

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat, Malili, Luwu Timur,
Sulawesi Selatan)

FILDZAH AMALIA



DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020



Optimization Software:
www.balesio.com

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat, Malili, Luwu Timur,
Sulawesi Selatan)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

FILDZAH AMALIA
A31113036



kepada

DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020



SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat, Malili, Luwu Timur,
Sulawesi Selatan)

disusun dan diajukan oleh

FILDZAH AMALIA
A31113036

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 10 Agustus 2020

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP 19650305 199203 2 001

Pembimbing II

Drs. Haerial, M.Si., Ak., CA.
NIP 19631015 199103 1 002



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA⁹
NIP. 19660405 199203 2 003



SKRIPSI

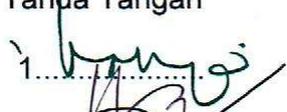
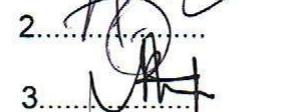
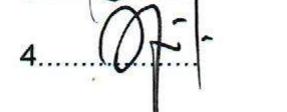
ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat, Malili, Luwu Timur, Sulawesi Selatan)

disusun dan diajukan oleh

FILDZAH AMALIA
A31113036

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **14 Agustus 2020**
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1..... 
2.	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	3..... 
4.	Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19660405 199203 2 003



Optimization Software:
www.balesio.com

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Fildzah Amalia
NIM : A31113036
departemen/program studi : Akuntansi/Strata 1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

***Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien
(Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Malili, Luwu Timur, Sulawesi Selatan)***

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 10 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Fildzah Amalia



PRAKATA



Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan kemurahan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul: **“Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Malili, Luwu Timur, Sulawesi Selatan)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun dan di ajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Strata satu (S-1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyelesaian skripsi ini. Pimpinan Universitas Hasanuddin Fakultas Ekonomi dan Bisnis kepada Bapak Prof. Dr. Abd Rahman Kadir, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati SE., M.SI., AK., CA dan bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, SE., M.SI selaku Ketua dan Sekertaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Ucapan terima kasih kedua juga peneliti tunjukan kepada Ibu Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Haerial, M.Si., Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing II atas waktu yang diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan mengarahkan penelitian ini serta diskusi-

yang di lakukan dengan peneliti

Ucapan terima kasih ketiga juga peneliti tunjukan kepada Bapak Drs. Yamang Paddere, M.Soc, Sc, Ak., CA, selaku Penasehat Akademik yang



selalu membimbing peneliti dalam perkuliahan dari awal hingga akhir serta selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini

Ucapan terima kasih keempat juga peneliti tunjukan kepada Ibu Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA, dan Ibu Dr. Hj. Sri Sundari, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Penguji yang telah memberikan masukan dan saran-saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Ucapan terima kasih kelima juga peneliti tunjukan kepada Kepala Bank Perkreditan Rakyat Malili yang telah menerima serta mengizinkan dan membantu peneliti dalam proses penelitian dan pengambilan data. Terima kasih atas segala bentuk bantuannya. Semoga senantiasa mendapat berkah dari Allah SWT.

Terakhir ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Kedua orang tua peneliti, yaitu Ayahanda Kopol Selfi L. Kadir dan Ibu Ramlah .P, serta Suami tercinta Gunawan dan anak saya Yusuf Al Rayyan yang banyak membantu peneliti baik dalam memberikan saran dan bantuan kepada peneliti serta doa yang tiada hentinya.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab penelitan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 10 Agustus 2020

Peneliti



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis dua belas atribut kualitas audit, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien.

Populasinya adalah semua staf pada Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah sebagian staf pada Bank Perkreditan Rakyat di malili, Sulawesi Selatan. Data yang digunakan adalah data primer, data dikumpulkan melalui kuesioner. Dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS ver 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 4 atribut variabel kualitas audit yaitu responsif terhadap kebutuhan klien, Independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien

Kata kunci : Atribut kualitas audit, kepuasan klien.



ABSTRACT

This research aims to examine whether twelve audit quality attributes, namely auditing experience, understand the client's industry, responsive to the needs of clients, adhering to common standards, independence, conscientiousness, a strong commitment to quality audits, the involvement of the leadership of CAC, field work precisely, the involvement of audit committees, high ethical standards, and not easy to believe has an influence on client satisfaction.

The population in this study were all Staff at the Bank. While the sample of this research is the people's credit bank Staff in Malili, Sulawesi Selatan. Data used are primary data, data collected by questionnaire. Analyzed using multiple linear regression with the help SPSS program ver 23.

The results of this study indicate that only a 4 variable quality variabel that is Independence, responsive to the needs of clients, careful attitude, strong commitment to quality audits that has a significant effect on clien satisfaction

Keywords: Attribute audit quality, client satisfaction



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
Pernyataan Keaslian.....	v
PRAKATA	vi
Abstrak	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PRUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.1.2 Teori Kualitas	9
2.2 Konsep Audit	10
2.3 Atribusi Kualitas Audit.....	16
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Penelitian Terdahulu.....	30
2.6 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	45
3.6.1 Variabel Penelitian	45
3.6.2 Definisi Operasional.....	46
3.7 Instrumen Penelitian	47
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.1 Uji Normalitas.....	49
3.8.2 Uji Multikolonieritas	49
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	49
3.9 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.1.1 Pengambilan Data di Lapangan.....	53
4.1.2 Karakteristik Responden	53



4.2 Deskriptif Karakteristik variabel Penelitian.....	55
4.3 Metode Analisis Data	63
4.3.1 Statistik Deskriptif	63
4.3.2 Uji Validitas	67
4.3.3 Uji Realibilitas.....	68
4.4 Pengujian Asumsi Klasik.....	68
4.4.1 Uji Normalitas.....	69
4.4.2 Uji Multikolonieritas	70
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.5 Analisis Faktor	72
4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	76
4.7 Hasil Uji Hipotesis	79
4.7.1 Uji Koefiersien Determinan (r^2)	79
4.7.2 Uji F	80
4.7.3 Uji T	81
4.8 Pembahasan	85
BAB V Penutup	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Keterbatasan Penelitian	100
5.3 Saran Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN	106



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	69
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i>	71
Gambar 4.3 Kerangka Pikir	75



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4.1 Hasil Data Sampel Penelitian.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden menurut jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden menurut Masa Kerja	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden menurut Tingkat Umur	55
Tabel 4.5 Skala penelitian jawaban responden.....	56
Tabel 4.6 Nilai(skor) Atribut Kualitas audit	56
Tabel 4.7 Nilai(skor) Atribut Kepuasan Klien.....	62
Tabel 4.8 Descriptive Statistics Atribut Kualitas Audit.....	63
Tabel 4.9 Descriptive Statistics Kepuasan Klien.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.11 Hasil Realibel	68
Tabel 4.12 <i>One Sample Kolmogrof-Sminorv</i>	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Multiolinieritas	70
Tabel 4.14 <i>Kami and bsrtletss's rest</i>	72
Tabel 4.15 <i>Componeny Matrix</i>	73
Tabel 4.16 <i>Rotared component Matrix</i>	74
Tabel 4.17 Analisis Regresi Berganda	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	82
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis	97



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri sektor jasa akhir-akhir ini sangat berkembang dan meningkat. Industri sektor jasa juga sangat berperan dalam mendukung perekonomian negara. Oleh karena itu, banyak pihak yang ingin mencoba bisnis disektor jasa ini. Permasalahan yang banyak dihadapi dalam bisnis sektor jasa seperti kualitas jasa dan masalah kepuasan klien pengguna jasa. Hal-hal tersebut dapat diperoleh jawabannya melalui riset kepada klien pengguna jasa.

