



Buku Referensi Akuntansi
Kepuasan Klien
 dalam perspektif
Kualitas Audit & Opini Going Concern
 Pada Perusahaan Perbankan di Indonesia

Arfan Ikhsan

Kepuasan Klien : Perspektif Kualitas Audit & Opini Going Concern

Buku Referensi Akuntansi

Kepuasan Klien

Dalam Perspektif

Kualitas Audit & Opini Going Concern

Pada Perusahaan Perbankan di Indonesia

Buku ini bertujuan untuk menguraikan hasil pengujian dan analisis teori kualitas (*quality theory*). Beberapa temuan riset menunjukkan bahwa kualitas audit yang tinggi tercermin pada ukuran KAP, dan diyakini bahwa KAP yang besar tidak hanya berpengaruh terhadap kualitas audit, namun lebih dari itu. Efek kualitas audit lebih strategis dibanding hanya kualitas pekerjaannya. Audit yang berkualitas baik akan menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, akurat, dan mencerminkan realitas perusahaan yang bersangkutan. KAP besar akan selalu menjaga kualitas audit yang dilakukannya demi kelangsungan hidup perusahaan yang diaudit, investor, investor potensial dan KAP itu sendiri. Oleh karena itu, penyediaan tingkat tinggi terhadap kualitas audit sebagaimana dipersepsikan klien adalah tujuan kritis strategik bagi auditor. Mengukur kualitas audit penting bagi auditor karena tingginya tingkat kualitas audit berhubungan dengan tingginya tingkat kepuasan klien. Tingkat yang lebih tinggi terhadap kepemimpinan kepuasan klien akan memandu keberulangan audit dan akhirnya meningkatkan pendapatan yang lebih tinggi.



Arfan Ikhsan



MADENATERA

email : madenateranews@gmail.com
 website : www.madenatera.org



Di dukung oleh
**ASOSIASI DOSEN AKUNTANSI (ADA)
 INDONESIA**

AKUNTANSI

ISBN 978-602-5470-72-1



9 786025 470721

Harga : Rp 75.000,00



KEPUASAN KLIEN
DALAM
PERSPEKTIF KUALITAS
AUDIT DAN OPINI GOING
CONCERN

PADA PERUSAHAAN PERBANKAN DI INDONESIA

THE
Character Building
UNIVERSITY



Hak cipta pada penulis

Hak penerbitan pada penerbit

Tidak boleh diproduksi sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun

Tanpa izin tertulis dari pengarang dan/atau penerbit

Kutipan Pasal 72 : Sanksi pelanggaran Undang-undang Hak Cipta (UU No. 10 Tahun 2012)

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal (49) ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau hasil barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KEPUASAN KLIEN
DALAM
PERSPEKTIF KUALITAS
AUDIT DAN OPINI GOING
CONCERN

PADA PERUSAHAAN PERBANKAN DI INDONESIA

Arfan Ikhsan

THE
Character Building
UNIVERSITY



Perpustakaan Nasional RI:
Katalog Dalam Terbitan (KDT)

**KEPUASAN KLIEN DALAM PERSPEKTIF KUALITAS AUDIT DAN OPINI AUDIT
GOING CONCERN PADA PERUSAHAAN PERBANKAN DI INDONESIA**

Penulis

Arfan Ikhsan

Editor

Muhamad Yamin Noch

Desain Cover & Layout

Khairan Rashad Haqqani

Penerbit

Madenatera

viii + 172 hal : 17,5 × 25,5 cm

Cetakan, April 2022

ISBN: 978-602-5470-72-1

Alamat

Jl. Bromo

Komplek Bromo Bisnis Center (BBC) 43

Medan Denai – Sumut

HP : 081370062009

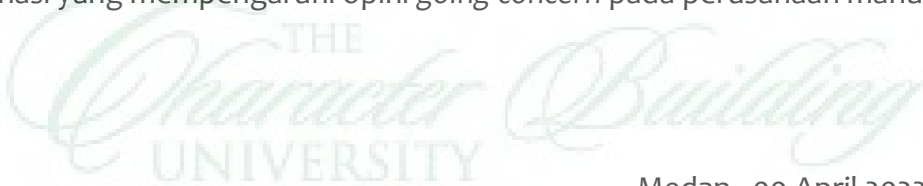
E-mail : arf_79lbs@yahoo.com

Website : www.madenatera.org

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR

Pertama sekali pujian bagi Allah dengan pujian yang banyak serta tiada tertera (tak berkesudahan) bahwa Buku Referensi yang berjudul *Kepuasan Klien Dalam Perspektif Kualitas Audit Dan Opini Audit Going Concern Pada Perusahaan Perbankan Di Indonesia* telah berhasil disusun oleh penulis. Tulisan ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis teori kualitas (*quality theory*). Kemampuan auditor dalam memahami kualitas tentunya berbeda antara auditor yang satu dengan auditor lainnya. Riset tentang adanya tuntutan terhadap kualitas audit telah dijelaskan dengan menggunakan literatur teori agensi. Argumentasinya adalah bahwa semakin tinggi biaya agensi (biaya konflik) maka semakin besar dan semakin tinggi tuntutan terhadap kualitas audit, baik itu oleh manager maupun oleh pemegang saham. Pada perbankan, manajemen bank memiliki tanggungjawab utama untuk mempersiapkan dan melaporkan laporan keuangan berkualitas, mengungkapkan penilaian dan risiko serta menyediakan pengendalian internal yang efektif. Kelangsungan hidup bank selalu dihubungkan dengan kemampuan manajemen dalam mengelola perusahaan agar bertahan hidup. Ketika kondisi ekonomi merupakan sesuatu yang tidak pasti, para investor berharap auditor memberikan *early warning* akan kegagalan keuangan perusahaan. Singkatnya, tulisan ini lebih memokuskan pada persepsi internal auditor bank atas faktor-faktor kualitas audit terhadap kepuasan klien, opini *going concern* sebagai variabel pemoderasi. Penulis berharap bahwa buku ini dapat digunakan sebagai rujukan mahasiswa untuk menguasai pembahasan mengenai determinasi yang mempengaruhi opini *going concern* pada perusahaan manufaktur.



Medan, 09 April 2022
Penulis,

Arfan Ikhsan

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
Isu (Rumusan Masalah)	1
Tujuan Riset	11
Motivasi Riset	11
Keaslian Riset	15
Overview Hasil Riset	16
Sistematika Buku	19
BAB 2 TEORI KUALITAS	21
BAB 3 TEORI KEPUASAN KLIEN	25
BAB 4 PROFESI INTERNAL AUDITOR	29
BAB 5 TUNTUTAN TERHADAP AUDITING	33
BAB 6 KUALITAS AUDIT	37
Produk Audit dan Kualitas Audit	37
Faktor-faktor Kualitas Audit	39
Pengalaman Audit	42
Pemahaman Industri Klien	44
Penguasaan Standar Akuntansi	47
Independensi Tim Audit	48
Sikap Hati-Hati Tim Audit	51
Pelaksanaan Audit Lapangan	53
Standar Etika	55
BAB 7 OPINI GOING CONCERN	59
BAB 8 RISET TERDAHULU	65
BAB 9 RERANGKA KONSEP RISET DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	71
Kerangka Konseptual	71
Perumusan Hipotesis	76
BAB 10 METODE RISET	97
Desain Riset	97
Populasi dan Sampel	98
Jenis dan Sumber Data	101
Metode Pengumpulan Data	101
Variabel Riset	102

Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	105
Teknik Analisis Data	108
Uji Asumsi Klasik	110
Uji Hipotesis	112
BAB 11 HASIL RISET DAN PEMBAHASAN	115
Gambaran Umum Data	115
Data Demografi Responden	116
Deskriptif Variabel Riset	117
Uji Kualitas Data	120
Hasil Uji Asumsi Klasik	122
Hasil Uji Hipotesis 1–7 dengan Analisis Regresi	124
Hasil Uji Hipotesis 8–9 dengan Moderate Regression Analisis (MRA)	126
Pembahasan Hipotesis	127
BAB 12 SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN DAN IMPLIKASI	153
Kesimpulan	153
Keterbatasan	156
Saran	157
Implikasi	159
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN	172





THE
Character Building
UNIVERSITY



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. ISU

Menurut Davidson dan Neu (1993), kualitas audit dipandang sebagai satu dari beberapa faktor yang memengaruhi kredibilitas informasi keuangan. DeAngelo (1981) mengatakan kualitas audit adalah nilai probabilitas auditor akan (1) menemukan pelanggaran dalam sistem akuntansi klien dan (2) melaporkan pelanggaran tersebut. Dia berpendapat bahwa kantor audit yang telah mapan dan memiliki banyak klien dianggap memiliki tingkat indepen-

densi yang lebih tinggi, karena masing-masing klien secara individu dianggap tidak signifikan terhadap keberadaan kantor-kantor audit besar. *General Accounting Office – GAO* (2004) berpendapat bahwa kualitas audit mengacu pada auditor yang melaksanakan audit dan kesesuaiannya terhadap standar-standar audit yang diterima secara umum (*Generally Accepted Auditing Standards – GAAS*) dalam memberikan jaminan dan keyakinan yang memadai bahwa laporan keuangan yang diaudit telah (1) dilaporkan sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) dan (2) tidak mengandung kesalahan yang material, baik yang muncul karena ketidaksengajaan maupun kecurangan. Ukuran kualitas audit termasuk nilai-nilai seperti: (1) akrual (Becker et al, 1998, Francis et al, 1999, Francis and Krishen, 1999; Bartov et al, 2000; Myers et al 2003; Francis and Wang 2007). (2) Akrual perolehan modal kerja yang tidak normal (*Abnormal working capital accrual – AWCA*) (Defond dan Park 2001) (3) Biaya tidak wajib yang telah dicatat namun belum dibayarkan (Francis and Krishnan, 1999, Johnson, Khurana and Reynolds, 2002, Hamilton et al, 2005 Carey and Simnett, 2006) (4) Biaya dan Jam Audit (Deis and Giroux 1996, Caramanis and Iennox 2008) (5) hubungan antara keuntungan perusahaan dan pendapatan tidak terduga (Ghosh and Moon, 2005) (6) kecenderungan untuk mengeluarkan opini audit yang telah dimodifikasi (Lim and Tan 2008, Firth, Rui and Wu, 2012).

