

## PENDEKATAN PSIKOLOGI DAN KOMUNIKASI AUDIT DALAM MENDUKUNG PENUGASAN PROFESIONAL AUDIT

Oleh: Achmad Badjuri  
Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank Semarang

### *Abstract*

*In order to increase their professionalism, auditor demanded to maintain and achieved the goal of audit. The purpose of audit is to give opinion about auditee assertion. To achieve that purpose, there are many factors to be concerned by the auditor, which influence their task. The psychological and communicational factor is highly influence the auditor as they faced the auditee directly or non directly. The psychological skill help the auditor to self identify, maintain behavior, keeping the self performance and self control as they communicate with the auditee. The psychological skill would also help the auditor to better knowing the psychological circumstances of their client thus the atmosphere of comfort would established on auditing process. This comfort established by auditor, could become the entry point of auditee's open minded nature on the finding of facts by the auditor. Second, the communication is very important as the initial step for the auditor to communicate the task and trusteeship of the auditee. Communication skills increase the smoothness of audit process in order to find and analyze any necessary proves of audit.*

*Key word: audit, auditor, auditee, opinion, assertion, psychology, communication.*

### **Pendahuluan**

Integritas, objektivitas dan independensi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan profesional seorang akuntan. Integritas adalah unsur karakter yang menunjukkan kemampuan seseorang untuk mewujudkan apa yang telah disanggupinya dan diyakini kebenarannya. Objektivitas 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 akuntan yang berpraktik sebagai auditor disamping ketiga hal diatas, kemampuan berkomunikasi merupakan suatu hal lain yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan penugasan profesionalnya. 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.

Dalam meningkatkan profesionalismenya, seorang auditor haruslah terlebih dahulu memahami dirinya sendiri dan tugas yang akan dilaksanakannya. Auditor dituntut selalu meningkatkan dan mengendalikan dirinya dalam berhubungan dengan *auditee*. Selain itu auditor diharapkan mampu memahami perilaku *auditee* serta membangun komunikasi dan kerjasama dengan pihak *auditee*.

Disadari atau tidak, auditor maupun *auditee* adalah individu-individu yang mempunyai ciri-ciri, sifat-sifat maupun 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 dan mempelajari langkah-langkah dan cara-cara yang dapat ditempuh untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan pihak yang diaudit. Auditor harus mampu menciptakan suasana nyaman bagi

*auditee* pada saat pelaksanaan penugasan profesionalnya. Kenyamanan yang diciptakan auditor dapat menjadi *entry point* sifat keterbukaan *auditee* dalam penemuan-penemuan fakta oleh auditor

### Pembahasan.

#### Peran Psikologi dalam Audit

Psikologi berasal dari bahasa Yunani *psyche* yang artinya jiwa dan *logos* yang artinya ilmu pengetahuan. Secara etimologi, psikologi artinya ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang jiwa, baik mengenai macam-macam gejalanya, prosesnya maupun latar belakangnya. Jiwa adalah daya hidup rohaniah yang bersifat abstrak yang menjadi penggerak dan pengatur bagi perbuatan-perbuatan pribadi (*personal behavior*) dari manusia.

Manusia sebagai individu merupakan kesatuan yang integral dan tidak dapat dipisahkan antara aspek-aspek fisiologis, psikologis dan sosial seperti digambarkan dalam tabel 1.

Tabel 1.  
Aspek Manusia Sebagai Individu

<i>Aspek Fisiologis</i>	Manusia sebagai organisme dengan segala masalah biologis serta fungsinya seperti fungsi penginderaan, fungsi kelenjar, fungsi susunan syaraf pusat, fungsi peredaran darah, dsb
<i>Aspek Psikologis</i>	Manusia dengan segala fungsi kemampuan psikis seperti pengamatan, perasaan, pikiran, dsb
<i>Aspek Sosial</i>	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 atau data yang diperlukan auditor, atau adanya sikap auditor yang meminta data secara kasar. Kita dapat memahami bagaimana peranan aspek-aspek diatas pada kondisi demikian.