Para Pemakai informasi akuntansi terbagi menjadi 2 (dua) kategori, kategori pertama yaitu "pemakai internal" ialah pihak manajemen yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan entitas perusahaan dan kategori kedua yaitu "pemakai eksternal" ialah investor atau calon investor, pemerintah, bank, kreditur, dan analisa keuangan. Bagi perusahaan swasta pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh akuntan publik, sedangkan bagi perusahaan milik negara atau departemen pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), atau oleh akuntan publik atas penunjukkan BPKP. (Hanafi dan halim, 2016:27-28)

Laporan keuangan merupakan salah satu media terpenting dalam mengkomunikasikan fakta-fakta mengenai perusahaan dan sebagai dasar untuk dapat menentukan atau menilai posisi keuangan perusahaan. Selain itu, laporan keuangan berisi informasi tentang kinerja perusahaan dalam satu periode. Banyak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan perusahaan, diantaranya



pemilik perusahaan itu sendiri, kreditur, lembaga keuangan, investor, pemerintah dimana perusahaan itu berdomisili, masyarakat umum, dan pihak-pihak lainnya.

Atribut kualitas jasa audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai faktor faktor yang menentukan kepuasan klien. Tetapi berbagai pendapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan audit dan kepuasan klien merupakan sesuatu yang berdiri sendiri. Di antara peneliti pemasaran terdapat kesepakatan bahwa pelayanan dan kepuasan klien adalah konstruk yang berbeda tetapi memiliki hubungan yang dekat (Taylor dan Baker, 1994 dalam widagdo 2002).

Fornell *et al.* (1996b) dalam Widagdo (2002), untuk mengetahui kepuasan klien diperlukan sebuah tolok ukur, yaitu apabila mengetahui cara tercapainya keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, misalnya dalam menggunakan suatu jasa, bila sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan itu melebihi harapan mereka maka ia akan merasa puas. Kepuasan pada dasarnya meliputi tiga hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan.

Taylor dan Baker (1994) dalam Widagdo (2002), adanya kesepakatan diantara peneliti pemasaran bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan klien/konsumen adalah konstruksi yang berbeda tetapi memiliki hubungan yang dekat. Jadi kualitas audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai atribut-atribut yang menentukan kepuasan klien, tetapi berbagai pendapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan audit dan kepuasan klien merupakan sesuatu yang berdiri sendiri.

arcello *et al.* (1992c) dalam Indriani (2012) menunjukkan bahwa berusaha memasukkan orang-orang yang menyiapkan laporan keuangan dan



pengguna laporan keuangan sebagai bagian dari atribut kualitas audit telah memberikan informasi lebih menyeluruh tentang kualitas audit dari sudut pandang klien.

Penelitian yang direplikasi dari Widagdo (2002), dengan judul Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien ternyata tidak sepenuhnya terbukti. Hal ini bisa dilihat dari hasil output masing-masing atribut yang menunjukkan hasil yang berbeda-beda.

Tujuh atribut dari kualitas audit, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, komitmen kuat terhadap kualitas audit, serta hubungan KAP dengan komite audit menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien, sedangkan lima variabel lainnya, yaitu independensi, sikap hati-hati anggota tim audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi dan tidak mudah percaya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.

Behn *et al.* (1997a) melakukan penelitian yang sama tentang atribut kualitas audit dengan melihat apakah atribut kualitas audit mempunyai pengaruh secara langsung dengan kepuasan klien dengan menggunakan 12 atribut kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello *et al.* (1992c), yang meliputi: pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, pemahaman terhadap industri klien, responsif, kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat, keterlibatan pimpinan KAP dalam an audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan



komite audit, etika yang tinggi, dan menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit.

Penelitian Behn *et al.* (1997a) menemukan adanya enam atribut yang memiliki pengaruh positif dengan kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit dalam pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian atau pemahaman terhadap industri klien, responsif, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, dan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit.

Putri (2010) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien (studi empiris Bank Perkreditan Rakyat di Daerah Istimewa Yogyakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah Bank Perkreditan Rakyat di Yogyakarta. Penelitian ini mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 12 atribut, 8 atribut yang signifikan, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap keinginan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi, sedangkan 4 atribut dari kualitas audit menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.

Penelitian ini pada dasarnya mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Behn *et al.* (1997a), Widagdo (2002) dan Putri (2010). Alasan untuk menguji kembali penelitian yang sudah pernah adalah untuk mengetahui apakah atribut-atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien dengan waktu dan

yang berbeda yaitu pada tahun 2020 dan pada Bank Perkreditan Rakyat
wu Timur, Sulawesi Selatan. Atas dasar latar belakang inilah, peneliti



mengangkat judul **“Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat di Malili)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah pengalaman audit dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien?
2. Apakah keahlian atau pemahaman terhadap industri klien (memahami industri klien) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
3. Apakah responsif terhadap kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien?
4. Apakah sikap independensi dari individu tim audit berpengaruh terhadap kepuasan klien?
5. Apakah standar etika yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan klien?
6. Apakah taat pada standar umum berpengaruh terhadap kepuasan klien?
7. Apakah sikap hati-hati berpengaruh terhadap kepuasan klien?
8. Apakah komitmen yang kuat terhadap kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien?
9. Apakah keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien?
10. Apakah melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat berpengaruh terhadap kepuasan klien?
11. Apakah keterlibatan komite audit berpengaruh terhadap kepuasan klien?

Apakah tidak mudah percaya berpengaruh terhadap kepuasan klien pada ?



1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk menguji apakah pengalaman audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.
2. Untuk menguji apakah industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.
3. Untuk menguji apakah responsiif terhadap kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.
4. Untuk menguji apakah etika berpengaruh terhadap kepuasan klien.
5. Untuk menguji apakah independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien.
6. Untuk menguji apakah taat pada standar umum berpengaruh terhadap kepuasa klien.
7. Untuk menguji apakah sikap hati-hari berpengaruh terhadap kepuasan klien.
8. Untuk menguji apakah komitmen yang kuat berpengaruh terhadap kepuasan klien.
9. Untuk menguji apakah keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien.
10. Untuk menguji apakah melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat berpengaruh terhadap kepuasan klien.
11. Untuk menguji apakah keterlibatan komite audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.
12. Untuk menguji apakah tidak mudah percaya berpengaruh terhadap kepuasan klien.



1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis yang di harapkan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi penulis menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh atribusi kualitas audit terhadap kepuasan klien. Dan juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin.
2. Peneliti Dalam penelitian ini mencoba memberikan bukti empiris tentang pengaruh atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan tim akuntansi terutama yang berkaitan dengan auditing tentang kualitas jasa audit, dan pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
4. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bacaan dan pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai salah satu acuan dalam melakukan pengkajian masalah yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan praktis

Kegunaan Praktis diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh atribut kualitas audit dalam meningkatkan kepercayaan mereka terhadap laporan yang dihasilkan oleh auditor, sehingga dapat dijadikan sebagai informasi yang relevan dalam menentukan keputusan yang akan dilaksanakan.



1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, pembahasan proses dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan gambaran sistematika sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan menguraikan landasan teori, deskripsi teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang akan diuji.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil-hasil yang ditemukan selama penelitian dan pembahasan hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan, saran dan keterbatasan dari penelitian



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi menurut (Ikhsan dan Ishak, 2005:55) merupakan suatu proses untuk menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan, atau sebab perilaku seseorang. Teori ini ingin menjelaskan tentang perilaku seseorang terhadap peristiwa di sekitarnya dan mengetahui alasan-alasan melakukan perilaku seperti itu. Teori atribusi yang dikemukakan oleh (Robbins, 2006:172) menjelaskan perilaku seseorang yang disebabkan oleh faktor internal atau faktor eksternal. Jadi dapat disimpulkan bahwa teori atribusi adalah teori yang menjelaskan upaya untuk memahami penyebab dibalik perilaku orang lain.

