya (*power*). Kelelahan merupakan keadaan kehilangan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja yang berbeda-beda setiap individu (Steuerwald et al., 2000). Seseorang yang melakukan kerja fisik akan mengalami perubahan fungsi pada alat-alat tubuh, yang dapat diketahui melalui:

1. Konsumsi oksigen

2. Denyut jantung
3. Peredaran udara dalam paru-paru
4. Temperatur tubuh
5. Tingkat penguapan
6. Faktor lainnya

Semakin berat kerja semakin banyak energi yang dikeluarkan. Meskipun metode dengan menggunakan asupan oksigen lebih akurat, namun hanya mengukur secara singkat dan peralatan yang diperlukan sangat mahal. Kesehatan kerja harus diterapkan ditempat kerja pada jabatan apapun yang dilakukan dengan sebaik-baiknya (Robinson et al., 2005)

Sedangkan pekerjaan yang bersifat mental sulit diukur melalui perubahan tubuh. Secara fisiologis, aktivitas mental terlihat sebagai suatu jenis pekerjaan yang ringan sehingga kebutuhan kalori untuk aktivitas mental juga lebih rendah. Padahal secara moral dan tanggung jawab, aktivitas mental jelas lebih berat dibandingkan dengan aktiitas fisik karena lebih melibatkan kerja otak daripada kerja otot (S. Tarwaka & Sudiajeng, 2004).

Kerja mental yang tidak dirancang dengan baik dapat menyebabkan terjadinya sejumlah efek buruk, seperti kelelahan, kebosanan, serta berkurangnya kehati-hatian dan kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan, semua ini akan berdampak pada turunnya

kinerja yang dapat sekadar berupa bertambahnya waktu untuk mengerjakan suatu aktivitas, sampai dengan kegagalan suatu sistem yang bersifat fatal (Hock & Joseph, 2011)

2.1.2.3 Indikator Beban Kerja

Indikator yang mempengaruhi beban kerja menurut Dhini Rama Dhanita (2010:16) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal : Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

1) Tugas (*Task*). Meliputi tugas bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya.

2) Organisasi Kerja. Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, system kerja dan sebagainya.

3) Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor Internal :

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stresor*, meliputi faktor somatic (jenis kelamin umur, ukuran tubuh, status gizi,

kondisi kesehatan,dll.), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dll.).

2.1.3 Profesionalisme

2.1.3.1 Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme merupakan sikap seseorang yang memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik serta dilandasi dengan tingkat pengetahuan yang memadai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan bidangnya (Halim 2008:13).

Adapun menurut Sedarmayanti (2010:96) Profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.

Salah satu syarat utama yang harus dimiliki seorang auditor dalam menjalankan tugasnya adalah mempertahankan sikap profesionalisme (Prabhawa dkk, 2014). Baotham (2007) dalam Fitri dan Juliarsa (2014), mengatakan bahwa profesionalisme auditor mengacu pada kemampuan dan perilaku profesional. Kemampuan didefinisikan sebagai pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang, kemampuan disini mencakup kemampuan teknologi, kemampuan teknis dan kemampuan beradaptasi yang memungkinkan perilaku profesional auditor untuk mencakup adaptasi pekerjaan meskipun tidak sesuai dengan ilmu yang dianut.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan, keahlian, dan disiplin.

2.1.3.2 Indikator dan Dimensi Profesionalisme

Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan (Ruswanda 2018). Indikator profesionalisme adalah kemampuan, kualitas, sarana, prasarana, jumlah sumber daya manusia dan teknologi informasi (Siagian 2009:163) :

1. Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.
2. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
3. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

4. Jumlah sumber daya manusia suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki.
5. Teknologi informasi seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.
6. Keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa serupa pengukuran dari alat ukur yang sama akan memberikan hasil yang sama.

Menurut Junita (2016) terdapat lima dimensi profesionalisme, yaitu:

a. Pengabdian pada profesi

Pengabdian pada profesi dicerminkan dari dedikasi profesionalisme dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Keteguhan untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan ekstrinsik kurang. Sikap ini adalah ekspresi dari pencurahan diri yang total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan, bukan hanya sebagai alat untuk mencapai tujuan. Totalitas ini sudah menjadi komitmen pribadi, sehingga kompensasi utama yang diharapkan dari pekerjaan adalah kepuasan rohani, baru kemudian materi.

b. Kewajiban sosial

Kewajiban sosial adalah pandangan tentang pentingnya peranan profesi dan manfaat yang diperoleh baik masyarakat maupun profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

c. Kemandirian

Kemandirian dimaksudkan sebagai suatu pandangan seseorang yang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak lain (pemerintah, klien dan bukan anggota profesi). Setiap ada campur tangan dari luar dianggap sebagai hambatan kemandirian secara profesional.

d. Keyakinan terhadap peraturan profesi

Keyakinan terhadap profesi adalah suatu keyakinan bahwa yang paling berwenang menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, bukan orang luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.

e. Hubungan dengan sesama profesi

Hubungan dengan sesama profesi adalah menggunakan ikatan profesi sebagai acuan termasuk didalamnya organisasi formal dan kelompok kolega informal sebagai ide utama dalam pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para profesional membangun kesadaran profesional.

