**ANALISA PERANAN KOMUNIKASI DAN PSIKOLOGI AUDIT DALAM PELAKSANAAN TUGAS DI**

**PT. ALARSY**

**Andi Martias**

Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika

Email: [andi.aim@bsi.ac.id](mailto:andi.aim@bsi.ac.id)

**ABSTRAK**

Perkembangan perusahaan dituntut dewasa ini melaju sangat cepat seiring dengan perkembangan jaman pada era globalisasi. Perkembangan ini membuat auditor internal turut berperan dalam implementasi pencapian tujuan perushaan di perusahaan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan terhadap tersebut, salah satu upaya yang dilakukan adalah memaksimalkan peran *internal control* terhadap setiap proses yang ada pada unit – unit di perusahaan baik cabang maupun kantor pusat. *Internal Control* dilaksanakan untuk tujuan bisnis dalam skala yang lebih luas mencakup maksimalisasi laba, layanan pelanggan, perbaikan produk atau proses, dll (disamping tujuan yang lebih tradisional seperti ketaatan pada aturan, kebijakan, prosedur, keandalan laporan keuangan dan pengamanan asset).

Dalam melaksanakan tugas adalah masalah-masalah yang dilihat dari aspek budaya kerja , sumber daya manusia, undang-undang dimana setiap aspek masalah ini berdampak pada proses komunikasi dan psikologi audit dalam melaksanakan tugas.

Membutuhkan keaktifan manajemen maupun tim kerja internal kontrol yang secara langsung terlibat dalam pencapaian tujuan tersebut untuk melakukan penilaian. Komunikasi dan Psikologi auditmerupakan faktor yang sangat berperan penting dalam mempengaruhitugas auditor dilapangan manakala secaralangsung maupun tidak langsung harusberhadapan atau berhubungan dengan *auditee*.

Kata Kunci : Internal Control, Komunikasi Audit, Psikologi audit.

**I. PENDAHULUAN**

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat, maka di dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun non pemerintah, organisasi yang berorientasi profit maupun non profit, komunikasi sangatlah berperan penting untuk membangun hubungan demi pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Dalam kehidupan organisasi pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi. Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat karyawan dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para karyawan. Adanya kerja sama yang harmonis ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan. Selain itu karyawan memerlukan motivasi kerja. Dengan demikian orang yang tinggi motivasinya maka akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

Kemampuan komunikasi suatu organisasi dalam menghadapi tantangan era millenium tergantung pada kemampuan memobilisasi sumber daya manusia. Karakteristik yang menentukan dari sistem organisasi terletak pada sifat dalam mencapai sasaran. Sumber daya manusia, keuangan, dan perangkat kerja pada umumnya di organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang dinyatakan secara jelas. Komunikasi atau interaksi di dalam suatu organisasi memegang memiliki peranan yang paling menentukan dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu setiap individu maupun kelompok di dalam suatu organisasi perlu memberikan perhatian yang sangat serius untuk peningkatan kemampuan berkomunikasi dan psikologi antara sesama. Kemampuan berkomunikasi dapat ditingkatkan dengan memerlukan pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor yang juga diduga memiliki kaitan erat dengan komunikasi dan psikologi.

Organisasi pemerintah merupakan suatu organisasi publik yang terbesar dalam suatu negara, akan tetapi sama halnya dengan organisasi-organisasi lain yang memiliki tujuan yang jelas yaitu sebagai pelayanan publik melalui birokrasi-birokrasinya yang di jalankan oleh para birokrat dan di sini kemajuan dan perkembang organisasi sangatlah diharapkan dan menjadi cita-cita bersama. Untuk mengembangan organisasi yang beradaptasi dengan perkembangan global saat ini maka sumber daya manasia di dalam organisasi juga harus diandalkan salah satu yang jadi fukus dalam penulisan ini adalah tuntutan terhadap kemampuan berkomunikasi dan psikologi Audit dalam pelaksanaan tugas.

Integritas, objektifitas dan independensi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan profesional seorang auditor. Integritas adalah unsur karakter yang menunjukkan kemampuan seseorang untuk mewujudkan apa yang telah disanggupinya dan diyakini kebenarannya. Objektifitas berarti kejujuran dalam mempertimbangkan fakta, terlepas dari kepentingan pribadi yang melekat pada fakta yang dihadapinya. Sedangkan independensi berarti bebas dari pengaruh, tidak dikendalikan dan tidak tergantung pada orang lain.