2.1.2 Teori Kualitas Audit

Menurut Parasuraman *et al.* (1985:47) dalam Putri (2010), terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa. Berdasarkan tingkat kepentingannya, kelima dimensi tersebut disajikan berurut sebagai berikut.

1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang disajikan secara terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan sehingga diperlukan ketepatan waktu, pelayanan

na untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan
kurasi yang tinggi.



2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, keahlian, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari risiko dan keragu-raguan) untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

4. Empati (*empathy*)

Empati adalah kemampuan perusahaan untuk bersikap peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

5. Wujud fisik (*tangible*)

Wujud fisik dapat dipahami sebagai kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung dan perlengkapan), teknologi yang digunakan, dan penampilan pegawainya.

2.2 Konsep Audit

1. Pengertian Audit

Audit berasal dari bahasa latin *Audire* yang dalam Bahasa Inggris berarti

Maksudnya adalah "*hearing about the account's balances*" yaitu memeriksa kesesuaian akun. Menurut sejarahnya, pada zaman dahulu



apabila seorang pemilik organisasi usaha merasa ada suatu kesalahan atau penyalahgunaan, maka ia mendengarkan kesaksian orang tertentu. Kemudian apabila pemilik organisasi usaha mencurigai adanya kecurangan, maka ia akan menunjuk orang tertentu untuk memeriksa rekening atau akun perusahaan. Auditor yang ditunjuk tersebut “mendengar” kemudian “didengar” pernyataan pendapatnya (opini) mengenai kebenaran catatan akun perusahaan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Gondodiyoto,2007:28).

Auditing adalah jasa yang diberikan oleh auditor dalam memeriksa dan mengevaluasi laporan keuangan yang disajikan oleh perusahaan klien. Pemeriksaan ini tidak dimaksudkan untuk mencari-cari kesalahan atau menemukan kecurangan, walaupun dalam pelaksanaannya sangat memungkinkan ditemukannya kesalahan atau kecurangan. Pemeriksaan atas laporan keuangan dimaksudkan untuk menilai kewajaran laporan keuangan, berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku secara umum di Indonesia (Agoes,2013:1-3). Sementara itu (Arens *et al.* 2011:4) mendefinisikan *auditing* sebagai berikut:

“Auditing is the accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of correspondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent, independent person”.

Artinya *auditing* adalah pengumpulan dan pengevaluasian bukti mengenai berbagai kejadian ekonomi (informasi) guna menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara asersi-asersi (informasi) dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. *Auditing* harus dilaksanakan oleh orang yang kompeten dan

en. Sedangkan definisi *auditing* menurut (Boynton,2006:6) yang berasal *report of the Committee on Basic Auditing Concepts of the American Accounting Association (Accounting Review, Vol 47)* adalah sebagai berikut.



“A Systematic process of objectively obtaining and evaluating regarding assertions about economic actions and events to ascertain the degree of correspondence between those assertions and established criteria and communicating the results to interested users”.

Definisi audit yang sangat terkenal adalah definisi yang berasal dari ASOBAC (*A Statement of Basic Auditing Concepts*) dalam Abdul (2015:1) mendefinisikan auditing sebagai:

“Suatu proses sistematis untuk menghimpun dan mengevaluasi bukti-bukti secara obyektif mengenai asersi-aseri tentang berbagai tindakan dan kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-aseri tersebut dengan kriteria yang telah ditentukan dan menyampaikan hasilnya kepada para pemakai yang berkepentingan.”

Selain itu, *Auditing Practices Committee* (APC) dalam Halim (2015:3) mengemukakan definisi auditing sebagai berikut:

“An audit is the independent examination of, and expression of opinion on, the financial statements of enterprise by an appointed auditor in pursuance of that appointment and in compliance with any relevant statutory obligation.”

Sedangkan, menurut Miller dan Bailley dalam Abdul Halim (2015:3) audit adalah:

“An audit is a methodical review and objective examination of an item, including the verification of specific information as determined by the auditor or as established by general practice. Generally, the purpose of an audit is to express an opinion on or reach a conclusion about what was audited.”

Menurut Standar Profesional Akuntan Publik (Ikatan Akuntan Indonesia, 2011:100.1) auditing adalah Proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dimaksud dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi-definisi yang dikemukakan oleh ahlinya dalam bidang maka pengertian *auditing* adalah suatu proses sistematis dan kritis yang oleh pihak yang independen untuk menghimpun dan mengevaluasi bukti



secara obyektif mengenai asersi-aseri tentang berbagai kejadian ekonomi (informasi) dengan tujuan untuk menetapkan dan melaporkan derajat kesesuaian antara asersi-aseri tersebut dengan kriteria yang ditetapkan, serta menyampaikan hasilnya kepada para pemakai laporan keuangan audit yang berkepentingan.

Dari beberapa definisi tentang auditing diatas sampai pada pemahaman penulis bahwa ada beberapa hal penting, yakni yang pertama *auditing* merupakan suatu proses yang sistematis atau teratur dengan baik. Yang kedua, suatu proses yang mengevaluasi bukti-bukti yang berkaitan dengan informasi serta kejadian ekonomi yang diperiksa. Yang ketiga, proses audit dilaksanakan oleh seseorang yang independen, dan yang terakhir adalah bertujuan untuk melihat kesesuaian antara informasi dengan aturan yang relevan serta memberikan pendapat atas kewajaran dari informasi yang diperiksa.

2. Tujuan Audit

Menurut Halim (2015:157) tujuan umum audit adalah untuk menyatakan pendapat atas kewajaran dalam semua hal yang material, posisi keuangan, dan hasil usaha serta arus kas sesuai dengan prinsip akuntansi yang berterima umum. Sedangkan tujuan audit menurut SA 700 adalah untuk merumuskan suatu opini atas laporan keuangan berdasarkan suatu evaluasi atas kesimpulan yang ditarik dari bukti audit yang diperoleh dan untuk menyatakan suatu opini secara jelas melalui suatu laporan tertulis yang juga menjelaskan basis opini tersebut.

Tujuan audit khusus lebih diarahkan untuk pengujian terhadap pos-pos pendapat dalam laporan keuangan yang merupakan asersi manajemen. Klasifikasi asersi tersebut menurut Ikatan Akuntan Indonesia dalam Standar Profesional Akuntan Publik (Ikatan Akuntan Indonesia, 2011:326.2) yaitu:



1. Keberadaan atau Keterjadian (Existence or Accurrence)

Asersi tentang keberadaan atau keterjadian berhubungan dengan apakah aktiva atau utang entitas ada pada tanggal tertentu.

2. Kelengkapan (Completeness)

Asersi tentang kelengkapan berhubungan dengan apakah semua transaksi dan akun yang seharusnya disajikan dalam laporan keuangan telah dicantumkan didalamnya.

3. Hak dan Kewajiban (Right and Obligation)

Asersi tentang kelengkapan berhubungan dengan apakah komponen-komponen aktiva, kewajiban, pendapatan dan biaya sudah dicantumkan dalam laporan keuangan pada jumlah yang semestinya.

4. Penilaian atau Alokasi (Valuation or Allocation)

Asersi tentang apakah komponen aktiva, kewajiban, pendapatan dan beban telah dicantumkan dalam laporan keuangan dengan jumlah yang semestinya.

5. Penyajian dan Pengungkapan (Presentation and Disclosure)

Asersi tentang penyajian dan pengungkapan berhubungan dengan apakah komponen-komponen tertentu laporan keuangan diklasifikasikan, dijelaskan dan diungkapkan semestinya.

3. Standar Audit

Standar audit berbeda dengan prosedur auditing. “Prosedur” berkaitan dengan tindakan yang harus dilaksanakan, sedangkan “standar” berkenaan dengan kriteria atau kinerja dari tindakan tersebut dan berkaitan dengan tujuan yang akan dicapai melalui prosedur auditing.