Semakin tinggi kualitas audit diasumsikan dengan semakin akurat hasil informasi. Kemampuan menyediakan jasa audit berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan auditor, sebab audit yang baik adalah yang mampu meningkatkan kualitas informasi beserta konteksnya. Preferensi perusahaan tentang kualitas audit bergantung pada apa yang ingin disampaikan manajemen kepada publik mengenai perusahaan. Manajemen menginginkan audit berkualitas tinggi agar investor dan pemakai laporan keuangan

memiliki keyakinan lebih tentang keandalan angka-angka akuntansi dalam laporan keuangan. Begitu juga pihak yang terlibat di pasar modal juga sangat mengutamakan kualitas audit (Teoh and Wong, 1993; Moreland, 1995; Khurana dan Raman 2004; Pittman dan Fortin, 2004) karena independensi dan kompetensi auditor mempengaruhi kredibilitas, keandalan dan kualitas dari laporan auditor tersebut (Watkins, Hillison dan Morecroft, 2004).

Pemilihan auditor dengan kualitas tinggi ini dapat meningkatkan kredibilitas laporan keuangan. Preferensi semacam ini bisa dilihat dari auditor yang ditunjuk perusahaan untuk melakukan audit dimana perusahaan akan memilih auditor berkualitas tinggi sehingga auditor dapat meningkatkan kredibilitas laporan keuangan perusahaan. Sebaliknya, perusahaan bisa saja memilih auditor hanya sebagai formalitas untuk memenuhi ketentuan otoritas pasar modal. Konsekwensi dari pilihan terhadap auditor “formalitas” ini adalah hasil auditnya tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kredibilitas laporan keuangan (Komalasari, 2004).

Praktek kualitas audit telah dan akan terus berlanjut untuk menjadi determinan penting bagi seorang auditor, pengambil kebijakan publik dan pengguna laporan keuangan. Penyerahan kualitas audit dalam setiap perikatan audit dapat dipandang sebagai suatu hasil atas kekuatan permintaan dan penawaran : permintaan untuk jaminan dan kemampuan auditor dalam menyediakan jaminan. Untuk itu, masa perikatan auditor yang semakin panjang dapat merusak independensi auditor dan kualitas audit, karena hubungan antara auditor dengan klien yang semakin panjang dapat menimbulkan keakraban yang berlebihan dan membuat auditor kehilangan sikap netralnya (Mautz and Sharaf 1961; Shockley, 1982; Vanstraelen 200; Carey and Simnett 2006, Gul et al. 2011, Blandon and Bosch, 2015). Beberapa studi lainnya telah terfokus pada permintaan dan pengidentifikasian klien

seperti penentuan tingkat ukuran, risiko, likuiditas, kompleksitas, profitabilitas (Simunic, 1980; Craswell dan Francis, 1999, Simunic dan Stein, 1996), independensi dewan, keahlian, kerajinan dan mekanisme pengelolaan lainnya (Carcello *et al.* 2002; Knechel dan Wilekens, 2006). Ball, Kothari dan Robin, (2000), Khurana dan Raman (2004), Choi and Wong (2007), Francis dan Wang, (2008), Firth *et al* (2012), Odia J.O (2015) mengatakan Kualitas audit tidak hanya ditentukan oleh independensi auditor tetapi juga oleh faktor-faktor seperti kualitas standar akuntansi, pendidikan akuntansi, keahlian auditor, komite audit, tata kelola perusahaan, tingkat disiplin auditor, kewajiban dan sifat dari PSAK. Kelembagaan (kondisi ekonomi umum, cara perusahaan dikelola) dan kerangka peraturan, kondisi hukum (perlindungan bagi investor, tuntutan pasar modal, penegakan hukum) serta faktor perkembangan pasar modal juga berkontribusi dalam munculnya perbedaan kualitas akuntansi dalam sebuah Negara.

Menurut Saxby *et al.* (2004), pengukuran kualitas audit penting bagi auditor karena tingginya tingkat kualitas audit terkait dengan tingginya tingkat kepuasan klien. Tingginya tingkat kepuasan klien memimpin pada pengulangan bisnis dan akhirnya meningkatkan pendapatan yang lebih tinggi. Dengan demikian, auditor dituntut harus memiliki sikap yang konsisten terhadap pemaksimalan kualitas jasa audit. Crane (1991) menemukan bahwa kepuasan yang diterima oleh klien dari pelayanan kelompok profesi, profesi akuntan menduduki peringkat kelima dari enam profesi yang ditelitinya. Menanggapi hal ini, *the Sarbanes Oxley Act*¹ (SOX) tahun 2002 mengamanatkan bahwa studi

¹ Sarbanes-Oxley adalah hukum federal Amerika Serikat yang ditetapkan pada 30 Juli 2002 sebagai tanggapan terhadap sejumlah skandal akuntansi perusahaan besar yang termasuk di antaranya melibatkan Enron, Tyco International, Adelphia, Peregrine Systems dan WorldCom. Skandal-skandal yang menyebabkan kerugian bilyunan dolar bagi investor karena runtuhnya harga saham perusahaan-perusahaan yang terpengaruh ini mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap pasar saham nasional.

Government Accountability Office (GAO) memiliki implikasi terhadap konsolidasi pada persaingan dan pilihan klien, *fee* audit, kualitas audit, dan independensi auditor. GAO² (2003) menyimpulkan bahwa bukti dari isu adalah jarang, dan batas bukti riset yang tersedia beragam dan belum selesai.

Akhir-akhir ini, auditor semakin dicirikan dengan tingkat persaingan yang tinggi yang mengharuskan auditor memenangkan persaingan. Pengaruh persaingan terhadap kualitas produk secara umum (bukan audit) adalah ambigu. Beberapa teori mendukung bahwa penjual dapat mendukung kualitas yang tinggi dalam menghasilkan harga yang tinggi, disamping persaingan. Menurut Kranton (2003), hasil ini tergantung pada asumsi dimana perusahaan menghadapi kurva permintaan elastisitas, dimana persaingan untuk pasar saham biasanya diluar dari pada asumsi. Sehingga, untuk dapat memenangkan persaingan, hal utama yang perlu diperhatikan auditor adalah memahami faktor-faktor utama yang dapat menentukan kepuasan klien. Sebagaimana Bhen *et al.* (1997) mengatakan, ketika para peneliti akademik melakukan pengujian faktor-faktor kualitas audit (seperti Carcello *et al.* 1992; Mock dan Samet, 1982; Schroeder *et al.*, 1986; Sutton, 1983; Sutton dan Lampe, 1990), tidak jelas faktor-faktor kualitas audit mana saja yang benar-benar memandu pada kepuasan klien. Ini menjadi penting untuk diteliti karena hasil riset dapat digunakan sebagai petunjuk (*direction*), baik bagi auditor maupun pihak perbankan mengenai faktor-faktor kualitas audit yang dianggap paling penting memengaruhi kepuasan klien.

Pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien telah diuji dengan menggunakan berbagai pendekatan. Para peneliti (Simunic, 1980; Simon, 1985; Palmrose, 1986) telah menguji sejumlah isu-isu terkait kualitas audit dengan

² Government Accountability Office (GAO) adalah tentang audit, evaluasi, dan penyelidikan mengenai Kongres Amerika Serikat. Ditempatkan di dalam cabang legislasi Pemerintah Amerika Serikat.

mengacu pada perbedaan harga. Studi lainnya (seperti Wilson dan Grimlund, 1990) telah menguji perbedaan kualitas audit diantara jenis perusahaan dan diantara perusahaan-perusahaan swasta dengan menggunakan berbagai pengukuran kualitas kinerja. Carcello *et al.* (1992) menguji faktor-faktor kualitas audit melalui persepsi partner audit, kesiapan dan pengguna laporan keuangan. Faktor-faktor kualitas audit yang dianggap paling penting memengaruhi kepuasan klien ditunjukkan oleh adanya: pengalaman dengan klien, memahami industri klien, tanggungjawab dan ketaatan pada GAAS³. Bhen *et al.* (1997) mereduksi riset Carcello dengan menggunakan dua belas faktor kualitas audit terkait kepuasan klien dari 6 KAP besar di Amerika. Temuan menyimpulkan enam faktor yang berpengaruh pada kepuasan klien, yaitu: pengalaman audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, berhubungan dengan komite audit. Di Indonesia, riset yang menghubungkan kualitas audit terhadap kepuasan klien telah dilakukan oleh Ishak (2000) dan Dewiyanti (2000) yang mereflikasi hasil riset Bhen *et al.* (1997) dengan menyimpulkan temuan yang sama dengan Bhen *et al.* (1999). Riset Widagdo *et al.* (2003) menghasilkan temuan riset berbeda dengan riset Bhen *et al.* (1997), Ishak (2000) dan Dewiyanti (2000), dimana terdapat satu tambahan faktor yang memengaruhi kualitas audit yaitu komitmen yang kuat terhadap kualitas. Soedharmo *et al.* (2006) mereflikasi riset Bhen *et al.* (1997), temuan riset menyimpulkan terdapat sembilan faktor kualitas audit yang berpengaruh pada kepuasan klien. Faktor tersebut meliputi: pengalaman audit, memahami