Bagi siapapun yang berpraktik sebagai auditor disamping ketiga hal diatas, kemampuan berkomunikasi merupakan suatu hal lain yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan penugasan. Dalam proses audit, seorang auditor senantiasa berhubungan dengan pihak yang diaudit atau *auditee*. Hubungan ini diarahkan pada suatu kerjasama agar proses audit dapat berjalan dengan lancar dan hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan kedua belah pihak.

Dalam meningkatkan profesionalisme seorang auditor haruslah terlebih dahulu memahami dirinya sendiri dan tugas yang akan dilaksanakannya serta selalu meningkatkan dan mengendalikan dirinya dalam berhubungan dengan *auditee*. Auditor juga harus berusaha memahami perilaku *auditee* dan juga membangun komunikasi dan kerjasama dengan pihak *auditee*.

Disadari atau tidak bahwa auditor maupun *auditee* adalah individu-individu yang mempunyai ciri-ciri, sifat-sifat, ataupun kebiasaan-kebiasaan yang tampil secara khas melalui tingkah lakunya. Pemahamaan mengenai tingkah laku manusia menjadi penting bagi auditor manakala interaksi antara auditor dengan pihak *auditee* tidak berlangsung harmonis yang dapat mengganggu kelancaran proses audit.

Kondisi demikian memerlukan ketrampilan khusus atau keahlian seorang auditor untuk melakukan pendekatan yang lebih baik secara psikologis maupun komunikatif. Hal ini bertujuan agar para auditor dapat memahami atau mempelajari langkah-langkah dan cara-cara yang dapat ditempuh untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan pihak yang di audit.

Tuntutan-tuntutan tersebut di atas bukan saja terjadi pada organisasi-organisasi privadi yang berorientasi laba, akan tetapi dalam organisasi-organisasi yang non profit seperti pemerintahan juga sangat dituntut dan dalam kehidupan global hal tersebut di atas sudah merupakan suatu keharusan atau merupakan kebutuhan dasar yang harus mutlak di perhatikannya.

PT. ALARSY merupakan perusahaan asuransi kerugian terbaik di Indonesia berdasarkan jumlah asset diatas 500 Milyar (Majalah Bisnis Indoensia Edisi Maret 2018). Dalam peningkatan control dalam perushaan guna mencapai tujuan yang diharapkana salah satu langkah yang dicapai oleh pemerintah saat ini adalah dengan adanya unit *internal control* sesuai dengan ketentuan GCG yang mengharuskan adanya *internal control* di dalam perusahaan.

Dengan melihat semua aspek fungsi di *internal control*, penulis ingin mengamati lebih mendalam mengenai sejauh mana kemajuan lembaga ini dalam menjalankan fungsinya sehingga dapat berpartisipasi secara maksimal pada pembangunan perusahaan demi mewujudkan tujuan perushaan yaitu kemakmuran dan kesejahteran hidup karyawan.

Untuk mewujudkan tujuan ini melalui program yang di jalankan oleh Divisi Internal Audit, maka membutuhkan pula sumber daya manusia yang handal, berkualitas guna menjalankan segala bentuk aktivitas yang ada dalam kementerian ini dan berfokus pada kemampuan berkomunikasi dan psikologi audit dalam melaksanakan tugas yang mempunyai dampak terhadap keberhasilan demi pencapain tujuan. Jadi peranan komunikasi dan psikologi audit dalam pelaksanaan tugas sangatlah penting dan merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan baik itu individu maupun organisasi, karena tujuan dari komunikasi lazimnya adalah untuk mengetahui sesuatu untuk memberitahu sesuatu, untuk mempengaruhi atau mengarahkan orang lain agar berbuat sesuatu. Secara keseluruhan atau garis besarnya, tujuan komunikasi adalah untuk tercapainya saling pengertian (mutual understanding), pemahaman bersama (common understanding), atau kesepakatan timbal balik. Dengan demikian tingkat keberhasilan (pencapaian tujuan) komunikasi dapat dilihat atau dinilai dari sampai di mana atau sejauh mana saling pengertian atau kesepakatan dapat tercapai oleh pihak-pihak yang melakukan komunikasi itu.

Banyak kendala-kendala yang masih dihadapi oleh manusia sebagai sumber daya dalam proses pembangunan di perusahaan. Masalah-masalah terrsebut dapat diidendifikasi sebagai berikut; politik, budaya, sumber daya manusia, peraturan perundang-undangan kepegawaian yang merupakan salah satu hambatan besar bagi auditor dalam melaksanakan tugasnya. Masalah yang dapat dirumuskan oleh penulis di sini adalah sejauhmana peranan komunikasi dan psikologi audit dalam pelaksanaan tugas di PT ALARSY*?*

Adapun tujuan dari penulis makalah ini yaitu, penulis untuk mengetahui sejauhmana peranan komunikasi dan psikologi audit dalam pelaksanaan tugas di PT ALARSY.