Laporan auditor harus memuat suatu pernyataan pendapat mengenai laporan keuangan secara keseluruhan atau suatu asersi bahwa pernyataan demikian tidak diberikan. Jika pendapat secara keseluruhan tidak diberikan, maka alasannya harus dinyatakan. Dalam hal nama auditor dikaitkan dengan laporan keuangan, maka laporan auditor harus memuat petunjuk yang jelas mengenai sifat pekerjaan audit yang dilaksanakan, jika ada, dan tingkat tanggungjawab yang dipikul oleh auditor. Standar audit berbeda dengan prosedur auditing. "Prosedur" berkaitan dengan tindakan yang harus dilaksanakan, sedangkan "standar" berkenaan dengan kriteria atau kinerja dari tindakan tersebut dan berkaitan dengan tujuan yang akan dicapai melalui prosedur auditing. Standar auditing yang telah ditetapkan dan disahkan oleh Standar Profesional Akuntan Publik (Ikatan Akuntan Indonesia 2011:150.1). terdiri dari sepuluh standar yang dikelompokkan menjadi 3 kelompok besar yaitu.

1. Standar Umum.

- a. Audit harus dilaksanakan oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor.
- b. Dalam semua hal yang berhubungan dengan perikatan, independensi dalam sikap mental harus dipertahankan oleh auditor.
- c. Dalam pelaksanaan audit dan penyusunan laporannya, auditor wajib menggunakan kemahiran profesionalnya dengan cermat dan seksama.

2. Standar Pekerjaan Lapangan.

- a. Pekerjaan harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya.



b. Pemahaman yang memadai atas struktur pengendalian intern harus dapat diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat, dan lingkup pengujian yang akan dilakukan.

c. Bukti audit kompeten yang cukup harus dapat diperoleh melalui inspeksi, pengamatan, pengajuan, pertanyaan dan konfirmasi sebagai dasar yang memadai untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan auditan.

3. Standar Pelaporan.

a. Laporan auditor harus menyatakan apakah laporan keuangan telah disusun sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

b. Laporan auditor harus menunjukkan atau menyatakan jika ada ketidak konsistenan penerapan prinsip akuntansi dalam penyusunan laporan keuangan periode berjalan dibandingkan dengan penerapan prinsip akuntansi tersebut dalam periode sebelumnya.

c. Pengungkapan informatif dalam laporan keuangan harus dipandang memadai, kecuali dinyatakan lain dalam laporan auditor.

d. Laporan auditor harus memuat pernyataan pendapat mengenai laporan keuangan secara keseluruhan atas suatu asersi.

2.3 Atribusi Kualitas Audit

Parasuraman (1985) dalam Widagdo (2002), menyatakan bahwa ada 2 atribut utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila kualitas jasa yang diperoleh sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan baik. Jika jasa yang diterima melampaui

pelanggan, maka kualitas jasa dinyatakan sebagai kualitas yang baik.

ya jika kualitas jasa yang diperoleh tidak sesuai dengan apa yang

an maka kualitas jasa dikatakan kurang baik. Dengan demikian baik



tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Penelitian Putri (2010) dengan menggunakan dua belas atribut kualitas audit yang telah dikembangkan oleh Carcello (1992) dan Behn *et al.* (1997a) ini menemukan Hasil penelitiannya menunjukkan ada 8 atribut kualitas audit dari 12 atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi, dengan Berikut ini akan diuraikan 12 atribut kualitas jasa audit yang direkomendasikan oleh Putri (2010) yaitu.

2.3.1 Pengalaman Melakukan Audit

Menurut Standar Profesi Akuntan Publik SA Seksi 210 (1994) dalam Widagdo (2002), pengalaman melakukan audit merupakan pencapaian keahlian yang dimulai dengan pendidikan formalnya kemudian diperluas melalui pengalaman-pengalaman selanjutnya dalam praktik audit.

Ikatan Akuntan Indonesia (2012) menyatakan bahwa pengalaman audit diperoleh akuntan publik mereka mengerjakan penugasan auditnya. Pengalaman akan diperoleh jika prosedur penugasan dan supervisi berjalan dengan baik. Menurut Mulyadi (2012:25) sesuai SK Menteri Keuangan No. 43/KMK.017/1997 tanggal 27 Januari 1997, jika seseorang memasuki karir sebagai akuntan publik, ia terlebih dahulu mencari pengalaman profesi di bawah pengawasan akuntan

yang lebih berpengalaman. Agar akuntan baru selesai menempuh an formalnya dapat segera menjalani pelatihan teknis dalam profesinya, ah mensyaratkan pengalaman kerja sekurang-kurangnya tiga tahun



sebagai akuntan dengan reputasi baik di bidang audit bagi akuntan yang ingin memperoleh izin praktik dalam profesi akuntan publik

Pengalaman audit merupakan atribut yang harus dimiliki oleh auditor, hal ini terbukti dengan banyaknya kesalahan yang dilakukan oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman (Neni Meidawati, 2001 dalam Widagdo, 2002). Hasil penelitian yang dilakukan Brouwman dan Bradley (1997) dalam Widagdo (2002) menunjukkan bahwa pengalaman melakukan audit sehubungan dengan kualitas audit yang didasarkan pada asumsi bahwa tugas memberikan umpan balik (*feedback*) yang bermanfaat terhadap sesuatu yang dilakukan dengan baik. Hal ini diperlukan oleh pembuat keputusan untuk memperbaiki kinerjanya. Di sisi lain bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal.

1. Mendeteksi kesalahan
2. Memahami kesalahan secara akurat
3. Menemukan kesalahan

2.3.2 Memahami Industri Klien

Auditor harus memiliki pengetahuan mengenai hal-hal yang bersifat bisnis, satuan usaha, bentuk organisasi klien, dan karakteristik operasi dari klien. Beberapa hal diantaranya antara tipe bisnis, tipe produk dan jasa, struktur modal, pihak yang mempunyai hubungan istimewa, lokasi, dan metode produksi, distribusi, serta kompensasi. Selain itu, seorang auditor juga harus mempertimbangkan hal-hal yang mempengaruhi industri tempat operasi usaha

seperti kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, serta perubahan teknologi, membawa pengaruh terhadap proses auditnya. Hal lain juga yang perlu pertimbangan auditor adalah praktek akuntansi yang berlaku umum dalam



industri, kondisi persaingan, rasio keuangan, serta Standar Profesi Akuntan Publik (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2011).

Dalam melaksanakan audit atas laporan keuangan, auditor harus memperoleh pengetahuan tentang bisnis yang cukup untuk memungkinkan auditor mengidentifikasi dan memahami peristiwa, transaksi, dan praktek yang menurut pertimbangan auditor kemungkinan berdampak signifikan atas laporan keuangan atau atas laporan pemeriksaan atau laporan audit. Sebagai contoh, pengetahuan tersebut digunakan oleh auditor dalam menafsir bawaan dan resiko pengendalian dalam menentukan sifat, saat, dan luasnya prosedur audit (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2011)

Menurut Eirene (2017) menyatakan bahwa Auditor dapat memperoleh pengetahuan tentang industri dan entitas dari berbagai sumber, antara lain:

- 1) Pengalaman sebelumnya tentang entitas dan industrinya.
- 2) Diskusi dengan internal dalam entitas seperti direktur, personel operasi senior.
- 3) Diskusi dengan personal dari audit intern dan tinjauan terhadap laporan audit intern.
- 4) Diskusi dengan eksternal entitas, seperti auditor lain, penasihat hukum entitas, atau ahli ekonomi.