³ GAAS (Inggris) adalah aturan-aturan dan pedoman umum yang digunakan Akuntan Publik terdaftar atau bersertifikat dalam mempersiapkan dan melaksanakan pemeriksaan laporan keuangan *klien*. Pedoman itu meliputi referensi untuk kualifikasi pemeriksa (standar umum), bidang kerja atau tugas pemeriksaan (laporan tugas bidang), dan pelaporan hasil pemeriksaan (standar pelaporan). Standar umum didukung oleh literatur pendukung yang rinci. Seorang pemeriksa yang tidak mampu menjelaskan pendapatnya tentang laporan keuangan harus memberikan alasan-alasan.

industri klien, responsif, taat pada standar umum, melakukan pekerjaan lapangan, komite audit, kemampuan teknis, sikap hati-hati, dan komitmen pada kualitas.

Riset tentang adanya tuntutan terhadap kualitas audit telah dijelaskan dengan menggunakan literatur teori agensi⁴. Argumentasinya adalah bahwa semakin tinggi biaya agensi (biaya konflik) maka semakin besar dan semakin tinggi tuntutan terhadap kualitas audit, baik itu oleh manager maupun oleh pemegang saham (Watts dan Zimmerman, 1986). Pada perbankan, manajemen bank memiliki tanggungjawab utama untuk mem-persiapkan dan melaporkan laporan keuangan berkualitas, mengungkapkan penilaian dan risiko serta menyediakan pengendalian internal yang efektif. Kelangsungan hidup bank selalu dihubungkan dengan kemampuan manajemen dalam mengelola perusahaan agar bertahan hidup (Praptitorini dan Januarti, 2007). Ketika kondisi ekonomi merupakan sesuatu yang tidak pasti, para investor berharap auditor memberikan *early warning* akan kegagalan keuangan perusahaan (Chen dan Church 1996). Opini audit laporan keuangan menjadi pertimbangan penting investor dalam mengambil keputusan berinvestasi. Oleh karena itu, auditor sangat diandalkan dalam memberikan informasi yang baik bagi investor. Tucker *et al.* (2003) menemukan dari 228 perusahaan publik yang mengalami kebangkrutan, 96 perusahaan menerima opini wajar tanpa pengecualian pada tahun sebelum terjadinya kebangkrutan. Di Indonesia, terdapat beberapa kasus serupa seperti dilikuidasinya beberapa bank setelah

⁴ Jensen dan Meckling (1976) menggambarkan hubungan agensi sebagai suatu kontrak dibawah satu atau lebih prinsipal yang melibatkan agen untuk melaksanakan beberapa layanan bagi mereka dengan melakukan pendelegasian wewenang pengambilan keputusan kepada agen. Baik prinsipal maupun agen diasumsikan secara rasional oleh ekonom semata-mata dimotivasi oleh kepentingan pribadi. *Shareholders* atau prinsipal mendelegasikan pembuatan keputusan mengenai perusahaan kepada manajer atau agen. Bagaimanapun juga, manajer tidak selalu bertindak sesuai keinginan *shareholders*, sebagian dikarenakan oleh adanya *moral hazard*. Jadi, tuntutan kualitas audit termotivasi oleh kebutuhan untuk mengelola konflik keagenan terkait dengan keinginan agent untuk memaksimalkan kepentingan dirinya sendiri atas biaya prinsipal.

sebelumnya menerima pendapat wajar tanpa pengecualian (Rahayu, 2007). Terjadinya peristiwa pembekuan ijin empat akuntan publik pada tanggal 18 Nopember 2002 dan kesalahan yang dilakukan sejumlah KAP ketika melakukan audit laporan keuangan 38 Bank beku kegiatan usaha (BKKU) (Margaretta dan Silvia, 2005). Laporan audit yang dibuat auditor dalam peristiwa tersebut menyatakan kondisi perbankan saat itu sangat baik, tetapi dalam kenyataannya buruk. Fakta ini memunculkan pertanyaan mengapa perusahaan yang dinyatakan mendapat opini wajar tanpa pengecualian bisa berhenti beroperasi. Kenyataan seperti itu membuktikan bahwa auditor memiliki peran penting dalam memprediksi kebangkrutan. Auditor harus memiliki keberanian untuk mengungkapkan permasalahan mengenai kelangsungan hidup perusahaan klien.

Reputasi auditor dipertaruhkan ketika opini yang diberikan ternyata tidak sesuai dengan kondisi perusahaan yang sesungguhnya. Auditor harus memiliki keberanian untuk mengungkapkan permasalahan mengenai kelangsungan hidup (*going concern*) perusahaan klien. Permasalahan *going concern* seharusnya diberikan oleh auditor dan dimasukkan dalam opini auditnya pada saat opini audit itu diterbitkan. Auditor bertanggung jawab mengevaluasi apakah terdapat kesangsian besar terhadap kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam periode waktu pantas. Menurut Barnes dan Huan (1993), perusahaan yang gagal dan tidak menjelaskan *going concern* pada opini auditnya menunjukkan bahwa auditor tersebut lebih mementingkan aspek komersial, dan ini berdampak buruk pada citra auditor dan hilangnya kepercayaan investor pada auditor. Auditor tidak bisa lagi hanya menerima pandangan manajemen bahwa segala sesuatunya baik. Penilaian *going concern* lebih didasarkan pada kemampuan perusahaan untuk melanjutkan operasinya dalam jangka waktu 12 bulan ke depan. Untuk sampai pada

kesimpulan apakah perusahaan akan memiliki *going concern* atau tidak, auditor harus melakukan evaluasi secara kritis terhadap rencana-rencana manajemen (Proptitorini dan Januarti, 2007). Menurut Gray dan Manson (2000) *going concern* adalah salah satu konsep yang paling penting mendasari pelaporan keuangan. Direktur utama bertanggung jawab untuk menentukan kelayakan dari persiapan laporan keuangan menggunakan dasar *going-concern* dan tanggung jawab auditor untuk meyakinkan dirinya bahwa penggunaan dasar *going-concern* oleh perusahaan adalah layak dan diungkapkan secara memadai dalam laporan keuangan. Opini *going concern* menjadi penting sebab auditor memiliki tanggungjawab untuk mengevaluasi status kelangsungan hidup perusahaan dalam setiap pekerjaan auditnya.

Evaluasi opini *going concern* perusahaan merupakan pekerjaan krusial bagi auditor. Banyak masalah timbul karena terjadi kegagalan audit (*audit failure*) menyangkut opini *going concern* (Mayangsari, 2003). Beberapa penyebabnya adalah masalah *self-fulfilling prophecy* yang mengakibatkan auditor enggan mengungkapkan status *going concern* yang muncul ketika auditor khawatir bahwa opini *going concern* yang dikeluarkan dapat mempercepat kegagalan perusahaan bermasalah (Venuti, 2004). Tidak tepatnya prosedur penetapan status opini *going concern* yang terstruktur (Ho, 1994). Tidak adanya panduan yang jelas atau riset yang dapat dijadikan acuan pemilihan tipe opini *going concern* (La Salle dan Anandarajan, 1996) yang harus dipilih karena pemberian status *going concern* bukanlah tugas mudah (Koh dan Tan, 1999). Kurangnya konsensus dalam *judgment* pelaporan (Chow dan Rice, 1982; Campisi dan Trotman, 1985), subyektivitas dalam profesi akuntansi dan standar akuntansi (Knapp 1985; Amer et al., 1994). Menurut Praptitorini dan Januarti (2007) dampak yang tidak diharapkan dari opini *going concern* yang

tidak diinginkan mendorong manajemen untuk memengaruhi auditor dan menimbulkan konsekuensi negatif dalam pengeluaran opini *going concern*.

Secara umum, riset ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis teori kualitas (*quality theory*)⁵. Kemampuan auditor dalam memahami kualitas tentunya berbeda antara auditor yang satu dengan auditor lainnya sehingga ekspektasi hasil studi ini akan berbeda. Riset ini merupakan perluasan dari riset Bhen *et al.* (1997) dengan mengambil setting pada perusahaan perbankan di Indonesia. Alasan utama pengambilan setting pada perusahaan perbankan karena perbankan saat ini merupakan perusahaan yang paling banyak disoroti akibat dari banyaknya kasus-kasus yang terjadi. Pengawasan bank melalui audit telah dilakukan berlapis-lapis oleh BPKP, BPK, KAP dan termasuk Bank Indonesia, namun tetap juga terjadi kecurangan dalam sistem akuntansi perbankan. Perbankan juga memiliki lingkungan persaingan yang cukup tinggi dimana laporan audit yang berkualitas menjadi tuntutan penting bagi pengguna dan pembaca laporan keuangan. Riset ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Indonesia (BI) sebagai dewan pengatur regulasi perbankan untuk semakin peka dalam mengawasi aktivitas perbankan dan kualitas audit laporan keuangan bank yang dipublikasikan.