**II. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan studi peristiwa dan *literature base* yaitu melihat proses pengendalian internal dan praktek umum yang digunakan terhadap proses komunikasi dan psikologi audit dalam pelaksanaan tugas di PT ALARSY. Studi peristiwa dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisa komunikasi dan psikologi audit dalam pelaksanaan tugas di PT ALARSY.

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Komunikasi dan Psikologi Audit**
2. **Komunikasi**

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris communication berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata communis yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Dalam definisinya secara khusus mengenai komunikasi itu sendiri menurut Hovland adalah “proses mengubah perilaku orang lain” (communication is the process to modify the behaviour of other individuals).

Komunikasi adalah saluran untuk melakukan dan menerima pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk mendorong mempertinggi motivasi dan juga perantara serta sarana dimana kemungkinan suatu organisasi mencapai tujuannya. Perilaku manusia adalah cermin yang paling sederhana, agar perilaku sesuai dengan tujuan organisasi., maka harus ada kesesuaian antara keinginan karyawan dengan keinginan perusahaan. Pimpinan perusahaan dalam melakukan selalu mengadakan komunikasi terhadap karyawan yang berwujud pemberian perintah atau intruksi, bimbingan, penerangan, laporan dan sebagainya.

Adapun beberapa pendapat para ahli tentang pengertian komunikasi antara lain :

**Carl I. Hovland (2013):**

Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator)  menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).

**Everett M. Rogers (2015):**

Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

**Harold Lasswell (2016):**

Who Says What In Which Channel to Whom With What Effect? Atau Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana?

**Soewarno Handaya Ningrat (2014):**

Komunikasi adalah proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lain antara sesama manusia. Proses interaksi atau hubungan satu sama lain yang dikehendaki oleh seorang dengan maksud agar dapat diterima dan dimengerti antara sesamanya.

**T. Hani Handoko (2013):**

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus tidak hanya memerlukan transmisi data, tetapi bahwa tergantug pada ketrampilan- ketrampilan tertentu untuk membuat sukses pertukaran informasi.

**Sukanto Reksodiprojo (2013):**

Komunikasi adalah usah mendorong orang lain untuk menginterprestasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut  serta diharapkan diperoleh titik kesamaan untuk pengertian.

Dari pendapat-pendapat tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lain antara sesama manusia baik langsung maupun tidak langsung.

**Unsur-Unsur Komunikasi**

Unsur-unsur penting lainnya dalam komunikasi adalah dengan adanya: sumber, pesan, media, penerima, efek dan umpan balik.

1. Sumber (komunikator)

Adalah pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber biasa disebut juga komunikator.

1. Pesan

Adalah sesuatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi.

1. Media.

Media yang dimaksud di sini adalah alat yang digunakan untuk   memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

1. Penerima (komunikan).

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih. Penerima biasa disebut komunikan atau dalam bahasa Inggris disebut audience atau receiver.

1. Efek

Efek atau pengaruh adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa tergantung dari pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. (De Fleur, 1982)

1. Umpan Balik.

Adalah suatu bentuk tanggapan balik dari penerima setelah memperoleh pesan yang diterima.

Ralph Webb membagi jenis-jenis umpan-balik *(feedback)* dalam empat bagian atau penggolongan, yaitu:

1. *Possitive feedback* (umpan-balik atau tanggapan positif)
2. *Negative feedback* (umpan-balik atau tanggapan negatif)
3. *Neutral feedback* (umpan-balik/tanggapan netral atau tidak memihak)
4. *Zero feedback* (umpan-balik nol atau nihil)

**Tujuan Komunikasi**

Thomas M. Scheidel berpendapat: Kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak social dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan.

Gordon I. Zimmerman berpendapat: Kita dapat membagi tujuan komunikasi dalam dua kategori, antara lain:

* Kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas penting bagi kebutuhan kita untuk memberikan makan dan pakaian kepada diri sendiri, untuk memuaskan kepenasaran kita atas lingkungan dan menikmati hidup
* Kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Jadi komunikasi mempunyai fungsi *isi*, yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlu untuk menyelesaikan tugas, dan fungsi *hubungan* yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain.