Selain dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara efisien. Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan akan memberikan kepuasan bagi klien.



esponsif Terhadap Kebutuhan Klien

Responsif atas kebutuhan klien merupakan hal penting dimana klien berharap menerima lebih banyak dari hanya opini audit dan juga ingin mendapatkan keuntungan dari keahlian serta pengetahuan auditor dibidang usaha dan memberikan nasehat tanpa diminta. Ketika Kantor Akuntan Publik melakukan audit terhadap suatu perusahaan, maka opini menjadi sentral perhatian, padahal klien membutuhkan banyak hal lainnya, tidak sekedar opini (Eirene, 2017).

Pada saat KAP melakukan audit terhadap suatu perusahaan, opini yang dikeluarkan oleh auditor setelah melakukan proses audit menjadi pusat perhatian dari klien dan para pengguna laporan keuangan. Padahal di lain pihak klien membutuhkan hal lain yang lebih dari sekedar opini. Klien berharap akan menerima keuntungan dari keahlian dan pengetahuan auditor dibidang usaha dan member nasihat tanpa diminta (Media Akuntansi No.25, MAret 1998 dalam Mukhlisin,2004).

2.3.4 Standar Etika yang Tinggi

Seorang auditor harus dapat meningkatkan akuntabilitasnya dengan cara menegakkan etika profesional yang tinggi. Terkadang auditor menghadapi banyak dilema etika dalam menjalankan karier bisnis mereka, misalnya bernegosiasi dengan klien yang mengancam akan mencari auditor baru kalau perusahaannya tidak memperoleh pendapat wajar tanpa pengecualian. Hal ini jelas merupakan dilema etika sebab pendapat seperti itu belum tentu memuaskan. Memutuskan apakah akan menegur supervisor yang membiarkan terjadinya salah saji secara material hanya untuk mendapatkan bonus yang lebih besar, Arens dan Loebbecke

alam Mukhlisin (2004).

Etika adalah (1) Ilmu mengenai apa yang baik dan apa yang buruk, dan (2) hak dan kewajiban moral (akhlak), (2) Kumpulan asas atau nilai yang



berkenaan dengan akhlak, (3) Nilai tentang benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat, Neni Meidawati (2001) dalam Widagdo (2002).

Dalam usaha untuk meningkatkan akuntabilitasnya, seorang auditor harus menerapkan etika professional yang tinggi, agar timbul kepercayaan dari masyarakat. Audit yang berkualitas sangat penting untuk menjamin profesi akuntan memenuhi tanggung jawabnya kepada investor, masyarakat umum, dan pemerintah, serta pihak-pihak lain yang mengandalkan kredibilitas laporan keuangan yang telah diaudit (Widagdo, 2002).

Dengan menerapkan etika profesi akuntan yang tinggi, seorang auditor tetap berada pada "jalur" yang benar sehingga proses audit yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan klien sebagai pengguna.

2.3.5 Independensi

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam melaksanakan tugasnya yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Setiap akuntan harus memelihara integritas dan keobjektivan dalam tugas profesional dan setiap auditor harus independen dari semua kepentingan yang bertentangan. Auditor juga harus menghindari situasi yang dapat menimbulkan kesan pada pihak ketiga bahwa ada pertentangan kepentingan atau keobjektivan sudah tidak dapat dipertahankan.

Menurut Agoes (2013:146) menyatakan bahwa independensi sebagai berikut: "Independensi mencerminkan sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau tekanan pihak tertentu dalam mengambil tindakan dan keputusan".

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam melaksanakan tugasnya yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Setiap akuntan harus



memelihara integritas dan keobjektivan dalam tugas profesional dan setiap auditor harus independen dari semua kepentingan yang bertentangan. Auditor juga harus menghindari situasi yang dapat menimbulkan kesan pasha pihak ketiga bahwa ada pertentangan kepentingan atau keobjektivan sudah tidak dapat dipertahankan.

Menurut Agoes (2013:146) menyatakan bahwa independensi sebagai berikut: “Independensi mencerminkan sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau tekanan pihak tertentu dalam mengambil tindakan dan keputusan”.

Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) dalam Standar Profesional Akuntan Publik (2013) Independensi auditor terdapat dalam standar umum kedua yang berbunyi “Dalam semua hal yang berhubungan dengan perikatan, independensi dalam sikap mental harus dipertahankan oleh auditor”. Standar ini mengharuskan auditor bersikap independen, artinya tidak mudah dipengaruhi, karena ia melaksanakan pekerjaannya untuk kepentingan umum (dibedakan di dalam hal ia berpraktik sebagai auditor intern). Dengan demikian ia tidak dibenarkan memihak kepada kepentingan siapapun sebab bagaimanapun sempurnanya keahlian teknis yang ia miliki, ia akan kehilangan sikap tidak memihak, yang justru sangat penting untuk mempertahankan kebebasan pendapatnya. Namun, independensi dalam hal ini tidak berarti seperti sikap seorang penuntut dalam perkara pengadilan, namun lebih dapat disamakan dengan sikap tidak memihaknya seorang hakim. Auditor mengakui kewajiban untuk jujur tidak hanya kepada manajemen dan pemilik perusahaan, namun juga kepada kreditur dan pihak lain yang meletakkan kepercayaan (paling tidak sebagian) atas laporan auditor independen, seperti calon-calon pemilik dan



aat Pada Standar Umum

Standar auditing adalah pedoman umum bagi seorang auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesinya. Standar ini mencakup pertimbangan mengenai kualitas profesional mereka, seperti kemampuan dan independensi atau kemandirian, persyaratan pelaporan, dan bukti-bukti (Tunggal, 2010:15). Standar auditing yang harus dimiliki auditor yaitu Kualitas profesional mereka, seperti kemampuan dan independensi, persyaratan pelaporan, dan bahan bukti. Standar Umum bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan auditor dan kualitas pekerjaannya, dan berbeda dengan standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan sebagai syarat mutu dalam pelaksanaan audit. Ini memberikan kepercayaan klien atas kualitas suatu KAP yang baik.

Falk (1996) dalam Mukhlisin (2004), juga menjelaskan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada: 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya Standar Umum. Sebab, seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik (, 2011).

2.3.7 Sikap Hati-Hati

Menurut Tunggal (2010:30), due care berarti auditor harus mengamati standar-standar teknis dan etika profesi, berusaha secara continue memperbaiki kompetensi dari mutu jasa-jasa yang diberikan, dan melaksanakan tanggung jawab profesional dengan kemampuan yang terbaik.



penggunaan kemahiran profesional secara cermat dan seksama dalam spek audit mengartikan bahwa auditor wajib melaksanakan tugasnya sesungguhnya dan kecermatan, atau keperdulian profesional. Kecermatan

dan keseksamaan profesional meliputi ketelitian dalam memeriksa kelengkapan kertas kerja, mengumpulkan bahan bukti audit yang memadai, dan menyusun laporan audit yang lengkap. Sebagai seorang profesional, auditor harus menghindari kelalaian dan ketidakjujuran (Darma, 2017).

2.3.8 Komitmen Yang Kuat Terhadap Kualitas Audit

Komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi (Darma, 2017)

Komitmen dapat didefinisikan sebagai berikut pertama yaitu sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, yang Kedua yaitu sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, dan yang ketiga yaitu sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi, Araya *et al.* (1980) dalam Widagdo (2002).

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang auditor harus meningkatkan koordinasi dan hubungannya dengan KAP yang besar dan berskala internasional. Dengan begitu, diharapkan auditor mampu menyajikan informasi yang sedang berkembang di berbagai negara, terutama yang memiliki hubungan dengan bidang usaha klien, sehingga kualitas kerja auditor meningkat selaras dengan

tan pengetahuannya yang lintas negara. Ini berkaitan erat dengan
 n yang kuat seorang auditor terhadap kualitas audit (Behn *et al.*, 1997a
 idagdo, 2002).