Singkatnya, riset ini lebih memokuskan pada persepsi internal auditor bank atas faktor-faktor kualitas audit terhadap kepuasan klien, opini *going concern* sebagai variabel pemoderasi. Menurut Umor (2009) peran internal auditor adalah unik karena internal auditor adalah seorang agent yang memonitor tindakan dari agent lain (management), internal auditor memainkan

⁵ Kualitas menurut ISO didefinisikan sebagai derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. Arti derajat/tingkat menandakan bahwa selalu terdapat peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik pada istilah tersebut berarti hal-hal yang dimiliki produk, yang dapat terdiri dari berbagai macam seperti karakteristik fisik, karakteristik perilaku dan karakteristik sensori.

kan peran penting dalam mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian, dan membantu untuk melanjutkan efektifitas organisasi. Sebagai seorang agent, internal auditor juga harus mampu menilai determinan yang menjadi faktor-faktor kualitas audit. Berdasarkan teori sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang diduga merupakan faktor kualitas audit, antara lain: 1) pengalaman audit, 2) memahami industri klien, 3) penguasaan standar akuntansi, 4) independensi tim audit, 5) sikap hati-hati tim audit, 6) pelaksanaan audit lapangan, 7) standar etika.

1.2. TUJUAN RISET

Tujuan utama riset ini adalah untuk menguji dan menganalisis persepsi internal auditor atas faktor-faktor kualitas audit terhadap kepuasan klien dengan memasukkan opini *going concern* sebagai variabel pemoderasi. Tujuan spesifik riset ini terutama dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan riset sebagaimana yang tertuang pada sub bab perumusan masalah di atas, yaitu: (1) Menguji dan menganalisis pengalaman audit, pemahaman industri klien, penguasaan standar akuntansi, independensi tim audit, sikap hati-hati tim audit, pelaksanaan audit lapangan, standar etika terhadap kualitas audit; (2) Menguji pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien; (3) Menguji dan menganalisis pengaruh moderasi opini *going concern* pada hubungan antara kualitas audit terhadap kepuasan klien.

1.3. MOTIVASI ISU (PENTINGNYA RISET)

Secara umum, peneliti termotivasi untuk mengembangkan riset mengenai persepsi internal auditor atas faktor-faktor kualitas audit terhadap kepuasan klien dengan memasukkan opini *going concern* sebagai variabel pemoderasi. Beberapa motivasi khusus riset ini dikarenakan beberapa alasan

berikut: Pertama, krisis keuangan Indonesia pada pertengahan tahun 1997 memberi dampak yang sangat buruk pada sektor perbankan⁶. Beberapa indikator kunci perbankan dalam tahun 1998 berada pada kondisi yang sangat buruk. Terpuruknya sektor perbankan akibat krisis ekonomi memaksa pemerintah melikuidasi bank-bank yang dinilai tidak sehat dan tidak layak lagi untuk beroperasi. Hal ini mengakibatkan timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap industri perbankan. Sebagai lembaga yang menjadi intermediasi antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (investor) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (kreditor), diperlukan laporan audit bank yang berkualitas. Untuk itu, auditor mempunyai peran penting dalam menjembatani antara kepentingan pihak investor dan kepentingan perusahaan sebagai pemakai dan penyedia laporan keuangan. Data-data perusahaan akan lebih mudah dipercaya oleh investor dan pemakai laporan keuangan lainnya apabila laporan keuangan telah mencerminkan laporan audit yang berkualitas.

Kedua, kondisi persaingan yang semakin tajam memaksa perbankan nasional aktif dalam menciptakan peluang-peluang yang dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah antara lain melalui perluasan produk/jasa, pasar dan jaringan. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah merupakan sebuah upaya dalam membangun hubungan yang harmonis dalam jangka panjang antara pihak bank dengan nasabah. Sebab tanpa nasabah, bank tidak akan mampu survive dalam jangka waktu panjang. Jadi, pihak manajemen bank perlu menerapkan konsep pemasaran yang mampu memuaskan kepentingan nasabah. Menurut Mangos *et al.* (1995) dalam teori pemasaran dewasa ini, demikian juga yang tertulis dalam artikel-artikel yang membahas mengenai

⁶ Akibat krisis perbankan tahun 1997 tercatat lebih dari Rp 500 triliun biaya yang harus dikeluarkan pemerintah untuk menyelamatkan dan merehabilitasi sektor perbankan, termasuk didalamnya Bantuan Likuiditas Bank Indonesia dan Rekapitalisasi Perbankan.

hubungan penjual–pembeli, telah diketahui bahwa komitmen adalah elemen utama dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Namun, teori pemasaran dalam pelaksanaan konsep *relationship marketing* pada konteks auditing sangat jarang terjadi. Ketika auditor menyadari pentingnya menjalin hubungan dengan klien, informasi mendalam yang menjadi hal penting dalam menjalin hubungan itu sulit didapat. Untuk itu, peneliti termotivasi untuk melakukan riset ini didasarkan pada pertimbangan konsep *relationship marketing* yang masih jarang terjadi dalam konteks auditing.

Ketiga, sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk menangani isu-isu pengawasan bank dan meningkatkan pengawasan pedoman yang mendorong praktek-praktek yang sehat, Komite Banking Supervision mengeluarkan tulisan tentang internal audit dalam perbankan dan hubungannya dengan otoritas pengawas serta internal dan eksternal auditor. Pengendalian internal yang memadai dalam organisasi perbankan harus dilengkapi dengan fungsi internal audit yang efektif yang secara independen mengevaluasi sistem pengendalian dalam perusahaan. Sebaliknya, auditor eksternal, dapat memberikan umpan balik penting yang efektif dari proses ini. Pengawas perbankan harus yakin bahwa kebijakan yang efektif dan praktek yang diikuti dan manajemen mengambil tindakan korektif yang tepat menanggapi kelemahan pengendalian internal yang diidentifikasi oleh internal dan eksternal auditor. Akhirnya, kerjasama antara supervisor, internal auditor dan eksternal auditor mengoptimalkan pengawasan.

Keempat, riset ini menguji persepsi internal auditor perbankan mengenai faktor-faktor kualitas audit terhadap kepuasan klien dengan memasukkan opini *going concern* sebagai variabel pemoderasi. Faktor tersebut diangkat dan dikembangkan dari beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan klien

audit pada perusahaan manufaktur. Faktor tersebut telah beberapa kali diuji dan sudah dianggap mapan sebagai prediktor terhadap kualitas audit, sehingga apabila faktor tersebut diterapkan pada perusahaan perbankan perlu diketahui konsistensi hasilnya. Hal ini senantiasa dimaksudkan untuk menetapkan validitas atau untuk memunculkan pertanyaan-pertanyaan tentang kesimpulan riset terdahulu. Biasanya, sangat jarang penemuan penting secara mentah-mentah diterima oleh publik kecuali riset tersebut telah diuji berulang-ulang.

Kelima, semakin banyaknya KAP yang berdiri, menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar KAP tersebut. Oleh karena itu, KAP-KAP tersebut harus dapat mempertahankan eksistensi usahanya. Eksistensi KAP ditentukan oleh mutu jasa yang diberikan oleh auditor yang dalam hal ini adalah laporan audit. Untuk menghasilkan jasa audit yang berkualitas, auditor harus berpedoman pada Standar Auditing dan Aturan Etika Akuntan Publik. Standar auditing digunakan sebagai pedoman mutu profesional (*professional qualities*) auditor independen dan pertimbangan (*judgement*) yang digunakan dalam pelaksanaan audit, sedangkan bagi masyarakat umum Standar Auditing merupakan jaminan keyakinan akan kualitas audit yang dilakukan oleh auditor.

Keenam, terdapat beberapa keterbatasan penting riset Bhen *et al.* (1997) yaitu: (1). Riset tersebut hanya menggunakan 6 (enam) perusahaan besar yang dijadikan sampel riset. Pada dasarnya penggunaan enam sampel riset untuk menentukan sebuah audit dinyatakan berkualitas tidaklah cukup. (2). Riset tersebut secara statistik tidak mampu untuk mengeneralisasi hasil riset secara keseluruhan disebabkan rendahnya tingkat sampel yang digunakan. (3). Tidak jelasnya karakteristik perusahaan yang digunakan, apakah perusahaan tersebut merupakan perusahaan sejenis atau tidak. Sehingga dikhawatirkan hasil riset akan bias.