Peranan faktor psikologi dalam praktek audit bagi seorang auditor adalah:

- Penguasaan personal yakni keterampilan untuk mengklarifikasi dan memahami visi orang, dan mempunyai kesabaran dalam mencapai tujuan.
- Keterampilan membuat asumsi, generalisasi, gambaran atau kesan secara mendalam dalam memahami kehidupan dan menentukan sikap yang harus diambil.
- Keterampilan 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 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.

#### Fungsi Psikis Manusia.

Jiwa, sifat atau psikis manusia terkadang sulit ditebak. Manusia terkadang mempunyai sifat yang positif, misalnya; jujur, adil, baik hati dan suka menolong tetapi terkadang mempunyai sifat negatif, misalnya; berbohong, jahat, berkhianat. Pada hakekatnya jiwa (psikis) manusia tak seorangpun dapat mengetahuinya. Manusia dapat mengetahui atau memprediksi jiwa seseorang hanya dengan tingkah lakunya. Dengan tingkah laku itulah orang dapat mengetahui jiwa seseorang. Jadi tingkah laku itu merupakan kenyataan jiwa yang dapat kita

hayati dari luar dengan cara mengamati, menanggapi, mengingat, memikir, dan sebagainya. Dalam penugasan profesionalnya, auditor hendaknya dapat memahami kondisi psikis *auditee* sehingga dapat mendorong terjalannya komunikasi yang harmonis selama berlangsungnya tugas audit.

### 1. Persepsi

Merupakan kemampuan manusia dalam mengorganisasikan pengamatan. Implementasi dari hal tersebut bagi auditor adalah memberikan persepsi yang baik kepada pihak *auditee*. Bentuk konkret dari persepsi yang baik ini adalah tampilnya auditor dengan pakaian yang rapi, sopan santun, gaya bicara yang wajar dan ketenangan dalam bertugas.

Secara faktual satu objek yang sama dapat dipersepsikan berbeda oleh dua orang atau lebih. Hal ini disebabkan pada beberapa hal berikut:

#### a. Perhatian.

Faktor ini disebabkan beda fokus perhatian, contohnya adalah saat penugasan audit oleh dua orang auditor. Auditor A memfokuskan perhatian pada penerimaan oleh *auditee* yang ramah, sedangkan auditor B memfokuskan pada lingkungan kantor *auditee* yang kumuh dan terkesan kotor.

#### b. Set

Set adalah harapan seseorang akan rangsang yang timbul. Perbedaan set akan menimbulkan perbedaan persepsi, contoh adalah perbedaan persepsi oleh dua orang mengenai harga suatu barang. Seorang mengatakan bahwa harga barang tersebut murah sedangkan yang lain mungkin akan mengatakan mahal.

#### c. Kebutuhan.

Kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun yang menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi seseorang terhadap sesuatu hal.

Contoh : Suatu penugasan audit, oleh auditor A merupakan kebutuhan untuk mendalami pengetahuan baru tentang sebuah rekening yang khas dalam suatu perusahaan yang diaudit sedangkan auditor B mungkin menganggap

penugasan tersebut sebagai kebutuhan untuk memperoleh penghasilan yang cukup lumayan.

#### d. Sistem Nilai

Sistem nilai yang berlaku di masyarakat dapat mempengaruhi persepsi anggota masyarakat.

Contoh: S adalah seorang wanita muda yang cantik, murah senyum dan banyak bicara dipersepsikan sebagai wanita yang genit oleh A yang hidup pada lingkungan dimana wanita semacam itu dianggap demikian. Sedangkan B mempersepsikan S sebagai wanita yang supel dan ramah karena lingkungan dimana B tinggal memang demikian.

#### e. Ciri Kepribadian.

Ciri kepribadian seseorang akan berpengaruh terhadap persepsi. Auditor A yang pemalu akan mempersepsikan direktur dari suatu *auditee* pada saat klarifikasi data sebagai tidak dalam tingkatnya, sedangkan auditor B yang supel akan melakukannya dengan biasa terhadap klarifikasi data yang dia butuhkan.