**Gangguan/Rintangan Komunikasi**

Menurut Shannon dan Weaver (1994) gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen komunikasi, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung efektif. Rintangan komunikasi yang dimaksud ialah adanya hambatan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagaimana harapan komunikator dan komunikan.

Gangguan atau rintangan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam, yaitu:

1. **Gangguan Teknis** terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan (channel noice).
2. **Gangguan Semantis** ialah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan (Blake, 1979). Gangguan semantic sering terjadi karena:

* Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing, sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
* Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.
* Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membinggungkan penerima.
* Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.

1. **Rintangan Psikologis** terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri individu, misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena gangguan kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.
2. **Rintangan Fisik** ialah rintangan yang disebabkan karena kondisi geografis, misalnya jarak yang jauh sehingga sulit dicapai, tidak adanya sarana kantor pos, kantor telepon, jalur transportasi dan semacamnya. Dalam komunikasi antarmanusia rintangan fisik juga diartikan karena adanya gangguan organic, yaitu tidak berfungsinya salah satu pancaindera pada penerima.
3. **Rintangan Status**ialah rintangan yang disebabkan karena jarak sosial di antara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan yunior atau atasan dan bawahan. Perbedaan seperti ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yaitu bawaan cenderung hormat pada atasannya, atau rakyat pada raja yang memimpinnya.
4. **Rintangan Kerangka Berpikir** ialah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. Ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.
5. **Rintangan Budaya** ialah rintangan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Di negara-negara sedang berkembang masyarakat cenderung menerima informasi dari sumber yang banyak memiliki kesamaan dengan dirinya, seperti bahasa, agama, dan kebiasaan-kebiasaan lainnya.
6. **Psikologi Audit**

Manusia sebagai individu merupakan kesatuan yang integral dan tidak dapat dipisah-pisahkaan antara aspek-aspek fisiologis, psikologis, dan sosial sebagai berikut

1. Aspek Fisiologis:

Manusia sebagai organisme dengan segala masalah biologis serta fungsinya seperti fungsi penginderaan, fungsi kelenjar, fungsi susunaan syaraf pusat,fungsi peredaaraan darah, dan sebagainya.

1. Aspek Psikologis:

Manusia dengan segala fungsi kemampuan psikis seperti pengamatan, perasaan, pikiran dan sebagainya

1. Aspek Sosial:

Manusia dengan penghayatan pada kedua hal diatas dalam interaksinya dengan lingkungan atau dunia luar, baik secara pasif maupun aktif.

Dalam setiap tingkah laku, aspek-aspek tersebut memainkan peranannya sendiri-sendiri namun dalam keadaan tertentu salah satu aspek mungkin lebih menonjol dari aspek lainnya. Untuk memahami makna tingkah laku, semua aspek tersebut perlu diperhitungkan peranannya. Contoh: tingkah laku auditee yang tidak mau memberikan informasi/data yang diperlukan auditor, atau pada auditor yang meminta data secara kasar. Kita dapat memahami bagaimana peranan aspek-aspek di atas pada kondisi demikian.

Peranan faktor psikologi dalam praktek audit bagi seorang auditor adalah :

* Penguasaan personal yakni ketrampilan untuk mengklarifikasi dan memahami visi orang, dan mempunyai kesabaran dalam mencapai tujuan
* Ketrampilan membuat asumsi, generalisasi, gambaran atau kesan secara mendalam dalam memahami kehidupan dan menentukan sikap yang harus diambil.
* Ketrampilan dalam menciptakan visi bersama sehingga segala usaha menuju tujuan tersebut tercapai.
* Seorang auditor dapat menciptakan suasana nyaman dan aman sehingga secara psikologis auditee tidak merasa teraancam dalam memberikan segala sesuatu atau informasi yang akan dibutuhkan dalam pelaksanaan proses audit.

Secara normal aspek psikologis bekerja bedasarkan aspek fisiologis yang sehat dan disesuaikan dengan keadaaan linngkungan sosial, fasilitas sekitarnya, serta nilai-nilai kehidupan yang ada. Kesatuan dari ketiga aspek tersebut dalam perkembangannya pada setiap orang berbeda. Karenanya sering disebut bahwa manusia adalah makhluk yang unik.

1. **Motivasi.**

Motivasi merupakan dorongan yang menggerakkan seseorang untuk berbuat atau bertingkah laku yang sangat erat hubungannya dengan kebutuhan hidup manusia. Manakala seorang manusia telah tercukupi kebutuhan hidupnya, baik lahir maupun batin maka dia akan cenderung bersikap tenang dan sangat menghargai orang lain. Berdasarkan urgensinya, kebutuhan hidup seseorang terdiri dari: kebutuhan dasar/primer, kebutuhan sekunder, kebutuhan sosial dan rasa aman, kebutuhan akan dihargai dan aktualisasi diri.

