

## Analisa Peran Komunikasi Dan Psikologi Audit Dalam Proses Audit Di Pt.Alarsy

Andi Martias

Universitas Bina Sarana Informatika

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

**ABSTRACT-***The development of the company demanded today is moving very fast along with the times in the era of globalization. This development makes internal auditors play a role in the implementation of corporate purpose firing in the company. In order to meet these needs, one of the efforts made is to maximize the role of internal control for each process that exists in units in companies both branches and head office. Internal Control is carried out for business purposes on a broader scale including profit maximization, customer service, improvement of products or processes, etc. (in addition to more traditional goals such as adherence to rules, policies, procedures, reliability of financial statements and asset security). This research is an event study and literature base. In carrying out the tasks are problems that are seen from the aspect of work culture, human resources, laws where every aspect of this problem has an impact on the communication process and audit psychology in carrying out the task. Requires active management as well as an internal control work team that is directly involved in achieving these objectives to conduct an assessment. Audit Communication and Psychology is a factor that plays an important role in influencing the auditor's duties in the field when directly or indirectly having to deal with or deal with the auditee.*

*Keywords: Internal Control, Audit Communication, Psychology audit.*

### I. PENDAHULUAN

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi (Hiro Tugiman, 2013). 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

asaran. 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 perkembangan organisasi sangatlah diharapkan dan menjadi cita-cita bersama. Untuk mengembangkan organisasi yang beradaptasi dengan perkembangan global saat ini maka sumber daya manusia di dalam organisasi juga harus diandalkan salah satu yang jadi *focus* dalam penulisan ini adalah untutan terhadap kemampuan berkomunikasi dan psikologi Audit dalam pelaksanaan tugas (Hiro Tugiman, 2013).

Integritas, objektifitas dan independensi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan profesional seorang auditor. Integritas merupakan

unsur karakter yang menunjukkan kemampuan seseorang untuk mewujudkan apa yang telah disanggupinya dan diyakini kebenarannya. Objektivitas merupakan kejujuran dalam mempertimbangkan fakta, terlepas dari kepentingan pribadi yang melekat pada fakta yang dihadapinya. Sedangkan independensi merupakan 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* (Martias, 2017). 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* (Andi Martias, 2017). Auditor juga harus berusaha memahami perilaku *auditee* dan juga membangun komunikasi dan kerjasama dengan pihak *auditee*.

Bisadari atau tidak bahwa auditor maupun *auditee* dimana individu-individu yang mempunyai ciri-ciri, sifat-sifat, ataupun kebiasaan-kebiasaan yang tampil secara khas melalui tingkah lakunya. Pemahaman 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 privat di 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 perusahaan guna mencapai tujuan yang diharapkan salah satu langkah yang dicapai oleh pemerintah saat ini adalah engan adanya unit *internal control* sesuai dengan ketentuan GCG yang mengharuskan adanya *internal control* di dalam

perusahaan (Hiro Tugiman, 2013). 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 perusahaan yaitu kemakmuran dan kesejahteraan 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 pencapaian 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 untuk mengetahui sesuatu untuk memebritahu sesuatu, untuk mempengaruhi atau mengarahkan orang lain agar berbuat sesuatu. Secara keseluruhan atau garis besarnya adalah untuk tercapainya saling pengertian (*mutual understanding*), pemahaman bersama (*common understanding*), atau kesepakatan timbal balik (Onong Ichjana Efendy, 2014). 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 tersebut dapat diidentifikasi 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

#### 3.1. Komunikasi dan Psikologi Audit

##### A. Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris communication berasal dari kata Latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih (Onong Ichjana Efendy, 2014). 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 (Onong Ichjana Efendy, 2014). Perilaku manusia merupakan 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 (Hiro Tugiman, 2013).

Adapun beberapa pendapat para ahli tentang pengertian komunikasi antara lain :

**(Blanchhard, 2013):**

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

**(Wruck, H.K. and Jensen, 2013):**

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

**(Hogan, 2014):**

*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, 2010):**

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, 1986):**

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 tergantung pada ketrampilan- ketrampilan tertentu untuk membuat sukses pertukaran informasi.

**(Sukanto Reksohadiprojo, 1986)**

Komunikasi adalah usaha mendorong orang lain untuk menginterpretasikan 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 (Hiro Tugiman, 2013).

1. Sumber

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.

2. Pesan

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

3. Media.

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

4. 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.

5. 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. (Hiro Tugiman, 2014)

6. Umpan Balik.

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

(Wruck, H.K. and Jensen, 2013) berbagi jenis-jenis umpan-balik (*feedback*) dalam empat bagian atau penggolongan, yaitu:

1. *Positive 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:

1. 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
2. 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 Onong Ichjana Effendy (2014) 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 noise*).
2. **Gangguan Semantis** ialah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan (Hiro Tugiman, 2013) Gangguan semantic sering terjadi karena:
  - a. Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing, sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
  - b. Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.

c. Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerima.

d. Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.

4. **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.
5. **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 sebagainya. Dalam komunikasi antarmanusia rintangan fisik juga diartikan karena adanya gangguan organik, yaitu tidak berfungsinya salah satu pancaindera pada penerima.
6. **Rintangan Status** ialah rintangan yang disebabkan karena jarak sosial di antara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior 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 memimpinya.
7. **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.
8. **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.

### B. Psikologi Audit

Manusia sebagai individu merupakan kesatuan yang integral dan tidak dapat dipisah-pisahkan 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 susunan syaraf pusat, fungsi peredaran darah, dan sebagainya.
2. Aspek Psikologis:  
Manusia dengan segala fungsi kemampuan psikis seperti pengamatan, perasaan, pikiran dan sebagainya
3. 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 :

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

Secara normal aspek psikologis bekerja berdasarkan aspek fisiologis yang sehat dan disesuaikan dengan keadaan lingkungan 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.