2.3.9 Keterlibatan Pimpinan KAP

Pemimpin yang baik perlu menjadi vocal point yang mampu memberikan perspektif dan visi luas atas kegiatan perbaikan serta mampu memotivasi, mengakui dan menghargai upaya dan prestasi perorangan maupun kelompok (Negoro, 2011).

Keberhasilan manajemen mutu memerlukan kepemimpinan yang efektif, baik secara formal (berdasarkan hirarki organisasi) maupun yang kurang/tak formal. Pemimpin yang baik perlu menjadi Vocal point yang mampu memberikan prespektif dan visi luas atas kegiatan perbaikan serta mampu memotivasi, mengakui dan menghargai upaya dan prestasi perorangan maupun kelompok (Tatang, 1995) dalam Widagdo (2002). Adapun indikator dari keterlibatan pimpinan KAP terdiri dari 3 pertanyaan seperti dikembangkan Widagdo (2002) :

- a. Keterlibatan manajemen
- b. Memberikan perspektif
- c. Memotivasi klien

2.3.10 Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat

Standar pekerjaan lapangan yang pertama menentukan agar program kerja yang akan dilaksanakan direncanakan dengan matang. Dalam perencanaan auditnya, auditor harus mempertimbangkan sifat, luas, dan saat pekerjaan yang harus dilaksanakan dan membuat suatu program audit secara tertulis (Darma, 2017)

Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dalam perencanaan audit, harus mempertimbangkan sifat, luas, dan saat pekerjaan yang harus dilakukan dan membuat suatu program audit secara tertulis, dengan tepat dan dapat membuat kepuasan bagi klien (Negoro, 2011).



2.3.11 Keterlibatan Komite Audit

Komite audit dibutuhkan dalam organisasi bisnis, karena komite ini mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan. Tetapi, ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif, Menon dan Williams (1994) dalam Mukhlisin (2004). Praktik terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga independensi dan profesionalismenya saat berhadapan dengan ketepatan penggunaan prinsip akuntansi oleh klien adalah dengan melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit, Glazer dan Fabian (1997) dalam Mukhlisin (2004).

Melibatkan komite audit saat melaksanakan audit akan sangat membantu auditor karena komite audit juga merupakan sebuah badan yang independen dalam perusahaan. Karena itu, banyak KAP yang membantu kliennya saat pembentukan komite audit, Menon dan William (1994) dalam Mukhlisin (2004).

2.3.12 Tidak Mudah Percaya

Auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur, tetapi juga tidak boleh menganggap bahwa manajer adalah orang yang tidak diragukan lagi kejujurannya, adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan akan memberikan kepuasan bagi klien (Negoro, 2011). Selain itu, menurut standar etik akuntan publik, menyiratkan auditor perlu bersikap waspada dan skeptis dalam menjalankan tugas audit, Widagdo (2002).

Audit atas laporan keuangan yang berdasarkan Standar Auditing yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap *skeptis* profesional, Standar Profesi Akuntan Publik (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2011). Hal ini berarti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur, namun juga tidak boleh



menganggap manajemen sebagai orang yang kejujurannya tidak diragukan lagi. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi klien.

Selain itu, menurut standar etik akuntan publik, auditor perlu bersikap waspada dan skeptis dalam menjalankan tugas audit. Hal ini tidak terlepas dari pertimbangan risiko yang potensial yang akan dihadapi oleh auditor dan risiko litigasi/risiko tuntutan atas kegagalan audit. Dengan demikian, auditor yang memiliki sikap waspada dan memiliki sikap skeptis dalam melakukan tugasnya dapat mengungkapkan keadaan perusahaan yang diauditnya secara benar.

2.3.13 Kepuasan Klien

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggannya, ini merupakan salah satu sudut pandang perusahaan dalam meningkatkan kinerja yang didasarkan paradigma *customer value*, Mulyadi dan Setiawan (2000) dalam Widagdo (2002). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada penilaian pelanggan. Berarti citra kualitas yang baik tidak dilihat dari pihak penyedia jasa, tapi berdasarkan penilaian para pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Hall dan Elliot (1993) dalam Widagdo (2002), menyatakan konstruk kualitas pelayanan sering dilihat memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen atau klien. Demikian halnya dalam Kantor Akuntan Publik yang bersudut pandang *customer* dimana klien sebagai konsumen, patut menyadari kebutuhan klien.

mana telah disebutkan kualitas jasa tergantung pada kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten, man (1985) dalam Widagdo (2002), maka audit sebagai produk jasa

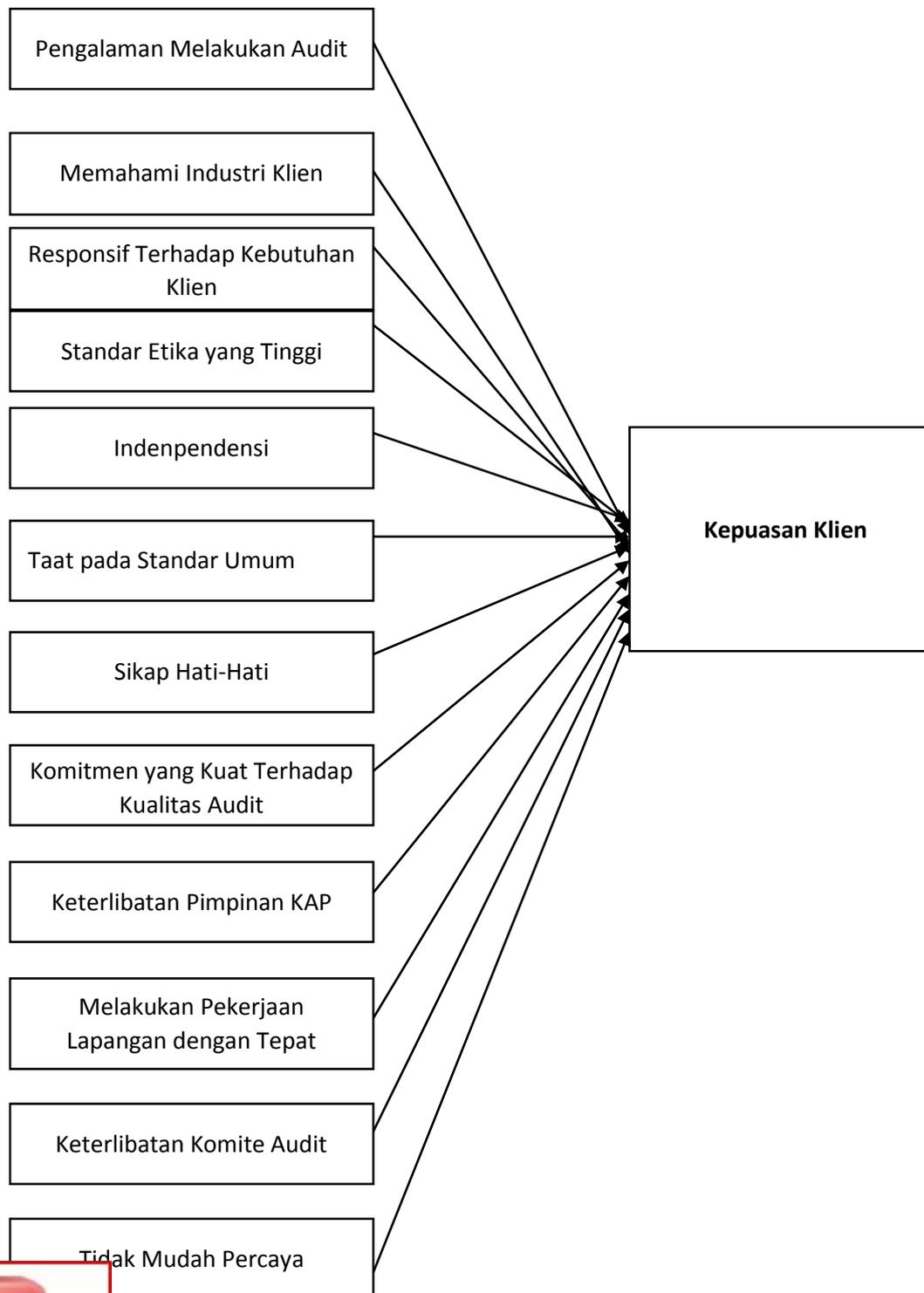


Kantor Akuntan Publik wajib memiliki kualitas tertentu yang diharapkan mampu untuk memenuhi keinginan pelanggan, dalam hal ini klien.