1.4. KEASLIAN RISET

Adapun perbedaan riset ini dengan riset sebelumnya dimana sepanjang pengetahuan peneliti, riset terkait topik ini masih sedikit dilakukan pada perusahaan perbankan. Perbedaan khususnya pertama, riset ini menguji kembali pengaruh faktor-faktor kualitas audit terhadap kepuasan klien menggunakan tujuh faktor kualitas audit. Riset sebelumnya oleh Dewiyanti (2000) dan Ishak (2000) hanya menggunakan enam faktor kualitas audit. Kedua, riset dilakukan pada perusahaan perbankan. Beberapa riset sebelumnya mengambil objek pada perusahaan manufaktur. Alasan memilih perbankan dimaksudkan dengan pengambilan objek berbeda diharapkan menghasilkan temuan berbeda. Hal ini sejalan dengan pernyataan Bhen *et al.* (1997) pada kesimpulan risetnya bahwa penting untuk menguji kualitas audit pada perusahaan-perusahaan yang berbeda. Ketiga, riset sebelumnya (Carcello *et al.* 1992; Bhen *et al.* 1997; Dewiyanti, 2000; Ishak; 2000; Widagdo *et al.* 2000; Soedharmo, 2006) tidak melakukan pengujian opini *going concern*. Sedangkan riset ini memasukkan variabel opini *going concern*. Diharapkan dengan memasukkan variabel ini dapat melihat besaran pengaruh kualitas audit terhadap opini *going concern* auditor. Keempat, ketika menguji opini *going concern* (seperti Lenard *et al.* 1998; Rahayu, 2007; Fanny dan Saputra, 2006; Suartana, 2007) hanya melihat dari sisi aktiva (kekayaan) perusahaan dan kemampuan perusahaan untuk mampu melanjutkan operasinya selama setahun ke depan dengan menggunakan data sekunder. Pada riset ini, pengujian opini *going concern* dilakukan menggunakan pendekatan konsep Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) melalui pendekatan data primer. Kelima, perbedaan riset secara umum adalah terdapat sejumlah isu-isu kualitas audit yang mengacu pada perbedaan harga pada perusahaan-perusahaan yang melakukan IPO di pasar modal (seperti Simunic, 1980; Simon, 1985; Palmrose,

1986). Studi-studi lainnya adalah perbedaan kualitas audit diantara jenis perusahaan dan diantara perusahaan-perusahaan swasta dengan menggunakan berbagai pengukuran kualitas kinerja (seperti Nichols dan Smith, 1983; Eichenseher *et al.*, 1989; Wilson dan Grimlund, 1990). Pengujian terhadap faktor-faktor kualitas audit (seperti Carcello *et al.*, 1992; Sutton, 1983; Bhen *et al.*, 1997; Dewiyanti, 2000; Widagdo, 2003; Soedharmo *et al.*, 2006) melakukan riset terhadap ukuran perusahaan audit dan kualitas audit.

Pendekatan opini *going concern* yang digunakan berbeda dari beberapa pendekatan riset di atas. Perbedaannya terletak pada pendekatan konsep pengujian yang digunakan. Berdasarkan telaah beberapa riset yang ada, pengujian opini *going concern* cenderung melihat dari aspek aktiva (kekayaan) perusahaan dimana sumber data riset adalah data sekunder yang berisi informasi-informasi keuangan (seperti Chen dan Church, 1996; Jumingan, 2003; Hani *et al.* 2003; Manao dan Nursetyo, 2002; Petronela, 2004 dan Komalasari, 2004). Setelah dikeluarkannya SAS 59 tahun 1988, pengujian opini *going concern* melalui informasi non keuangan mulai dipertimbangkan (Rahayu, 2007). Untuk itu, riset ini menguji opini *going concern* berdasarkan informasi non keuangan melalui tanggapan internal auditor dalam kuisisioner. Informasi non keuangan disini berisi informasi tentang kebijakan yang diterapkan manajemen perusahaan terkait aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

1.5. OVERVIEW HASIL RISET

Riset ini diharapkan mempunyai kontribusi yang berarti bagi perkembangan teori dan praktik dibidang akuntansi. Sasaran kontribusi terutama ditujukan bagi para praktisi maupun para akademisi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pertama, riset ini diharapkan dapat menjawab

kontroversi hasil temuan beberapa riset tentang kualitas audit. Dasar premis yang menuntut kualitas audit ditunjukkan dari asimetri informasi diantara insider perusahaan dan investor, atau yang biasa disebut konflik keagenan. Konflik keagenan yang menjadi motivasi berbagai studi untuk menyelidiki tuntutan terhadap kualitas audit (misal, Titman dan Trueman, 1986; Francis dan Wilson, 1988; Feltham et al. 1991; DeFond, 1992). Mengingat kompleksitas pekerjaan audit begitu besar tentu menuntut tanggungjawab yang besar, maka merupakan hal yang penting bagi auditor untuk memiliki kompetensi dan independensi yang tinggi. Kompetensi dan independensi yang dimiliki auditor inilah yang menjadi pertimbangan bagi para pihak yang membutuhkan jasa audit untuk menggunakan jasa mereka. Dengan adanya kompetensi yang dimilikinya, auditor dapat melaksanakan audit dengan efektif dan efisien. Sedangkan dengan adanya independensi, mereka mampu menarik kesimpulan dan memberikan opini yang tidak memihak.

Kedua, riset ini berupaya mengungkap kompetensi praktik audit melalui pengalaman audit, memahami industri klien, penguasaan standar akuntansi, independensi tim audit, sikap hati-hati tim audit, pelaksanaan audit lapangan, standar etika dengan mengangkat fenomena krisis keuangan global yang diharapkan dapat memperoleh klarifikasi dan pemahaman yang lebih baik. Faktor-faktor kualitas audit merupakan kekuatan monitoring auditor terhadap kualitas audit. Kekuatan monitoring dalam hal ini adalah terkait dengan kualitas informasi tentang seberapa baik informasi mencerminkan keadaan lingkungan ekonomi. Wallace (1980) mengatakan kekuatan monitoring auditor memengaruhi kualitas informasi dengan memperbaiki kebaikan, mengurangi gangguan dan mengurangi bias. Hal ini memberikan auditor kemampuan untuk menyediakan informasi yang meminimalkan perbedaan diantara laporan keadaan ekonomi klien dan kebenaran, keadaan ekonomi

dari klien yang tak terobservasi. Semakin besar kekuatan monitoring auditor semakin dekat laporan keuangan akan mencerminkan keadaan ekonomi yang sebenarnya dari klien dan akan semakin tinggi kualitas informasi.

Ketiga, riset ini diharapkan dapat memberikan kontribusi wawasan atau pandangan yang mendukung keberadaan dan perkembangan teori kualitas. Tuntutan terhadap kualitas audit semakin mendapat banyak perhatian. Hal ini disebabkan karena kualitas audit dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan bersaing melalui peningkatan kualitas laporan keuangan dengan cara meningkatkan kredibilitas informasi dan kualitas informasi yang disajikan. Kredibilitas informasi adalah kemampuan auditor untuk memengaruhi kepercayaan bahwa pengguna menempatkan informasi yang disediakan dalam laporan keuangan. Dopuch dan Simunic (1982) mendukung bahwa ketika auditor mengamati karakteristik yang diobservasi lebih terkait kualitas, maka spesialis pelatihan dan *peer reviews* berharap bahwa stakeholders mempersepsikannya sebagaimana mereka memberikan kredibilitas yang lebih besar pada laporan keuangan. Kepercayaan umum diantara *bankers* dan *underwriters* dengan auditor yang memiliki reputasi dapat menambah kredibilitas terhadap laporan keuangan. Kualitas informasi terkait dengan seberapa baik informasi laporan keuangan mencerminkan keadaan ekonomi perusahaan sesungguhnya. Banyak pernyataan teoritis menghubungkan reputasi auditor atas kekuatan monitoring auditor memiliki implikasi terhadap kualitas informasi.

Keempat, riset ini memberi dukungan secara empiris terhadap studi yang dilakukan Bhen *et al.* (1997); Dewiyanti (2000); Widagdo *et al.* (2000); Nugraha (2002) dan Soedharmo (2006) yang menyatakan bahwa pengalaman audit, memahami industri klien, penguasaan standar akuntansi, independensi

tim audit, sikap hati-hati tim audit, pelaksanaan audit lapangan, standar etika merupakan faktor yang menentukan kredibilitas auditor.

Kelima, output kualitas audit adalah kepuasan klien. Hasil riset memberikan kontribusi terhadap teori kepuasan klien melalui pembuktian bahwa kebutuhan, keinginan dan harapan klien yang terpenuhi akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan berlanjut. Jadi, agar auditor dapat berkembang dan paling tidak bertahan, auditor harus mampu menghasilkan produk (barang atau jasa) yang kualitasnya lebih baik, harganya lebih bersaing, promosinya lebih efektif, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanannya lebih baik jika dibandingkan dengan para pesaingnya. Telah dijelaskan dalam teori pemasaran bagaimana peran komitmen menjadi penting diantara penyedia jasa dan pengguna jasa, karena komitmen merupakan elemen utama dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Sehingga bukti pelaksanaan konsep hubungan pemasaran (*relationship marketing*) dalam konteks auditing menjadi di perlukan.

Keenam, bagi akademisi, hasil riset ini dapat digunakan sebagai dasar acuan dalam proses pembelajaran di bidang auditing khususnya terkait dengan faktor-faktor kualitas audit terhadap kepuasan klien di sektor perbankan. Hasil riset ini akan menjelaskan determinan apa saja yang dapat menjadi faktor-faktor penting kualitas audit perusahaan perbankan. Di samping itu, temuan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menjelaskan konsistensi atau perbedaan dari studi sebelumnya sehingga bermanfaat dalam memahami isu-isu kualitas audit pada sektor lain diluar sektor perbankan.