### 2. Berpikir dan Belajar.

Belajar merupakan proses dimana seseorang menimbulkan atau memperbaiki tingkah laku melalui berbagai aksi atas situasi yang terjadi sehingga seseorang tersebut memperoleh pengetahuan atau ketrampilan yang baru. Proses belajar tidak hanya menyangkut aktifitas fisik saja tetapi menyangkut kegiatan otak. Kegiatan otak inilah yang disebut berpikir.

Faktor-faktor yang mempengaruhi proses belajar adalah sebagai berikut :

- a. Waktu istirahat.
- b. Pengetahuan tentang materi yang dipelajari secara menyeluruh.
- c. Pengertian terhadap materi yang dipelajari sebagai modal dalam belajar sesuatu.
- d. Pengetahuan akan prestasi sendiri.

Pada kondisi demikian kita diharapkan mampu melakukan *self-evaluation* sehingga akan membantu dalam proses belajar secara lebih cepat.

### 3. Emosi.

Emosi merupakan perasaan yang selalu menyertai perbuatan-perbuatan kita sehari-hari. Setiap orang mempunyai emosi yang berbeda-beda, terkadang seseorang meluapkannya dengan cara yang kurang etis tetapi adakalanya seseorang meluapkannya dengan cara yang santun. Pada dasarnya tidak mudah membedakan emosi dan menggolongkannya dalam suatu jenis, hal ini disebabkan beberapa hal dibawah ini :

- a. Adanya kesulitan dalam menentukan emosi pada kondisi emosi yang mendalam.
- b. Satu orang dapat menghayati satu emosi dengan berbagai cara.
- c. Emosi biasanya dipengaruhi oleh sifat rangsangannya, bukan pada keadaan emosinya.
- d. Adanya pengaruh dari budaya/lingkungannya.

### 4. Motif.

Motif berarti rangsangan, dorongan, atau pembangkit tenaga bagi terjadinya suatu tingkah laku. Sedangkan motivasi merupakan seluruh proses gerakan manusia, termasuk situasi yang mendorong, dorongan yang timbul pada diri individu, tingkah laku yang timbul oleh situasi tersebut dan tujuan atau akhir dari pada gerakan atau perbuatan.

Dalam upaya untuk memahami tingkah laku seseorang, kita perlu memahami dan mengerti terlebih dahulu apa, bagaimanakah motif tingkah lakunya atau apa yang dilakukannya, bagaimana ia melakukannya, serta mengapa ia melakukan hal itu.

Contoh: seorang auditor yang mendapat perlakuan atau pelayanan yang kurang simpatik, sinis dan tidak mau terbuka dari pihak *auditee*, maka auditor perlu mengetahui motif dari *auditee* melakukan hal tersebut. Mungkin penyebab kurang simpatiknya *auditee* adalah karena ia baru mendapat masalah, atau baru saja dimarahi oleh atasannya, atau hal lainnya yang dapat mendorong tingkah laku tersebut.

### 5. Pemahaman Diri Sebagai Auditor.

Sebagai seorang auditor, pemahaman diri mengenai siapa dirinya ataupun tugasnya

menjadi suatu hal yang penting dalam rangka pelaksanaan tugas profesionalnya. Hal ini dimaksudkan agar auditor selalu meningkatkan dan mengendalikan dirinya dalam berhubungan dengan pihak *auditee*.

Hal-hal yang perlu dikenali dan dipahami oleh auditor mengenai dirinya adalah :

- a. Penampilan Auditor
  - Cara berdandan atau berpenampilan.
  - Gaya bicara.
  - Bahasa tubuh.
  - Nada suara.
  - Cara duduk.
- b. Kemampuan dan keahlian.
- c. Etika pergaulan.
- d. Sifat-sifat kepemimpinan.
  - Disiplin dan dapat dipercaya.
  - Teliti dalam bekerja dan luwes dalam berkomunikasi.
  - Berkemauan keras dan ulet.
  - Inisiatif, kreatif dan percaya diri.