1. **Pengertian Audit**

Sejarah pengertian audit yang mempunyai arti diberi informasi (be informed/told) yang pada waktu itu berhubungandengan suatu pemerintah, kekuasaan atau orang telah melakukan kesewenangannya. Saat ini pengertian audit dapat berarti sustu penyelidikan yang sistematis atau peneliaian prosedur/operasi untuk menentukan kesesuaian dengankriteria akuntansi termasuk analisis, pengujian, konfirmasi atau pembuktian lainnya. Apabila dikaitkan dengan akuntan public maka audit merupakan penyelidikan atau penelaahan secara kritis oleh akuntan public yang berdasarkan pada system pengendalian intern dan catatan akuntansi dari suatu badan usaha atau unit ekonomis lainnya, sebelum memberikan pendapatnya tentang laporan keuangan badan usaha atau unit ekonomis tersebut.

Sedangkan menurut Mulyadi (2002:9) pengertian auditing adalah: “Proses sistematik untuk memeperoleh dan mengevaluasi bukti secara objectif mengenai pertanyaan-pertanyaan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan criteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan”.

Menurut Abdil Halim (2003:1) definisi audit adalah sebagai berikut: Proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi secara objektif bukti-bukti yang berhubungan dengan suatu asersi mengenai kegiatan dan transaksi ekonomi untuk memastikan tingkat kesesuaian antara asersi tersebut dengan criteria-kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasil pemeriksaan tersebut kepada pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat di simpulkan bahwa audit adalah kegiatan pengumpulan, pengevaluasian bahan bukti yang di lakukan oleh seseorang yang independen dan kompeten dengan tujuan untuk menigkatkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan dengan criteria yang telah ditetapkan, yang akan berguna bagi pihak yang berkepentingan.

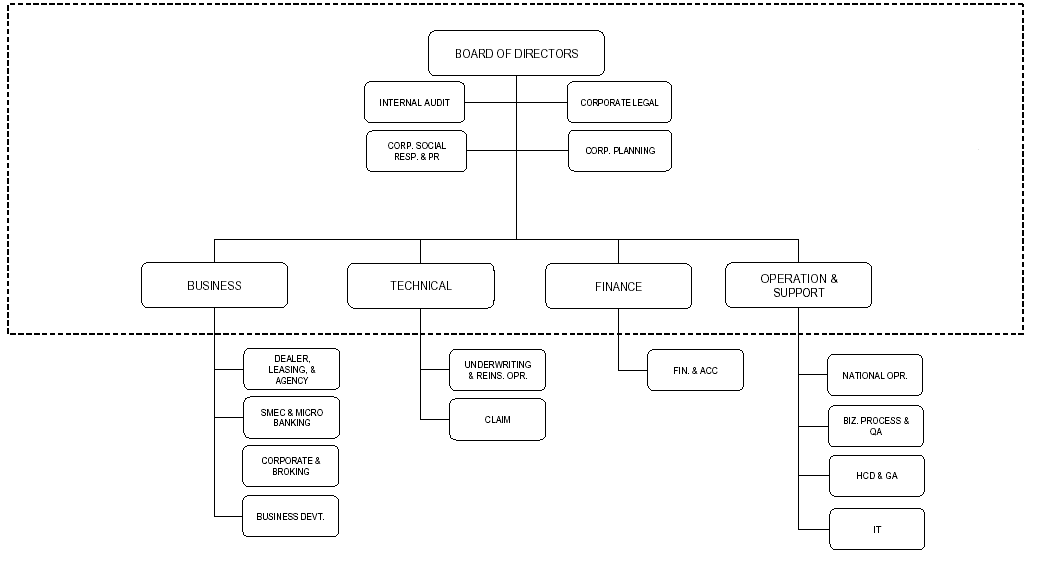
Jadi dari defini teori-teori di atas dapat disimpulkan bahsa komunikasi dan Psikologi bidang yang berkaitan satu sama lain terlebih sama-sama melibatkan manusia. Komunikasi adalah kegiatan bertukar informasi yang dilakukan oleh manusia untuk mengubah pendapat atau perilaku manusia lainnya. Sementara perilaku manusia merupakan objek dari ilmu psikologi, dan ini kemudian dipraktekkan dalam pelaksanaan tugas audit.