Dari berbagai pendapat diatas dapat dipahami bahwa terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara produsen dan konsumen menjadi harmonis, menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen ini merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk kepuasan konsumen, dimana konsumen yang puas adalah *asset* yang paling berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dengan demikian, secara konseptual kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.



2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pikir



2.5 Penelitian Terdahulu

Behn *et al.* (1997a) dengan judul penelitian *The Determinants of Audit Client Satisfaction Among Clients of Big 6 Firms*, populasi dalam penelitian ini adalah 6 KAP besar di Amerika Serikat. Penelitian ini mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit, pergantian auditor, pengalaman kerja kontroller (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil penelitian Behn *et al.* (1997) adalah 6 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman auditor saat melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, dan keterlibatan komite audit, serta pergantian auditor. Pengalaman kerja kontroler juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Widagdo (2002) dengan judul penelitian *Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien*, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh manajer keuangan perusahaan yang terdaftar dalam BEJ. Penelitian ini mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil penelitian Widagdo (2002) adalah 7 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu Dalam penelitian ini, diketahui hanya ada 7 atribut kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman auditor saat melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, standar umum komitmen terhadap kualitas, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

Putri (2010) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien (studi empiris Bank Perkreditan Rakyat di Daerah Istimewa*



Yogyakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah Bank Perkreditan Rakyat di Yogyakarta. Penelitian ini mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 12 atribut, 8 atribut yang signifikan, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap keinginan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi, sedangkan 4 atribut dari kualitas audit menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, antara lain independensi, Keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit, dan tidak muda percaya

Fadhkurikhman dan Nurdhiana (2009) dengan judul Pengaruh Atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien (pada perusahaan Manufaktur di kota Semarang). Populasi dalam penelitian ini adalah pada perusahaan Manufaktur di kota Semarang. Hasil pengujian bahwa variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum dan keterlibatan pimpinan KAP baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang

Haryadi (2018) dengan judul Analisis pengaruh atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien(studi empiris pada bank perkereditan rakyat daerah Surakarta,DIY dan Semarang). Populasi dalam penelitian ini adalah Bank Perkreditan Rakyat di Surakarta,DIY dan Semarang. Penelitian ini mencoba menghubungkan 7 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan

variabel dependen). Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 7 variabel , 3 yang signifikan, antara lain Memahami industry klien, Keterlibatan pimpinan



KAP, dan Reputasi KAP. Sedangkan 4 atribut kualitas menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan

Tabel 2.5
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Behn <i>et al</i> (1997)	Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas audit Terhadap Kepuasan Pelanggan	Regresi Linear Berganda	Hasil pengujian menyatakan bahwa dari 12 atribut, 6 atribut menunjukkan pengaruh yang signifikan positif, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap keinginan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP dan berhubungan dengan komite audit. Sedangkan 6 atribut tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.
Widagdo (2002)	Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta)	Regresi Linear Berganda	Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 12 atribut, 7 atribut yang signifikan, antara lain pengalaman melakukan audit, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, komitmen kuat terhadap kualitas audit, serta hubungan KAP dengan komite audit, sedangkan 5 atribut dari kualitas audit, yaitu independensi, sikap hati-hati anggota tim audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat,



			standar etika yang tinggi dan tidak mudah percaya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.
Windasari Suhar Putri (2010)	Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta)	Regresi Linear Berganda	Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 12 atribut, 8 atribut yang signifikan, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap keinginan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi, sedangkan 4 atribut dari kualitas audit menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.
Fadhkurikhman dan Nurdhiana (2009)	Pengaruh Atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien (pada perusahaan Manufaktur di kota Semarang)	Regresi linear berganda	Hasil pengujian bahwa variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum dan keterlibatan pimpinan KAP baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Semarang.



Haryadi (2018)	Analisis pengaruh atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien(studi empiris pada bank perkereditan rakyat daerah Surakarta,DIY dan Semarang)	Regresi linear berganda	Hasil pengujian bahwa variabel Pengalaman melakukan audit, Responsifitas kebutuhan klien, Taat standar umum, dan Keterlibatan komite audit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Sedangkan variabel Memahami industry klien, Keterlibatan pimpinan KAP, dan Reputasi KAP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.
----------------	--	-------------------------	--

2.6 Hipotesis Penelitian

2.6.1 Pengaruh Pengalaman Melakukan Audit terhadap Kepuasan Klien

Pengalaman harus dimiliki oleh seorang auditor, hal ini terbukti dengan banyaknya kesalahan yang dilakukan oleh auditor yang tidak memiliki pengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman, Neni Meidawati (2001) dalam Widagdo (2002).

Di sisi lain Tubb (1992) dalam Widagdo (2002), mengatakan bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal, yaitu 1) mencari kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari penyebab kesalahan. Keunggulan tersebut akan berguna bagi klien untuk melakukan perbaikan dan klien akan merasa puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

galaman audit berpengaruh terhadap kepuasan klien



2.6.2 Pengaruh Industri Klien terhadap Kualitas Audit

Paham akan bisnis klien berarti memperkecil resiko audit. Dengan memahami industri klien berarti menjadi bagian integral yang tidak terpisahkan dengan profesi sehingga menghasilkan audit yang memenuhi standar kualitas auditing, Harry Suharto (2002) dalam Widagdo (2002). Bukan hanya dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberikan masukan agar klien beroperasi secara lebih efektif, Wolk dan Wootton (1997) dalam Widagdo (2002). Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan dan akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H2 : Memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien

2.6.3 Pengaruh Responsif atas Kebutuhan Klien terhadap Kepuasan Klien

Mahon (1982) dalam Mukhlisin (2004), dalam penelitiannya tentang kualitas audit, dengan melakukan suatu wawancara terhadap kliennya, menyimpulkan bahwa atribut yang membuat klien memutuskan pilihannya kesuatu KAP adalah keseriusan KAP tersebut melihat kebutuhan kliennya. Adanya suatu sikap yang responsif terhadap kebutuhan klien merupakan salah satu kelebihan KAP dalam memberikan jasanya kepada klien. Ini secara tidak langsung juga akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H3 : Responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadapkepuasan klien

2.6.4 Pengaruh Standar Etika yang Tinggi terhadap Kepuasan Klien

Etika adalah (1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan hak dan kewajiban moral, (2) Kumpulan asas yang berkenaan dengan



akhlak, (3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan, Neni Meidawati (2001) dalam Ridwan Widagdo, (2002).