### Pemahaman Terhadap Perilaku *Auditee*.

Memahami perilaku *auditee* merupakan hal penting. Hal ini disebabkan auditor akan berhubungan langsung dengan *auditee*. Terkadang seorang manusia mempunyai sikap dan perilaku yang berubah-ubah dalam waktu yang relatif pendek. Hal ini disebabkan kondisi, keadaan dan lingkungan dimana seseorang tersebut berada. Dalam rangka pemahaman diatas perlulah auditor untuk memahami hal-hal berikut :

#### 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.

## 2. Tipe-tipe Manusia.

Pemahaman tentang tipikal manusia diperlukan dalam rangka memahami lebih luas mengenai perbedaan-perbedaan yang ada pada setiap individu manusia. Tipe manusia sangat beragam berdasarkan pendekatan-pendekatan yang dipakai. Berdasarkan arah perhatiannya, Jung C.G membedakan manusia menjadi tiga golongan :

- a. Tipe manusia *extraverse* dan orangnya disebut *extravert*.

Ciri-ciri seorang yang *extravert* :

- Mementingkan lingkungannya daripada diri sendiri.
- Mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi.
- Berhati terbuka, gembira, ramah, luwes dalam pergaulan dan mudah mendapat kawan.

- b. Tipe manusia *introverse* dan orangnya disebut *introvert*.

Ciri-ciri seorang yang *introvert* :

- Mementingkan dirinya daripada lingkungannya.
- Mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan umum.
- Cenderung pendiam, egois, menyendiri, sukar bergaul dan membutuhkan waktu lama untuk berteman.

- c. Tipe yang ketiga adalah *ambiverse* dan orangnya disebut *ambivert*

Seorang yang bertipe demikian mempunyai gabungan sifat dari kedua tipe sebelumnya. Kemunculan diantara keduanya tergantung ciri mana yang lebih menonjol. Berdasarkan fakta yang ada, manusia lebih banyak memiliki tipe yang ketiga ini.

## 3. Sikap Manusia.

Sikap atau *attitude* merupakan kesediaan seseorang untuk bereaksi terhadap suatu hal. Biasanya hal atau objek yang dijadikan sasaran dari sikap manusia tersebut adalah orang-orang, benda-benda, norma-norma, peristiwa-peristiwa, peraturan-peraturan dan lain-lain.

Sikap manusia cenderung dipengaruhi oleh perwujudan manusia sebagai makhluk sosial dan individu. Ketika seseorang berhadapan dengan kepentingan sosial maka secara tidak langsung dia harus berlaku sosial. Ketika kepentingan individunya muncul seketika, maka muncullah sikap individunya.

## 4. Sifat-sifat Manusia.

Dalam hal ini terdapat dua kecenderungan sifat-sifat manusia yaitu sifat baik/positif dan jelek/negatif. Sifat yang baik perlu untuk dikenali untuk diarahkan dan dikembangkan sehingga menjadi pendorong yang kuat kesuksesan manusia. Sedangkan sifat yang negatif perlu dicegah sehingga tidak menjadi faktor penghalang yang menonjol dalam meraih kesuksesan manusia.

## 5. Tipe Kepemimpinan.

Tipe kepemimpinan merupakan ciri khas seorang pemimpin dalam membimbing, mengarahkan, mempengaruhi dan mengerahkan bawahannya pada suatu tujuan tertentu. Memahami hal diatas bagi seorang auditor sangat penting karena dalam penugasan audit dia harus berhadapan dengan pimpinan dari sebuah institusi atau lembaga yang diaudit.

Pada umumnya tipe kepemimpinan dapat diklasifikasikan menjadi 3 jenis :

- Kepemimpinan Otoriter.
- Kepemimpinan Demokratis.
- Kepemimpinan Bebas.