#### C. 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.

#### D. Pengertian Audit

Sejarah pengertian audit yang mempunyai arti diberi informasi (be informed/told) yang pada waktu itu berhubungan dengan suatu pemerintah, kekuasaan atau orang telah melakukan kesewenangannya. Saat ini pengertian audit dapat berarti suatu penyelidikan yang sistematis atau penilaian prosedur/operasi untuk menentukan kesesuaian dengan kriteria akuntansi termasuk analisis, pengujian, konfirmasi atau pembuktian lainnya (Martias, 2018). 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 sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pertanyaan-pertanyaan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria 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 kriteria-kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasil pemeriksaan tersebut kepada pihak yang berkepentingan.

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

Jadi dari definisi teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa 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.

#### 3.2. 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.

### 3.3. Komunikasi dan Psikologi Audit dalam pelaksanaan tugas di lingkungan PT ALARSY.

Penulis mendeskripsikan tentang pelaksanaan tugas oleh auditor terhadap *auditee* 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 melaksanakan 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 kenyataan berdasarkan pengalaman yang ada, baik itu auditor maupun *auditee* 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 *auditee-auditee* 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 pencapaian tujuan organisasi kementerian.

#### 2. Sumber Daya Manusia

Baik secara kualitas maupun kuantitas, di PT ALARSY khususnya 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.

#### 3. Undang-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 penggerak organisasi.

#### 3.3. 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 (T Hani Handoko, 1986) 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 disebabkan oleh budaya perusahaan, peraturan perundang-undangan juga sebagai suatu masalah yang berdampak pada psikologi manusia yaitu tidak terdorongnya individu-individu 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 ALARSI bisa terwujud.

#### IV. KESIMPULAN

Dalam rangka melaksanakan tugasnya, auditor dituntut untuk selalu menjaga dan mencapai tujuan audit. Dalam mencapai hal tersebut auditor memperhitungkan berbagai faktor yang mempengaruhi dalam tugasnya. Komunikasi dan Psikologi audit merupakan faktor yang sangat berperan penting dalam mempengaruhi tugas auditor dilapangan manakala secara langsung maupun tidak langsung harus berhadapan atau berhubungan dengan *auditee*. Pemahaman auditor terhadap kedua faktor tersebut untuk memahami karakter *auditee* yang memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Karakter *auditee* tersebut banyak dipengaruhi oleh suasana pribadi, *social* budaya atau lingkungan. Pemahaman mengenai tingkah laku *auditee* menjadi penting manakala interaksi antara auditor dan *auditee* tidak berlangsung harmonis yang dapat mengganggu kelancaran proses audit. Pada kondisi demikian maka auditor wajib menciptakan suasana nyaman dalam pelaksanaan tugasnya sehingga rasa nyaman tersebut dapat memecah kebuntuan komunikasi antara auditor dan *auditee*.

Dalam tugasannya, auditor harus mampu mendorong dirinya untuk mengenali dirinya dan tugas berat yang diembannya. Hal ini penting bagi auditor dalam rangka menguasai komunikasi dan

mengendalikan diri dalam berhubungan dengan pihak *auditee*. Penampilan diri, kemampuan dan keahlian, etika pergaulan, kemampuan berkomunikasi, mampu membaca psikologis *auditee* dan sifat kepemimpinan merupakan beberapa hal yang sangat penting dalam mendukung 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.

#### REFERENSI

- Andi Martias. (2017). Interaksi pengalaman, independensi, kompetensi, etika auditor dan insentif moneter terhadap hasil pemeriksaan. *Konfrensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1, 5–10. Retrieved from <http://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivB SI/issue/view/1/showToc>
- Blanchhard, G. . & F. (2013). *System Engineering And Analysis*. (Prentice Hall, Ed.) (4th edisio). New Jaersy: Prentice Hall.
- Hiro Tugiman. (2013). Auditor Internal Wajib Bersertifikat. *Audit Internal YPAIA*, 03(.), 23–27.
- Hogan, W. . (2014). How To Apply TQM To The Internal Audit Fuction. *Internal Auditing*, 9(Winter No.3), 3–14.
- Martias, A. (2017). Meningkatkan Kualitas Fungsi Audit Internal Melalui Total Quality Management. *Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 1, B 12-18. Retrieved from <http://seminar.bsi.ac.id/simnasiptek/index.php/simnasiptek-2017/article/view/151>
- Martias, A. (2018). Analisa Dampak Lemahnya Pengendalian Internal Sentra Kas PT . ALKHA atas Pilot Project Pengelolaan CDM Potensi Fraud. *Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (SNIT) 2108*, 1, 1–8. Retrieved from <http://seminar.bsi.ac.id/snit/index.php/snit-2018/article/view/19>
- Onong Ichjana Efendy. (2014). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. (CV. Remaja Karya Bandung, Ed.) (1st ed.). Jakarta, Indonesia: CV. Remaja Karya Bandung.
- Soewarno Handaya Ningrat. (2010). *Pengantar Ilmu Studi dan Manajemen*. (CV Haji Masagung, Ed.) (Edisi 1). Jakarta, Indonesia: Gramedia.
- Sukanto Reksohadiprojo. (1986). *Organisasi Perusahaan*. (BPFE Yogyakarta, Ed.) (Edisi

- 11). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- T Hani Handoko. (1986). *Ilmu Manajemen*. (BPFE Yogyakarta, Ed.) (Edisi 5). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Wruck, H.K. and Jensen, M. . (2013). Science, Specific Knowledge, and Total Quality Management. *Journal of Accounting and Economics*, 18(3), pp.247-87, pp.73–79.