1. **Gambaran Umum Perusahaan PT ALARSY**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang Asuransi Kerugian sesuai dengan surat yang disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 21 September 1982. PT ALARSY dituntut untuk mengembangkan strategi bisnis Perusahaan antara lain dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dalam memberikan layanan kepada nasabahnya dan peran internal control sebagai *lines of defense*. Oleh karena itu PT ALARSY memaksimalkan peran internal control dalam perusahaan.

1. **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan suatu alat control berkaitan dengan pengaturan kewenangan dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaan kegiatan operasi dan bisnis termasuk dalam proses pengambilan keputusan. Dibawah ini struktur perusahaan yang menjadi obyek analisa makalah ini.



**Note: Sumber Annual Report Perusahaan 2017**

Deangan banyaknya unit-unit operasi yang dimiliki oleh perusahaan membuat perusahaan harus memastikan proses dijalankan secara efektif dan efesien. Unit Internal Control yang sangat berperan penting dalam proses pengendalian perusahaan.

1. **Komunikasi dan Psikologi Audit dalam pelaksanaan tugas di lingkungan PT ALARSY.**

Penulis mendeskripsikan tentang pelaksanaan tugas oleh auditor terhadap *auditiee* di lingkungan perusahaan dengan melihat pada landasan teori yang dipakai oleh penulis dan sebagai dasar penunjang dalam pendeskripsian masalah. Temuan-temuan yang di paparkan penulis di makalah ini bukan merupakan hasil dari suatu riset ilmiah yang dilakukan, akan tetapi penulis hanya menjelaskan terbatas pada pengalaman yang dialami penulis selama penulis bekerja di lingkungan ini.

Di PT ALARSY saat ini pada unit Internal Audit sudah merupakan bagian dalam hirarki di setiap perusahaan dan umurnyapun masih sangat muda karena baru mencapai 4 (Empat) tahun. Division Internal Audit (DIA)merupakan Audit Internal dalam setiap unit dan secara hirarki *DIA* di bawah Direktur Utama, Komisaris dan Komite Audit yang merupakan Top Management di perusahaan, sehingga pertanggungjawaban *DIA* baik secara langsung maupun tidak langsung ditujukan kepada top management. Kompetensi *DIA* dalam melakasanakan tugas Audit dan yang mejadi obyek Auditee adalah mulai dari staff sampai dengan Direktorat di perusahaan

Namun sesuai dengan pengalaman yang ada dalam pelaksanaan tugas Audit, banyak temuan-temuan yang sebagai kendala dan salah satunya adalah proses komunikasi dan psikologi audit. Yang menjadi fokus pembahasan di sini adalah kendala komunikasi dan psikologi yang dihadapi auditor terhadap *auditee* dalam melaksanakan tugas.

Dari aspek komunikasi dan psikologi sesuai dengan kanyataan berdasarkan pengalaman yang ada, baik itu auditor maupun *auditiee* perlu banyak mempelajari.

Adapun masalah-masalah yang dihadapi sesuai dengan pengalaman yang penulis miliki antara lain:

1. **Budaya Perusahaan**

Setiap perusahaan mempunyai kebudayaan masing-masing. Dari setiap cara yang dimiliki setiap perusahaan ada yang memiliki kesamaan-kesamaan dengan perusahaan lain lain ada pula yang sangat berbeda dengan tempat-tempat lain. Peradaban pun sering terjadi terhadap setiap budaya yang disebabkan oleh globalisasi yang menghasilkan suatu akulturasi.

Di PT. ALARSY kebiasaan-kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut karyawan masih sangat kental terhadap budaya original Indonesia yang ketimuran. Nmaun dalam proses masih terdapat karyawan yang tidak mau mengalah, etos kerja yang rendah, dari aspek psikologi merupakan sifat dan watak yang masih melekat pada mayoritas masyarakat. Sehingga dalam menjalankan tugas audit, Auditor selalu menghadapi *auditiee-auditiee* yang mempunyai kebiasaan-kebiasaan demikian yang telah disebutkan di atas dan ini berdampak pada ketidak efektifan komunikasi yang akan terjadi antara komunikator dan komunikan, maka akan menghambat pula proses pencapain tujuan organisasi kementerian.