## Hubungan Human Relation dan Komunikasi Audit.

Auditor perlu mempelajari *Human Relation* dan komunikasi dengan harapan diperoleh kerjasama yang baik dan harmonis dengan pihak

*auditee* pada saat melaksanakan tugas profesionalnya. *Human Relation* dan komunikasi ini berorientasi pada kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk mencapai tujuan tertentu dengan mengubah sikap, pandangan, atau perilaku *auditee*. Biasanya pendekatan yang dipakai adalah secara persuasif dan partisipatif.

Dalam *Human Relation* dan komunikasi terdapat dua faktor penting yang harus dipahami oleh auditor yaitu etika dan empati. Faktor etika dapat menimbulkan sikap etik sedangkan empati dapat menimbulkan sikap empatik. *Human Relation* dan komunikasi ini sangat berkaitan dengan upaya menghilangkan hambatan komunikasi, mencegah salah pengertian, dan mengembangkan sifat keterbukaan *auditee* dalam penemuan-penemuan fakta oleh auditor. Interaksi antara auditor dan *auditee* nantinya sangat mendukung dalam keberhasilan tugas keduanya.

### Pemahaman Auditor Dalam Komunikasi Audit.

Komunikasi dalam audit sangat penting sebagai langkah awal auditor mengkomunikasikan tugas profesionalnya terhadap *auditee*. Komunikasi yang dibangun secara baik oleh auditor terhadap *auditee* akan mendorong kelancaran auditor dalam mencari dan menganalisis bukti-bukti audit yang dibutuhkan.

#### 1. Peranan Komunikasi 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.

#### 2. Unsur-unsur dan Proses Komunikasi.

Pemahaman mengenai unsur-unsur dan proses komunikasi merupakan hal yang penting

pula bagi auditor agar komunikasi dapat dilakukan dengan baik. Unsur-unsur terjadinya komunikasi terlihat dalam tabel 2.

Tabel 2.  
Unsur-unsur komunikasi

Komunikator	Orang yang menyampaikan pesan
Pesan	Dapat berupa ide, informasi, keluhan, keyakinan, himbauan dan anjuran dengan bantuan bahasa, gerak-gerik, ekspresi wajah, gambar, warna dan isyarat lainnya.
Komunikasi	Orang yang menerima pesan
Media	Sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikasi jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.
Efek	Dampak sebagai pengaruh dari pesan

Penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui berbagai sarana akan menimbulkan efek dalam komunikasi itu sendiri. Efek inilah sebenarnya hal yang pokok dalam komunikasi walaupun untuk memunculkannya membutuhkan seni tersendiri. Dampak efek yang ditimbulkan dari komunikasi terlihat dalam tabel-3.

Tabel 3.  
Efek Komunikasi

<i>Efek Kognitif</i>	Efek ini berkaitan dengan pikiran, nalar atau rasio, misalnya komunikan yang semula tidak tahu menjadi tahu, yang semula tidak mengerti menjadi mengerti
<i>Efek Afektif</i>	Efek ini berkaitan dengan perasaan, misalnya rasa senang dan tidak senang terhadap suatu pesan atau informasi
<i>Efek Konatif</i>	Efek Konatif ini berkaitan dengan efek yang menimbulkan kecenderungan untuk bertingkah laku tertentu secara fisik/jasmaniah

Efektifitas komunikasi tampak dari dampak yang timbul dari ketiga efek tersebut. Memang tidak mudah untuk menimbulkan efek-efek tersebut, bahkan sering kali kita mengalami kegagalan dalam proses komunikasi. Penyebab kegagalan dalam komunikasi lebih disebabkan pada ketidakmampuan dan kondisi unsur-unsur komunikasi itu sendiri (Davis dan Newstrom:1985) seperti terlihat dalam tabel 4.