Usaha dalam untuk menambah akuntabilitasnya, seorang auditor harus menegakkan etika professional yang tinggi, agar timbul kepercayaan dari masyarakat. Audit yang berkualitas sangat penting untuk menjamin profesi akuntan memenuhi tanggung jawabnya kepada investor, masyarakat, dan pemerintah serta pihak lain yang mengandalkan kredibilitas laporan keuangan yang telah diaudit, Munawir (1997) dalam Widagdo (2002). Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H4 : Standar etika yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan klien

2.6.5 Pengaruh Independensi terhadap Kepuasan Klien

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam melaksanakan tugasnya yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Setiap akuntan harus memelihara integritas dan keobjektivitas dalam tugas profesional dan setiap auditor harus independen dari semua kepentingan yang bertentangan. Sehingga akan muncul Kepercayaan masyarakat umum atas independensi sikap auditor sangat penting bagi perkembangan profesi akuntan publik. Kepercayaan masyarakat akan menurun jika terdapat bukti bahwa independensi sikap auditor ternyata berkurang, bahkan kepercayaan masyarakat dapat juga menurun disebabkan dari keadaan oleh mereka yang berpikiran sehat (*rasionable*) dianggap dapat mempengaruhi sikap independensi. Sikap independensi

...a bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, (SPAP, 2011), sehingga
...kan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan
...adaan ini akan meningkatkan kepuasan klien.



Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) dalam Standar Profesional Akuntan Publik (2013) Independensi auditor terdapat dalam standar umum kedua yang berbunyi “Dalam semua hal yang berhubungan dengan perikatan, independensi dalam sikap mental harus dipertahankan oleh auditor”. Standar ini mengharuskan auditor bersikap independen, artinya tidak mudah dipengaruhi, karena ia melaksanakan pekerjaannya untuk kepentingan umum (dibedakan di dalam hal ia berpraktik sebagai auditor intern). Dengan demikian ia tidak dibenarkan memihak kepada kepentingan siapapun sebab bagaimanapun sempurnanya keahlian teknis yang ia miliki, ia akan kehilangan sikap tidak memihak, yang justru sangat penting untuk mempertahankan kebebasan pendapatnya. Namun, independensi dalam hal ini tidak berarti seperti sikap seorang penuntut dalam perkara pengadilan, namun lebih dapat disamakan dengan sikap tidak memihaknya seorang hakim. sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H5 : Independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien

2.6.6 Pengaruh Taat Pada Standar Umum terhadap Kepuasan Klien

Standar umum bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan auditor dan kinerja pekerjaannya dan berbeda dengan standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan dan pelaporan auditor Standar Profesi Akuntan Publik (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2011).

Elitzur dan Falk (1996) dalam Mukhlisin (2004), juga menjelaskan bahwa

s auditor tergantung pada: 1) kemungkinan auditor mendeteksi n yang material dan kesalahan penyajian, 2) kemungkinan auditor akan an apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut mencerminkan



terlaksananya Standar Umum. Sebab, seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2011). Dengan adanya kedua hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H6 : Taat pada Standar Umum berpengaruh terhadap Kepuasan Klien

2.6.7 Pengaruh Sikap Hati-Hati terhadap Kepuasan Klien

Kehati-hatian profesional mewajibkan auditor untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetensi dan ketekunan. Hal ini berarti bahwa anggota memiliki kewajiban untuk melaksanakan jasa profesionalnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya (Neni Meidawati, 2001 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2011) dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati (Mautz dan Sharaf, 1961 dalam Ridwan Widagdo, 2002) dengan sikap hati-hati ini akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H7 : Sikap Hati-Hati berpengaruh terhadap Kepuasan Klien

2.6.8 Pengaruh Komitmen yang Kuat terhadap Kualitas Audit

Hal yang terpenting dari kualitas audit adalah hasil dari pekerjaan auditor itu sendiri dalam melaksanakan proses audit, karena adanya anggapan yang dibeli oleh klien adalah kualitas hasil kerja auditor. Sehingga auditor harus meningkatkan uangnya untuk dapat mencapai kualitas kerja yang tinggi dan dapat



memenuhi kepuasan klien. Hal ini merupakan komitmen yang kuat seorang auditor terhadap kualitas audit (Behn *et al.*1997a).

Jika auditor tersebut melaksanakan pekerjaannya secara profesional, maka laporan audit yang dihasilkan akan berkualitas. Kualitas audit dapat diartikan sebagai probabilitas seorang auditor dalam menemukan dan melaporkan adanya penyelewengan dalam sistem akuntansi klien dan kemampuan untuk menemukan adanya penyelewengan tergantung pada kemampuan teknikal auditor, kemudian untuk melaporkannya tergantung pada independensi auditor terhadap klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H8 : Komitmen yang Kuat terhadap Kualitas Audit berpengaruh terhadap Kepuasan Klien

2.6.9 Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP terhadap Kepuasan Klien

Keterlibatan para eksekutif KAP membantu terbentuknya komunikasi dua arah yang lebih intensif antara klien dan auditor karena para eksekutif KAP dianggap mempunyai kemampuan dan pengalaman yang lebih baik serta mempunyai pengetahuan yang lebih tinggi daripada staf auditor sehingga dapat menjadi mediator antara klien dan auditor yang melakukan proses audit (*Media Akuntansi* No. 25, Maret, 1998 dalam widagdo,2002). Adanya komunikasi intensif antara klien dan auditor, akan memperlancar dan mempermudah proses audit, sehingga klien akan merasa puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H9 : Keterlibatan Pimpinan KAP berpengaruh terhadap Kepuasan Klien



2.6.10 Pengaruh Melakukan Pekerjaan Lapangan dengan Tepat terhadap Kepuasan Klien

Standar pekerjaan lapangan yang pertama yaitu, menentukan agar program kerja yang akan dilaksanakan telah direncanakan dengan baik dan dalam pelaksanaannya oleh para asisten diawasi secara seksama. Arens dan Loebbecke (1997, dalam Mukhlisin, 2004).

Standar pekerjaan lapangan yang pertama menentukan agar program kerja yang akan dilaksanakan direncanakan dengan matang. Dalam perencanaan auditnya, auditor harus mempertimbangkan sifat, luas, dan saat pekerjaan yang harus dilaksanakan dan membuat suatu program audit secara tertulis (Darma, 2017) Perencanaan yang baik dan tepat diharapkan dapat memberikan jasa audit yang lebih baik lagi, sehingga proses audit dapat selesai tepat waktu dan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh klien, dengan demikian semua ini dapat memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H10 : Melakukan Pekerjaan Lapangan dengan Tepat berpengaruh terhadap Kepuasan Klien

2.6.11 Pengaruh Keterlibatan Komite Audit terhadap Kepuasan Klien

Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis, karena komite ini mengawasi proses audit dan memungkinkan tercapainya kejujuran pelaporan keuangan. Namun, hal ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif, Menon dan Williams (1994) dalam Mukhlisin (2004).



Praktik yang terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga
reputasi dan profesionalismenya jika berhadapan dengan ketepatan
kepatuhan prinsip-prinsip akuntansi oleh klien adalah dengan melakukan

komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit, Glazer dan Fabian (1997) dalam Mukhlisin (2004). Keunggulan tersebut bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Dengan demikian akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa.

H11 : Keterlibatan Komite Audit berpengaruh terhadap Kepuasan Klien

2.6.12 Pengaruh Tidak Mudah Percaya terhadap Kepuasan Klien

Audit atas laporan keuangan yang berdasarkan Standar Auditing yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap *skeptis* profesional , Standar Profesi Akuntan Publik (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2011). Hal ini berarti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur, namun juga tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang kejujurannya tidak diragukan lagi. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi klien.

Selain itu, menurut standar etik akuntan publik, auditor perlu bersikap waspada dan skeptis dalam menjalankan tugas audit. Hal ini tidak terlepas dari pertimbangan risiko yang potensial yang akan dihadapi oleh auditor dan risiko litigasi/risiko tuntutan atas kegagalan audit. Dengan demikian, auditor yang memiliki sikap waspada dan memiliki sikap skeptis dalam melakukan tugasnya dapat mengungkapkan keadaan perusahaan yang diauditnya secara benar. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan akan memberikan kepuasan klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat

ahwa

ak Mudah Percaya berpengaruh terhadap Kepuasan Klien