1.6. SISTEMATIKA BUKU

Bab buku ini disusun sebagai berikut. Bab 1 Pendahuluan. Bab 2 membahas teori kualitas. Bab 3 membahas teori kepuasan klien. Bab 4

membahas tentang profesi internal auditor. Bab 5 membahas tentang tuntutan terhadap auditing. Bab 6 membahas tentang kualitas audit. Bab 7 membahas tentang opini going concern. Bab 8 membahas tentang riset terdahulu. Bab 9 membahas tentang rerangka konsep riset dan perumusan hipotesis. Bab 10 membahas tentang metode riset. Bab 11 berisi hasil temuan riset dan pembahasan. Bab 12 berisi simpulan, keterbatasan, saran dan kesimpulan.



TEORI KUALITAS

Definisi kualitas memiliki cakupan yang sangat luas, relatif, berbeda-beda dan berubah-ubah. Definisi kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya terutama jika dilihat dari sisi penilaian akhir konsumen dan definisi yang diberikan oleh berbagai ahli serta dari sudut pandang produsen sebagai pihak yang menciptakan kualitas. Menurut Kotler dan Keller (2003), kualitas adalah keseluruhan dari kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberi kepuasan

terhadap kebutuhan. Menurut Tjiptono (2001), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tantangan utama yang dihadapi industri jasa adalah bagaimana memadukan kualitas pelayanan prima dengan apa yang diharapkan konsumen atau nasabah. Kualitas sangat penting bagi sebuah produk, baik berupa produk barang maupun jasa. Menurut Deming (1982), kualitas memiliki banyak kriteria yang selalu berubah. Namun demikian, definisi kualitas yang diterima umum mencakup unsur berikut: mempertemukan harapan pelanggan (*customer*), aspek produk, layanan, orang, proses dan lingkungan, dan kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa produk sekarang termasuk berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas. Jadi, kualitas adalah sesuatu yang dinamis terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan. Lebih lanjut Suyadi Prawirosentono (2007) mengatakan kualitas produk adalah “Keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan”.

Kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata. Kualitas meliputi keseluruhan aspek organisasi. Menurut produsen, Kualitas yang baik adalah apabila produk yang dihasilkan oleh perusahaan telah sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sedangkan kualitas yang jelek adalah apabila produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditentukan serta menghasilkan produk rusak. Namun demikian perusahaan dalam menentukan spesifikasi produk juga harus memperhatikan keinginan dari konsumen, sebab tanpa memperhatikan itu produk yang dihasilkan oleh perusahaan tidak akan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang lebih

memperhatikan kebutuhan konsumen. Menurut Parasuraman dan Berry (1988), terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas jasa ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu: 1) *reability*; kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan. 2) *responsiveness*; kemampuan untuk memberikan jasa dan tanggap. 3) *assurance*; kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dari keraguan. 4) *emphaty*; kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. 5) *Tangibles*; fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Menurut Sukarno (2008), krisis ekonomi di Indonesia saat ini telah menciptakan persaingan memperoleh dan memperebutkan pelanggan, membuat perusahaan semakin agresif dan selektif dalam memberikan layanan kepada pelanggan serta mencari berbagai macam alternatif terobosan baru dalam menggali dana masyarakat. Ini dikarenakan saat ini dan yang akan datang, produk atau jasa yang ditawarkan para pesaing semakin baik dan bervariasi, sehingga perusahaan berusaha memberikan kualitas layanan yang baik bagi pelanggannya. Penyerahan kualitas yang baik ini penting agar pelanggan tersebut tidak berpaling atau lari dari perusahaan.





THE
Character Building
UNIVERSITY



BAB 3

TEORI KEPUASAN KLIEN

Menurut Band (1991), kepuasan klien merupakan tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan klien yang terpenuhi akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan berlanjut. Menurut Heppner *et al.* (2001), kepuasan klien telah memperoleh banyak perhatian baik dari peneliti maupun dari praktisi, dengan beberapa sarjana mendukung bahwa kepuasan klien termasuk dalam evaluasi dari program klinis dan praktek. Gilmer dan Deci (1977) mengatakan organisasi dan sistem memiliki peran yang begitu besar

dan berdampak pada kepuasan klien. Sebagai contoh, resepsionis sudah terbiasa dengan kesedihan, diganggu klien dsb. Jadi, faktor paling penting untuk menciptakan kepuasan klien adalah kinerja dari agent yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agent tersebut. Untuk itu, Pascoe (1983) menekankan pentingnya mengetahui bagaimana “penerima peka terhadap reaksi, proses, dan hasil dari pengalaman jasa mereka ketika menggunakan suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan klien telah dikritik sebagai indikator dari kualitas jasa manusia karena mereka mencerminkan harapan yang tidak realistis. Ketika kritik ini telah valid dalam beberapa contoh, riset dengan klien dari jasa mendukung bahwa mereka dapat secara efektif terdiskriminasi diantara jasa yang berbeda dalam kualitas.

Kepuasan klien penting dikarenakan beberapa alasan. *Pertama*, kepuasan klien adalah satu prediktor yang baik terhadap hasil perlakuan klien, penghentian prematur, kemampuan menerima program baru, dan seberapa efektif intervensi nasehat untuk masalah khusus klien. *Kedua*, data kepuasan klien menyediakan beberapa sisi informasi terhadap profesi berbeda (misalnya, konseling, administrator, koordinator, dan resepsionis), berdasarkan tingkat klien terhadap penerimaan intervensi psikologis dan prosedur administratif. Data kepuasan klien menyediakan informasi untuk penilaian dari jaminan kualitas dalam pusat konseling.

Untuk menciptakan kepuasan klien, perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori berikut (Hannah dan Karp, 1991 dalam Musanto, 2004): (1) Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk : a) kualitas produk; merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk mempunyai nilai tambah. b) hubungan antara nilai sampai pada harga, merupakan hubungan

antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan. c) bentuk produk, merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat. d) keandalan; merupakan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan. (2) Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan: a) jaminan; merupakan suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian. b) respon dan cara pemecahan masalah; merupakan sikap karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi pelanggan. (3) Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian: a) pengalaman karyawan; merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan. b) kemudahan dan kenyamanan; merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkan. Menurut Musanto (2004), badan usaha dapat mengetahui kepuasan para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh klien kepada badan usaha tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan klien. Dari sini dapat diketahui kapan pelanggan komplain. Hal ini menjadi peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari badan usaha. Melalui adanya komplain tersebut, badan usaha dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan klien yang belum terpuaskan tadi.



THE
Character Building
UNIVERSITY

PROFESI INTERNAL AUDITOR

Abad 21 merupakan titik penting bagi profesi internal audit. Skandal perusahaan menjadi pusat perhatian terhadap internal bisnis perusahaan dan peran auditor. Internal auditor (IA) harus memainkan peran aktif dalam kegiatan terkait kejadian-kejadian ini dengan memberi pandangan bagi manajemen. Hidupnya internal auditor dan kecenderungan pada tahun-tahun berikutnya akan bergantung pada kemampuan mereka untuk memelihara otoritas yang mereka tetapkan dan memelihara profesionalisme melalui berbagai peran yang dilakukan. Tekanan dalam menghadapi era globalisasi

dan tantangan dimana mereka akan dituntut melakukan perbaikan-perbaikan dalam rangka menjaga profesionalisme mereka secara terus menerus menjadi topik penting sepanjang karier mereka. Di dalam organisasi, internal auditor memainkan peran penting dalam mengevaluasi efektifitas sistem pengendalian. Posisi organisasi dan otoritas mereka dalam entitas menandakan peran penting monitoring yang mereka lakukan. Untuk itu, keefektifan auditing menuntut otoritas untuk fungsi audit.

Menurut Adams (1994), profesi internal auditor adalah unik karena internal auditor adalah seorang agent yang bertindak memonitor tindakan agent lain (manajemen), keduanya dipekerjakan oleh prinsipal. Internal auditor memainkan peran penting dalam mengevaluasi efektifitas sistem pengendalian, dan berperan dalam menjaga efektifitas keberlanjutan organisasi. Sebelum Undang-undang (SOX) 2002, jasa internal audit hanya terfokus pada pendeteksian bukan pencegahan. Flesher dan Zanzig (2000) menemukan bukti beberapa audit pelanggan tidak mengenali nilai dari internal auditor, dan mungkin membatasi peran internal auditor terhadap evaluasi pengendalian internal di atas area tradisional seperti akuntansi dan keuangan. Internal auditor telah bergerak dari pendekatan konfrontasional kepada persekutuan (*partnership*) dengan manajemen dan bergerak dari pendekatan pengendalian kepada pendekatan *risk-based* dan mereka juga terfokus pada jasa konsultasi. *The Sarbanes-Oxley Act* (SOX) dari tahun 2002 mengalami peningkatan tidak hanya akan kebutuhan internal auditor, tetapi juga keberadaan dan pandangannya dari hal yang mereka inginkan. Peran internal auditor meningkat secara dramatis terkait dengan pemenuhan SOX. Saat ini, internal auditor tidak hanya terfokus pada informasi keuangan sebagai prioritas pada banyak perusahaan, internal auditor mempunyai tanggung jawab yang lebih luas. Manajemen percaya, internal auditor tidak hanya untuk

mengurangi biaya audit eksternal, tetapi untuk menyediakan jaminan, kepercayaan dan kebenaran bahwa pengendalian internal sedang beroperasi secara efektif dan bisnis perusahaan sendiri berjalan efisien (Al-Twaijry et al., 2003). Menurut Umor (2009), internal auditor kelihatannya mampu memberikan yang terbaik dimana mereka dapat berjalan dibaris antara memberikan nasihat kepada manajemen dan pada waktu yang bersamaan menyediakan jaminan bagi yang lain.