Tabel 4.  
Faktor Kegagalan Komunikasi

<i>Komunikator</i>	Tidak mampu berbahasa dengan baik dan benar (hambatan semantis).  Awam mengenai pesan yang disampaikan.  Diragukan kredibilitasnya, dll.
<i>Pesan</i>	Tidak menarik bagi komunikator atau tidak menyangkut kepentingan komunikan
<i>Media</i>	Terkadang media yang dipakai tidak tepat, terdapat gangguan mekanik, gangguan suara/berisik.
<i>Lingkungan</i>	Terjadi ketidakserasian secara sosiologis dan psikologis antara komunikan dan komunikator

Untuk mendukung keberhasilan dalam proses komunikasi, auditor perlu untuk memahami beberapa hal yang menjadi kunci dalam berkomunikasi seperti terlihat dalam tabel-5.

Tabel 5.  
Faktor Keberhasilan Komunikasi

<i>Credibility</i>	Adanya saling kepercayaan antara auditor dengan <i>auditee</i> akan kemampuan professional masing-masing.
<i>Context</i>	Berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan dimana <i>auditee</i> berada.
<i>Content</i>	Terdapat adanya pengertian/pemahaman <i>auditee</i> terhadap tugas auditor serta adanya kepuasan kedua belah pihak.
<i>Clarity</i>	Adanya kejelasan isi pesan dan tujuan audit yang hendak dicapai.
<i>Continuity and Consistency</i>	Komunikasi antara auditor dan <i>auditee</i> terjadi terus menerus dan tidak bertentangan.
<i>Capability of Audience</i>	Auditor hendaknya menyesuaikan dengan kemampuan <i>auditee</i> .
<i>Channel of Distribution</i>	Media komunikasi, menggunakan yang sudah ada atau biasa, contoh : telpon, faximil, internet, dll.

### 3. Komunikasi Lisan dan Tertulis Dalam Audit.

Dalam audit, komunikasi lisan dan tertulis merupakan hal yang biasa dilakukan. Komunikasi lisan biasanya dilakukan dengan wawancara baik secara tatap muka (*direct communication*) atau menggunakan media (*indirect communication*). Komunikasi secara langsung diharapkan dapat menghindari adanya kesalahpahaman terhadap persepsi auditor dan *auditee* pada suatu wacana audit tertentu dan menciptakan suasana kerja yang penuh keakraban dan demokratis.

Komunikasi tertulis dalam audit biasanya bersifat konfirmasi, penyusunan kertas kerja audit, memo dan pembuatan laporan keuangan. Komunikasi tertulis ini pada dasarnya dapat digunakan sebagai bukti audit. Bukti audit pada akhirnya akan menentukan hasil opini auditor.

#### 4. Wawancara.

Wawancara merupakan suatu proses interaksi yang dilakukan dengan komunikasi lisan dengan menggunakan metode tanya jawab yang mempunyai tujuan tertentu. Menurut Sarlito Wirawan (1992) wawancara merupakan upaya untuk menggali pendapat, perasaan, sikap, pandangan, proses berfikir, proses penginderaan dan berbagai hal yang merupakan tingkah laku dari subjek yang diwawancarai. Pada dasarnya wawancara dilakukan secara berhadapan-hadapan fisik antara auditor dan *auditee*.

Wawancara dalam audit digunakan untuk mendapatkan data maupun fakta yang digunakan untuk mencapai tujuan audit. Dalam kaitan ini berfungsi sebagai metode pelengkap atau sebagai kriterium. Sebagai metode pelengkap, wawancara digunakan sebagai alat untuk mencari informasi yang tidak dapat diperoleh dengan cara lain contohnya : investigasi dan observasi. Sedangkan sebagai kriterium, wawancara digunakan untuk menguji kebenaran dan kemandirian dari suatu bukti audit yang telah diperoleh sebelumnya.

Dalam wawancara audit, perlu dipertimbangkan adanya suasana psikologis yang penuh persahabatan, ramah tamah, saling menghargai, saling mempercayai dengan harapan *auditee* merasa aman, nyaman dan tidak merasa terancam sehingga informasi audit dapat diperoleh sesuai tujuannya. Pada kondisi demikian auditor diharapkan dapat menjaga penampilan diri, menguasai suasana dan benar-benar menimbulkan suasana yang bebas pada *auditee*.