1. **Sumber Daya Manusia**

Baik secara kualitas maupun kuantitas, di PT ALARSYkhususnya di *DIA* saat ini, sumber daya manusia masih sangatlah minim, yang berdampak pada kompetensi para auditor. Secara kualitas belum adanya standarnisasi bagi para setiap individu yang akan dan telah direkrut pada unit tersebut, dalam arti tidak adanya penempatan bagi orang yang tepat pada tempat yang tepat (the right man in the right place). Sedangkan secara kuantitas tidak adanya keseimbangan antara manajemen keseluruhan di perusahaan dengan para Auditor dimana sampai saat ini pegawai di *DIA* hanya 4 (empat) orang dan seorang *Division Head*. Sementara wilayah audit bagi auditor sampai pada tingkat cabang dan kantor pusat dimana ini disebabkan oleh sistem perusahaan yang sifatnya sentralistik.

1. **Udang-Undang Kepegawaian**

Undang-undang kepegawaian baik secara internal perusahaan maupun pemerintah juga merupakan salah satu faktor yang meminimalisir motivasi kerja para pegawai secara keseluruhan termasuk pegawai di *DIA*. Dimana proses kadernisasi, promosi kenaikan pangkat dan lain sebagainya masih belum maksimal bagi pegawai yang berprestasi. Maka ini berdampak pada psikologi setiap individu untuk tidak termotivasi dalam melaksanakan fungsi sebagai motor pengerak organisasi.

1. **Analisis**

Dari beberapa masalah yang telah di jelaskan di atas maka penulis membuat suatu analisis bahwa teori-teori yang digunakan pada bab Landasan teori yaitu teori-teori tentang Komunikasi seperti yang dipaparkan oleh Shannon dan Weaver (2016) tentang hambatan-hambatan komunikasi, maka dikaitkan dengan realitas yang ada pada DIA PT ALARSY karena yang menjadi permasalahan yang selama ini dihadapi oleh Auditor di *DIA* dalam melaksanakan tugas adalah masalah-masalah yang dilihat dari aspek budaya kerja , sumber daya manusia, undang-undang dimana setiap aspek masalah ini berdampak pada proses komunikasi dan psikologi audit dalam melaksanakan tugas. Masalah aspek Budaya dapat berdampak pada gangguan yang desebabkan oleh budaya perushaan, peraturan perundang-undangan juga sebagai suatu masalah yang berdampak pada psikologi manusia yaitu tidak terdorongnya individu-indiviu untuk bersemangat atau termotivasi di dalam organisasi untuk melaksanakan fungsinya. Dan masalah Sumber daya manusia juga akan berdampak pada kerangka pola berpikir, gangguan semantic dimana minimnya penguasaan/pemahaman pengetahuan audit yang menyebabkan terhambatnya proses komunikasi sesuai harapan komunikator dan komunikan.

Bagi auditor komunikasi sangatlah penting karena kegiatan audit menyangkut proses penyampaian informasi dan perolehan informasi yang diperlukan dalam mencapai hasil audit. Dalam kaitan ini para auditor setidaknya dapat menciptakan suasana psikologis terhadap auditee. Suasana psikologis tersebut antara lain menciptakan suasana nyaman, aman, dan *auditee* dan mungkin sebaliknya untuk tidak merasa terancam dalam memberikan informasi yang dibutuhkan menyangkut adanya fakta penyimpangan yang ditemukan auditor.

Maka menurut analisa yang dilakukan bahwa peranan komunikasi dan psikologi audit dalam pelaksanaan tugas sangatlah penting supaya tujuan daripada organisasi PT ALARSY bisa terwujud.

**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan uraian tentang ANALISA PERANAN KOMUNIKASI DAN PSIKOLOGI AUDIT DALAM PELAKSANAAN TUGAS DI PT. ALARSY.

**4.1 Kesimpulan**

Dalam rangka mlaksanakan tugasnya, auditor dituntut untuk selalumenjaga dan mencapai tujuan audit. Dalammencapai hal tersebut auditor memperhitungkanberbagai faktor yang mempengaruhi dalamtugasnya. Komunikasi dan Psikologi auditmerupakan faktor yang sangat berperan penting dalam mempengaruhitugas auditor dilapangan manakala secaralangsung maupun tidak langsung harusberhadapan atau berhubungan dengan *auditee*.Pemahaman auditor terhadap kedua faktortersebut untuk memahami karakter *auditee* yangmemiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda.Karakter *auditee* tesebut banyak dipengaruhioleh suasana pribadi, social budaya atau lingkungan.Pemahaman mengenai tingkah laku *auditee*menjadi penting manakala interaksi antaraauditor dan *auditee* tidak berlangsung harmonisyang dapat mengganggu kelancaran proses audit.Pada kondisi demikian maka auditor wajibmenciptakan suasana nyaman dalam pelaksanaan tugasnyasehingga rasa nyaman tersebutdapat memecah kebuntuan komunikasi antaraauditor dan *auditee*.