THE
Character Building
UNIVERSITY

TUNTUTAN TERHADAP AUDITING

Tuntutan terhadap auditing ditunjukkan dari kebutuhan pemberian sinyal (*signalling*) dan juga kebutuhan untuk meminimalkan biaya agensi (Jensen dan Meckling, 1976). Auditing memainkan peran yang bernilai dalam memantau hubungan kontraktual diantara entitas dan *stakeholders*, *managers*, *debtholders* dan karyawan. Teori keuangan mendukung bahwa semakin kredibel pelaporan keuangan semakin dapat mengurangi biaya ekuitas modal

dengan memperkecil *bid-ask spreads* serta meningkatkan likuiditas pasar untuk pilihan yang kurang baik dan meningkatkan harga saham melalui pengurangan risiko informasi investor (Jensen dan Meckling, 1976). Secara teori, semakin rendah risiko informasi audit semakin dapat memberikan keuntungan kongkrit untuk klien audit, misalnya dalam bentuk rendahnya biaya ekuitas modal.

Walaupun perusahaan swasta mendominasi ekonomi diseluruh dunia, terdapat sedikit riset terhadap pilihan auditor (dan tuntutan) diantara perusahaan swasta. Knechel *et al.* (2008) menganalisis pilihan auditor dengan sampel 2.333 yang sebagian besar perusahaan kecil, menengah dan besar. Metodologi yang digunakan dalam studi pilihan auditor secara implisit berasumsi bahwa perbedaan dalam tuntutan kualitas audit ada dan dapat ditarik pendapat melalui observasi “siapa yang mengaudit siapa”. Ketika semua audit diasumsikan telah memenuhi undang-undang, aliran riset ini terfokus pada kualitas audit berada di atas dan di balik undang-undang yang legal. Menurut Knechel *et al.* (2008), keuntungan audit adalah sensitif terhadap segment berbeda dari pasar jasa audit. Model mereka memungkinkan perusahaan klien untuk memilih empat jenis perusahaan audit: strata utama perusahaan internasional (Big-4), strata pertama perusahaan nasional, strata kedua auditor lokal dan auditor non sertifikasi. Knechel *et al.* (2008) menemukan bukti bahwa pada tingkat akhir dari pasar audit dibutuhkan kualitas auditor yang tinggi yang umumnya dipicu oleh kompleksitas klien. Temuan ini mendukung bahwa ada kekurangan kompetensi akuntansi terkait isu-isu diantara manager perusahaan kecil swasta yang memengaruhi mereka untuk melihat akses pada penasehat ahli tentang tingginya kualitas auditor dalam rangka memperbaiki efektifitas operasi internal. Pada segmen perusahaan menengah, semakin tinggi kualitas pilihan auditor dipengaruhi

oleh tingkat hutang mereka, ketika dalam batas akhir dari pasar audit, beberapa perusahaan besar, status terdaftar (publik/non publik) dan klien membutuhkan keuangan eksternal yang merupakan alasan utama untuk memilih auditor yang memiliki kualitas tinggi.





THE
Character Building
UNIVERSITY

KUALITAS AUDIT

6.1. PRODUK AUDIT DAN KUALITAS AUDIT

Produk audit adalah sesuatu yang unik ditinjau dari dua alasan. Pertama, auditor disewa dan dibayar oleh klien, tetapi produk mereka benar-benar digunakan oleh pihak ketiga (misal investor), bagi mereka yang memiliki standar pengawasan. Kedua, kualitas audit tidak dapat secara langsung diamati sebelum terikat kontrak dan tidak saja setelah audit dihasilkan. Hanya hasil pengamatan dari proses audit yang dikeluarkan oleh laporan audit,

setidaknya dalam bentuk standar dan tidak mengandung banyak informasi tentang kualitas audit. Menurut Wallace (1980), kekuatan monitoring auditor memengaruhi kualitas informasi dengan memperbaiki kesalahan, mengurangi gangguan dan bias. Ini memberikan auditor kemampuan untuk menyediakan informasi yang meminimalkan perbedaan diantara kebenaran laporan keadaan ekonomi klien dan keadaan ekonomi yang tak terobservasi. Semakin besar kekuatan monitoring auditor semakin dekat laporan keuangan mencerminkan keadaan ekonomi yang sebenarnya dari klien dan akan semakin tinggi kualitas informasi. Menurut Shapiro (1983) dan Riley (2001) efektifitas kekuatan monitoring auditor dipengaruhi oleh kompetensi auditor dan objektivitas (independensi auditor). Maka, tanpa pengukuran langsung terhadap kualitas, klien audit harus menilai kualitas menggunakan pengganti kualitas, atau seluruh reputasi dari seorang auditor. Preferensi perusahaan tentang kualitas audit dapat bergantung pada apa yang ingin disampaikan manajemen kepada publik mengenai karakteristik perusahaan. Manajemen menginginkan audit berkualitas tinggi agar investor dan pemakai laporan keuangan mempunyai keyakinan lebih tentang reliabilitas angka-angka akuntansi dalam laporan keuangan. Pilihan terhadap auditor dengan kualitas tinggi dapat meningkatkan kredibilitas laporan keuangan. Preferensi seperti ini bisa dilihat dari auditor yang ditunjuk perusahaan untuk melakukan audit (Komalasari, 2004).

SPAP (2001) menyebutkan audit yang dilaksanakan dapat berkualitas jika memenuhi ketentuan atau standar auditing. Standar auditing mencakup kualitas profesional auditor independen, pertimbangan yang digunakan dalam pelaksanaan audit dan penyusunan laporan auditor, meliputi: (1). Standar umum: auditor harus memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang memadai, independensi dalam sikap mental dan kemahiran profesional dengan

cermat dan seksama. (2). Standar pelaksanaan pekerjaan lapangan: perencanaan dan supervisi audit, pemahaman yang memadai atas struktur pengendalian intern, dan bukti audit yang cukup dan kompeten. (3). Standar pelaporan: pernyataan apakah laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum (PABU), pernyataan mengenai ketidakkonsistenan PABU, pengungkapan informatif dalam laporan keuangan, dan pernyataan pendapat atas laporan keuangan secara keseluruhan.

6.2. FAKTOR-FAKTOR KUALITAS AUDIT

Riset kualitas audit telah banyak dilakukan namun tema dari riset tersebut umumnya tidak jauh berbeda. *Pertama*, faktor tim audit dilihat lebih penting memengaruhi kepuasan klien dari pada besar kecilnya perusahaan. *Kedua*, beberapa faktor secara konsisten diakui sebagai faktor penting dalam menentukan kualitas audit. Faktor tersebut adalah pengalaman teknis dan industri, responsif terhadap kebutuhan klien, laporan interpersonal dengan pihak klien. Menurut Dwyer dan Wilson (1989) temuan kualitas audit telah berkurang dalam banyak audit yang diselesaikan auditor, dan riset terbaru mendukung bahwa kualitas audit dapat memengaruhi pasar audit dalam cara-cara yang unik. Misalnya, kegagalan audit pada sektor swasta memengaruhi penurunan audit pada sektor publik dan telah mengancam kepercayaan publik pada profesi. Menurut Dwyer dan Wilson (1989), kualitas audit tidak lagi secara eksplisit terfokus pada riset sektor publik. Meskipun demikian, Rubin (1988) dan studi-studi terbaru lainnya menunjukkan bahwa riset sektor swasta dapat digeneralisasi pada sektor publik. Kerangka kerja teoritis dalam studi ini utamanya berdasarkan pada riset sektor swasta dan secara empiris diuji untuk menentukan ketepatan dari berbagai simpulan umum tentang kualitas audit sektor swasta pada sektor publik.

Riset Simunic (1980) mengembangkan suatu model dari hubungan di antara *fees* audit, ukuran auditor, dan karakteristik klien dengan *fees* audit telah ditentukan. Hasil memberikan bukti bahwa harga kompensasi terus terpakai sepanjang pasar audit dan bahwa harga untuk *brand name* auditor lebih rendah dibandingkan *non brand name* auditor. Mock dan Samet (1982) membuat suatu daftar dari berbagai literatur tentang faktor-faktor potensial memengaruhi kualitas audit. Hasil riset menemukan lima kunci karakteristik kualitas audit, yaitu perencanaan, administrasi, prosedur, evaluasi dan perlakuan. Schroeder *et al.* (1986) melakukan survei terhadap kepala tim audit dan beberapa anggotanya dengan tujuan untuk menentukan pengaruh dari 5 (lima) faktor kualitas audit. Hasil riset menyimpulkan bahwa faktor tim audit lebih penting dari pada faktor KAP, kelima faktor tersebut adalah perhatian partner dan manager KAP dalam audit, perencanaan dan pelaksanaan audit, komunikasi antara tim audit dan manajemen klien, independensi anggota audit serta perhatian KAP dalam menjaga kemampuan *up to date*-nya.