Dalam melaksanakan proses audit., dimana auditor dituntut untuk profesional, maka auditor terlebih dahulu memahami dirinya sendiri dan tugas yang akan dilaksanakannya serta selalu meningkatkan dan mengendalikan dirinya dalam berhubungan dengan *auditee*. Auditor haruslah dapat memahami kondisi lingkungan dimana terdapat beberapa *auditee* yang berbeda dalam segala tingkah laku dan kondisi yang menyertainya. Terlebih dulu dapat dilakukan pengamatan dan memberikan persepsi yang baik dalam bentuk penampilan diri auditor itu sendiri.

Apabila auditor merasa nyaman dalam bekerja maka dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang memuaskan bagi kedua belah pihak, demikian juga bagi *auditee* dalam memberikan informasi yang dibutuhkan auditor dalam pelaksanaan tugas auditornya. Bila *auditee* tidak mau bekerja sama dalam pelaksanaan tugas dengan tidak memberikan data yang lengkap maka auditor harus mampu mencari permasalahan yang ada dibelakang tingkah laku *auditee* tersebut dengan mengamati dan melakukan interaksi serta pendekatan-pendekatan sehingga pada akhirnya dapat ditemukan akar permasalahan dan dapat dicari titik solusi yang baik.

Melakukan komunikasi yang baik dengan *auditee* untuk mencapai tujuan tertentu dapat menghilangkan hambatan dan mencegah salah komunikasi dan mengembangkan sikap keterbukaan akan sangat mendukung dalam keberhasilan tugas kedua belah pihak.

#### Penutup

Dalam rangka melaksanakan tugas profesionalnya, auditor dituntut untuk selalu menjaga dan mencapai tujuan audit. Dalam mencapai hal tersebut auditor memperhitungkan berbagai faktor yang mempengaruhi dalam tugasnya. Psikologi dan komunikasi audit merupakan faktor yang sangat 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, 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 penugasan profesionalnya sehingga rasa nyaman tersebut dapat memecah kebuntuan komunikasi antara auditor dan *auditee*.

Dalam penugasan profesionalnya, 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.

### Daftar Pustaka

- Arens & Loebbecke (1997). *Auditing*, Salemba Empat, Jakarta.
- Boynton, Johnson & Kell (2002), *Modern Auditing*, Erlangga, Jakarta.
- Eugene Ehrlich, Gene R. Hawes, 1985, *Speak for Succes*, Semarang, Dahara Prize.
- Handoko, T.H (1998). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi III, BPFE, Yogyakarta.
- Heidjrachman, Suad Husnan (2000). *Manajemen Personalialia*. Edisi IV. BPFE, Yogyakarta.
- Jung, Carl G, (1986), *Menjadi Diri Sendiri: Pendekatan Psikologi Analitis*, Jakarta, Gramedia.
- J. Supranto (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Keith Davis, John W. Newstrom, 1985, *Human Behaviour at Work : Organizational Behaviour*, England, McGraw-Hill.
- Keith Davis & John W. Newstrom (1995). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jilid 1, Edisi VII, Penerbit Erlangga.
- Mulyadi, Puradireja, *Auditing*, 1998, Jakarta, Salemba Empat.
- Reinberg, Tanosky, Tarrant, 1985, *The New Psychology for Managing People*, Semarang, Dahara Prize.
- Robbins Stephen, (1996), *Perilaku Organisasi*. PT Bhuana Ilmu Komputer Jakarta.
- Sarlito Wirawan Sarwono, 1992, *Psikologi Lingkungan*, Jakarta, Gramedia.
- Tuanakotta, Theodorus M, (1983), *Teori Akuntansi*, Jakarta, Lembaga Penerbit FE Universitas Indonesia.