2.1.3.3 Usaha-usaha Pengembangan Profesionalisme

Dalam mengembangkan profesionalisme dalam birokrasi di Indonesia oleh Sumitro Maskun (1997:7), ada dua aspek yaitu:

1. Aspek pendidikan bagi profesional yaitu suatu bentuk pendidikan yang dapat mempersiapkan para mahasiswa menangani apa yang disebut pekerja profesional. Jadi terdapat hubungan antara pekerjaan yang dipegang oleh seseorang dengan pendidikan dipilih atau dipersiapkan.
2. Adanya proses rekrutmen terencana, dengan didukung oleh sistem karir dan pengembangannya. Rekrutmen pegawai dalam aparaturnya birokrasi Indonesia belum benar-benar berorientasi kepada profesional kerja.

2.1.4 Kinerja Auditor

2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Mangkunegara (2005:67) menyatakan bahwa kinerja (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitasnya yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Auditor internal harus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lainnya melalui pengembangan profesional yang berkelanjutan (SPAI 2017:5).

Sedangkan menurut Widyanti et al, 2013 istilah kinerja berasal dari kata "*Job Performance* atau *Actal Performance*" yaitu suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang

dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktunya. Yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu (Payman Simanjuntak 2005:1).

Menurut Sofyan (2013) kinerja digunakan untuk mengukur hasil yang telah dicapai sehubungan dengan kegiatan atau aktivitas yang sudah dilakukan oleh pekerja. Untuk mengetahui tingkat kinerja dari pekerjanya, maka suatu perusahaan harus melakukan evaluasi-evaluasi kebelakang mengenai hasil yang telah dicapai. Definisi lain juga disampaikan oleh Robbins (2006) yang menjelaskan kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja mengandung pencapaian hasil kerja oleh seseorang, dengan demikian kinerja adalah cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang, sehingga tercapai atau tidaknya suatu organisasi tergantung dari kinerja pegawai.

2.1.4.2 Efisiensi dan Optimalisasi Kinerja

Efektivitas kinerja adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, fikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan atau digunakan. (Hamdiyah dkk, 2016:5)

Pekerjaan yang dikerjakan secara efektif dan efisien sudah tersimpul, dalam arti pekerjaan tersebut tepat, cepat dan hemat. Tepat sesuai dengan apa yang harus dikerjakan, Cepat, tidak membuang waktu begitu saja. Hemat, tidak menghabiskan banyak biaya.

Dalam mengukur kinerja karyawan menurut Wilson Bangun (2012:234), yaitu:

- 1) Jumlah pekerjaan,
- 2) Kualitas Pekerjaan,
- 3) Ketepatan waktu,
- 4) Kehadiran,
- 5) Kemampuan
- 6) Kerjasama

Berdasarkan pengertian di atas, dapat digunakan untuk mengukur suatu kinerja karyawan.

2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahsun ada beberapa elemen pokok faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. menetapkan tujuan, sasaran, dan startegi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi
4. Evaluasi kinerja/ *feed back*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Menurut Mangkunegara (2007:14) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor:

1. Faktor Individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan denografi.
2. Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan inotivasi.
3. Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *jod design*.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2007:15) faktor kinerja terdiri dari dua faktor yaitu:

1. Faktor Internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai kemampuan tinggi dan tipe pekerja keras.
2. Faktor Eksternal yang terkait dan lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

2.1.4.4 Penilaian Kinerja

Menurut Priansa (2014:272) penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran.

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja karyawan memiliki berbagai manfaat, antara

lain :

1. Evaluasi antar individu dalam organisasi

Tujuan ini bermanfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompetensi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

3. Pemeliharaan sistem

Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

4. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas. (Wilson, 2012: 233)

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir menggambarkan pengaruh

antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu analisis pengaruh beban kerja dan profesionalisme terhadap kinerja auditor internal di PT Telkom

Indonesia, Bandung.

2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Auditor

Menurut Dr. Nyoto, SE., M.M (2019:113) Tekanan kerja (Beban kerja) yang terlalu lama melekat dalam diri pekerja akan memproduksi faktor-faktor penyebab menurunnya kinerja personal. Adapun menurut Munandar (2001:381) Beban kerja yang berlebihan dan beban kerja yang terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai.