Dalam tugasannya, auditorharus mampu mendorong dirinya untukmengenali dirinya dan tugas berat yangdiembannya. Hal ini penting bagi auditor dalamrangka menguasai komunikasi danmengendalikan diri dalam berhubungan denganpihak *auditee*. Penampilan diri, kemampuan dankeahlian, etika pergaulan, kemampuanberkomunikasi, mampu membaca psikologis*auditee* dan sifat kepemimpinan merupakanbeberapa hal yang sangat penting dalammendukung keberhasilan dalam penugasan audit.

Bagi auditor komunikasi sangatlah penting karena kegiatan audit menyangkut proses penyampaian informasi dan perolehan informasi yang diperlukan dalam mencapai hasil audit. Dalam kaitan ini para auditor setidaknya dapat menciptakan suasana psikologis terhadap *auditee*. Suasana psikologis tersebut antara lain menciptakan suasana nyaman, aman, dan *auditee* tidak merasa terancam dalam memberikan informasi yang dibutuhkan menyangkut adanya fakta penyimpangan yang ditemukan auditor.

1. **Saran**

Demi kemajuan Internal Audit (DIA) PT ALARSY, maka penulis menugusulkan beberapa saran debagai berikut:

* 1. Secara kuantitasDIA PT ALARSY Perlu diadakannya penambahan pegawai auditor demi keseimbangan, keefektifan pelaksanaan tugas audit
  2. Meningkatkan sumber daya auditor melalui peltihan-pelatihan, pendidikan baik formal maupun nonformal, program sertifikasi dan lain sebagainya yang bertujuan untuk menghasilkan auditor yang berkualitas dan berkompetensi dalam melaksanakan tugas audit demi pencapain tujuan kementerian khususnya dan negara secara umum.
  3. Perlunya suatu standar yang dipakai dalam proses perekrutan pegawai auditor sesuai dengan disiplin ilmunya sehingga dapat tercipta *the right man in the right place (o homem certo no lugar certo).*

**REFERENSI**

Brue, Greg., 2012, *Six Sigma For Managers*, Mc. Graw-Hill Companies, Inc, USA.

Blanchard, B. S., & Fabrycky, W. J.(2006)

Systems engineering and analysis (4th

ed.) New Jersey: Prentice Hall.

Cummings, Haag (2006). Management

Information Systems for the Information

Age. Toronto, McGraw-Hill Ryerson

COBIT versi 4.0

Fondasi Audit Internal, Konsorsium Organisasi Profesi Audit Internal, Yayasan Pendidikan Internal Audit (YPIA), Jakarta, 2008.

Fondasi Audit Internal, Konsorsium Organisasi Profesi Audit Internal, Yayasan Pendidikan Internal Audit (YPIA), Jakarta, 2008.

ISACA, IS Auditing Guideline System

Development Life Cycle (SDLC)

Standar Profesi Audit Internal, Konsorsium Organisasi Profesi Audit Internal, Yayasan Pendidikan Internal Audit (YPIA), Jakarta, 2008.

Hiro Tugiman, 2013, Auditor Internal Wajib Bersertifikat (Bagian 1)*, Auditor Internal, Edisi Agustus 2003, hal. 23-27*

Hogan, W.M., “How to apply TQM to the internal audit function”, *Internal Auditing*, Vol. 9 No. 3, Winter 2014, pp. 3-14.

Onong Ichjana Effendy 2014, Ilmu Komunikasi Teori dan praktek, CV. Remaja Karya, Bandung.

Sarlito Wirawan Sarwono, 2014. Psikologi

Lingkungan, Jakarta. Gramedia.

Soewarno Handaya Ningrat. Pengantar

Ilmu Studi Dan Manajemen.CV Haji

Masagung, Jakarta, 1980, hal 94

Soejono Trimo, 2014. Analisis

Kepemimpinan Angkasa Bandung.

Sukanto Reksohadiprojo. Organisasi

perusahaan, Edisi 11, BPFE, Yogyakarta,

1986,hal 176

T. Hani Handoko, Manajemen, BPFE

Yogyakarta, 1986, hal 272

Wruck, H.K. and Jensen, M.C., “Science, specific knowledge, and total quality management”, *Journal of Accounting and Economics*, Vol. 18 No. 3, 2013, pp. 247-87. 2013, pp. 73-9.