Sedangkan menurut Jeky, dkk (2018) Hasil penelitian menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja auditor. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang seringkali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja menurun. Sinta (2015) Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. hasil ini memberikan bukti empiris bahwa semakin tinggi beban kerja maka akan menurunkan kinerja karyawan. Selain itu, menurut Bagus Setiawan (2016) Beban kerja kuantitatif yaitu jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut akhirnya karyawan mudah lelah, beban kerja yang berlebih secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit, sehingga menyita kemampuan teknis dan kognitif karyawan.

Dapat kita simpulkan dari pengertian dan penelitian di atas bahwa Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.

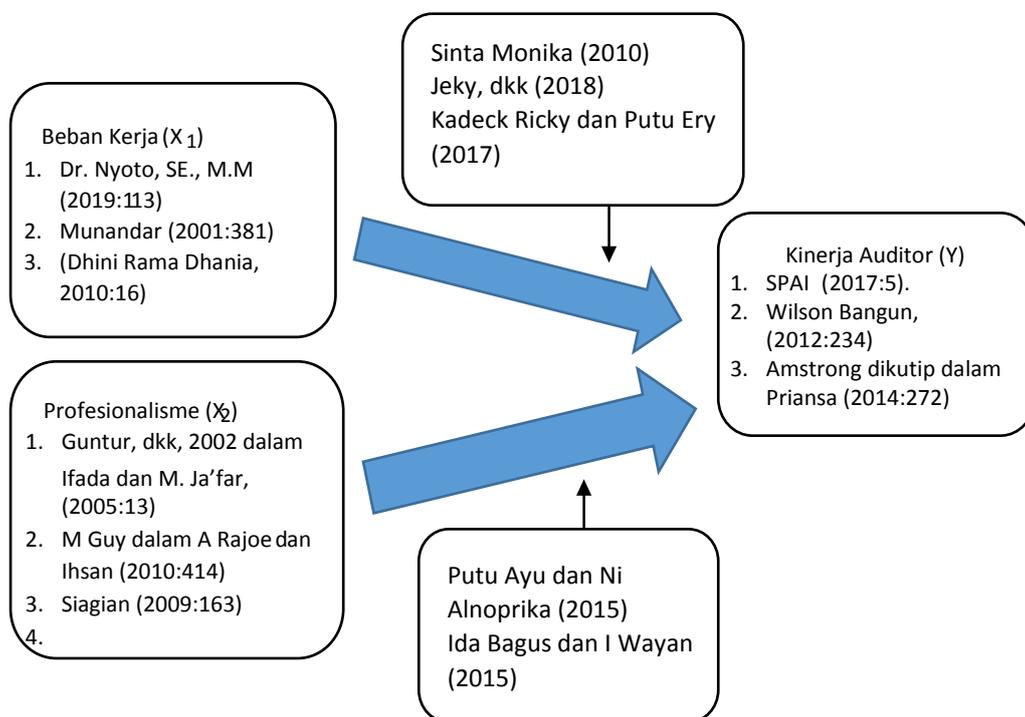
2.2.2 Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor

Profesionalisme adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar dan juga komitmen untuk meningkatkan kemampuan, sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja, profesionalisme juga merupakan elemen dari motivasi yang memberikan sumbangan pada seseorang agar mempunyai kinerja tugas yang tinggi (Guntur, dkk, 2002 dalam Ifada dan M. Ja'far 2005:13). Adapun menurut Elfreda (2016) Auditor harus meningkatkan kinerjanya agar dapat diandalkan bagi pihak yang membutuhkn, guna peningkatan kinerja hendaknya auditor memiliki sikap profesionalisme dalam melaksanakan audit.

Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Bagus dan I Wayan (2015) Hasil penelitian menunjukkan profesionalisme berpengaruh positif pada kinerja auditor terhadap pada KAP di Bali. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi profesionalisme yang dimiliki auditor, maka kinerja auditor akan meningkat, dan sebaliknya jika profesionalisme yang dimiliki auditor rendah. Adapula penelitian dari Alnoprika M (2015) hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menghasilkan bahwa secara parsial profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor.

Dari pengertian dan penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa sikap Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Auditor.

Adapun paradigma penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian 2020

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:64), mendefinisikan Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian,

dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan pada berbagai hasil penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran yang dikembangkan maka dirumuskan hipotesis alternatif dalam penelitian ini sebagai

berikut:

H₁: Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Auditor

H₂: Profesionalisme berpengaruh terhadap Kinerja Auditor