Feltham *et al.* (1991) dalam riset nya mendefinisikan kualitas audit dari persepsi investor. Hasil secara moderate mendukung bahwa perusahaan dengan risiko yang lebih besar memiliki insentif yang lebih besar untuk memilih seorang auditor yang dipersepsikan investor menjadi kualitas yang tinggi. DeFond (1992) mengatakan kualitas audit adalah proksi menggunakan ukuran auditor, *brand name*, keahlian industri (berdasarkan *market share*) dan independen (rasio pendapatan perusahaan klien terhadap jumlah pendapatan dari klien auditor). Hasil memberikan bukti pada hubungan diantara proksi tertentu dari kualitas audit dan biaya agensi. Carcello *et al.* (1992) melakukan survey terhadap pembuat laporan keuangan, pengguna dan auditornya untuk meringkas 41 (empat puluh satu) faktor kualitas audit menjadi hanya 12 (dua belas) faktor saja. Hasil riset menunjukkan karakteristik tim dinilai lebih

penting dari karakteristiknya KAP. Faktor-faktor lainnya adalah pengalaman melakukan audit dengan klien sebelumnya, pengalaman dibidang industri, responsif terhadap kebutuhan klien, dan pemenuhan standar umum *General Accepted Accounting Standard (GAAS)*.

Deis dan Giroux (1992) melakukan riset tentang empat hal yang dianggap mempunyai hubungan dengan kualitas audit, yaitu: 1) lama waktu auditor melakukan pemeriksaan terhadap suatu perusahaan (*tenure*), semakin lama auditor melakukan audit pada klien yang sama maka kualitas audit yang dihasilkan akan semakin rendah, 2) jumlah klien, semakin banyak jumlah klien maka kualitas audit akan semakin baik karena auditor dengan jumlah klien yang banyak akan berusaha menjaga reputasinya, 3) kesehatan keuangan klien, semakin sehat kondisi keuangan klien maka ada kecenderungan klien untuk menekan auditor agar tidak mengikuti standar, dan 4) *review* oleh pihak ketiga, kualitas audit akan meningkat jika auditor tersebut mengetahui bahwa hasil pekerjaannya akan direview oleh pihak ketiga. Sutton (1993) menggunakan teknik kelompok nominal pada auditor-auditor berpengalaman untuk melakukan validasi serangkaian faktor kualitas audit dan peralatannya. Hasil riset ini berhasil mengidentifikasi 19 (sembilan belas) faktor kualitas audit dan dibagi dalam 3 (tiga) kategori yaitu perencanaan, lapangan kerja dan administrasi.

Bhen *et al.* (1997) mencoba menghubungkan faktor-faktor kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil riset nya menunjukkan terdapat 6 (enam) faktor kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan komite audit. Sedangkan Knechel dan Vanstraelen (2007) dalam riset nya tentang auditor tenur, kualitas audit dan opini *going concern* yang

menggunakan sampel perusahaan yang tertekan bangkrut dan perusahaan yang tidak tertekan bangkrut menyimpulkan bahwa auditor tidak menjadi kurang independensinya sepanjang waktu walaupun mereka tidak menjadi lebih baik dalam memprediksi kebangkrutan.

Riset tentang faktor-faktor kualitas audit dikenal berangkat dari riset DeAngelo (1981) dan Carcello *et al.* (1992) yang kemudian direduksi oleh Bhen *et al.* (1997) selanjutnya direflikasi Dewiyanti (2000); Ishak (2000); Nugraha (2002); Widagdo *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006). Pada riset ini, faktor-faktor kualitas audit yang diduga memengaruhi kepuasan klien audit perbankan meliputi: 1) pengalaman audit, 2) pemahaman industri klien, 3) penguasaan standar akuntansi, 4) independensi tim audit, 5) sikap hati-hati tim audit, 6) komitmen auditor terhadap kualitas audit, 7) pelaksanaan audit lapangan, 8) standar etika. Masing-masing faktor tersebut dijelaskan satu persatu berikut ini.

6.2.1. PENGALAMAN AUDIT

Menurut Libby (1995), pengalaman meliputi hubungan langsung dengan penyelesaian tugas audit dan telaah file, sama halnya seperti wawancara, pendidikan dan pelatihan karyawan. Pengalaman auditor sangat penting dalam meningkatkan keahlian sebagai perluasan dari pendidikan formal yang telah diperoleh auditor. Pengalaman dalam praktek audit juga dipersyaratkan bagi asisten junior. Asisten junior yang baru masuk ke dalam kantor akuntan harus memperoleh pengalaman profesionalnya dengan supervisi yang memadai dan telaah atas pekerjaan dari atasannya yang lebih berpengalaman. Pengalaman juga mempunyai arti penting dalam upaya mengembangkan tingkah laku dan sikap seorang auditor. Para ahli psikologis mengatakan bahwa perkembangan adalah bertambahnya potensi untuk

bertingkah laku. Pengembangan pengalaman auditor berdasarkan teori tersebut menunjukkan dampak positif bagi bertambahnya tingkah laku yang dapat diwujudkan melalui keahlian yang dimiliki untuk lebih mempunyai kecakapan yang matang. Pengalaman-pengalaman yang didapat auditor, memungkinkan berkembangnya potensi yang dimiliki oleh auditor melalui proses yang dapat dipelajari.

Pengalaman merupakan faktor penting yang dimiliki auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat auditor tidak berpengalaman lebih banyak dari pada auditor berpengalaman. Hasil riset Browman dan Bradley (1997) menemukan bahwa penggunaan faktor pengalaman sehubungan dengan kualitas didasarkan pada asumsi bahwa tugas memberikan *feedback* yang berguna tentang bagaimana sesuatu dilakukan secara lebih baik, yang diperlukan oleh pembuat keputusan untuk memperbaiki kinerjanya. Disisi lain Tubs (1992) mengatakan bahwa auditor berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal: 1) mendeteksi kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencatat penyebab kesalahan. Secara spesifik, pengalaman dapat diukur dengan rentang waktu yang telah digunakan terhadap suatu pekerjaan atau tugas.

Beberapa riset mengenai pengalaman auditor telah banyak dilakukan peneliti sebelumnya. Riset Ashton dalam Tubbs (1992) tentang hubungan pengalaman dan tingkat pengetahuan menyimpulkan bahwa perbedaan pengalaman auditor tidak bisa menjelaskan perbedaan tingkat pengetahuan yang dimiliki auditor. Auditor dengan tingkat pengalaman yang sama dapat saja menunjukkan perbedaan yang besar dalam pengetahuan yang dimiliki. Hasil riset Tubbs (1992) juga memberikan kesimpulan bahwa penambahan pengalaman akan meningkatkan perhatian auditor dalam melakukan pelanggaran-pelanggaran untuk tujuan pengendalian. Riset Noviyani dan

Bandi (2002), memberikan kesimpulan bahwa pengalaman akan berpengaruh positif terhadap pengetahuan auditor tentang jenis-jenis kekeliruan yang berbeda yang diketahuinya. Dengan demikian, pengalaman merupakan unsur professional yang penting untuk membangun pengetahuan dan keahlian auditor dan dengan asumsi bahwa pengetahuan sebagai unsur keahlian serta riset yang masih terbatas pada pengalaman dari lamanya bekerja.

6.2.2. PEMAHAMAN INDUSTRI KLIEN

Perusahaan perbankan adalah sebuah industri yang hampir tidak pernah mati dan tidak dapat lepas dari kehidupan manusia modern saat ini. Berdasarkan karakteristik dan fungsi bank, dapat dikatakan bahwa industri perbankan identik dengan industri risiko. Oleh karena itu, ketersediaan suatu sistem dan prosedur yang mengendalikan dan mengelola risiko adalah merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap bank, agar bank terhindar dari kerugian, baik kerugian materi maupun non materi, seperti memburuknya citra atau reputasi dari suatu bank di mata masyarakat. Pada tingkatan yang lebih tinggi, risiko dapat dikelola sedemikian rupa untuk memberikan penghasilan yang lebih besar bagi bank. Manajemen risiko sebagai suatu disiplin ilmu baru mendapat perhatian yang sangat serius dari industri perbankan satu dekade terakhir. Walaupun industri perbankan konvensional telah berkembang selama 3 abad, namun konsep dan regulasi yang berkaitan dengan manajemen risiko baru pertama kali diperkenalkan pada tahun 1988 oleh *Bank for International Settlement* (BIS). Dalam rangka penerapan manajemen risiko, BIS menetapkan kebutuhan kecukupan modal (CAR) yang kemudian ditahun 1998 diperluas dengan memperhitungkan aspek risiko pasar (*market risk*). Bank Indonesia mengaplikasikan ketentuan ini secara bertahap mulai tahun 1993 (Surbakti, 2004)

Auditor harus memperoleh pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sifat bisnis satuan usaha perbankan, organisasi dan karakteristik operasinya. Hal tersebut mencakup misalnya, tipe bisnis, tipe produk dan jasa, struktur modal, pihak yang mempunyai hubungan istimewa, lokasi dan metode produksi, distribusi serta kompensasi. Auditor juga harus mempertimbangkan hal-hal yang memengaruhi industri tempat operasi satuan usaha, seperti kondisi ekonomi, peraturan Bank Indonesia⁷, serta perubahan teknologi yang berpengaruh terhadap auditnya. Hal lain yang harus dipertimbangkan auditor adalah praktek akuntansi yang berlaku umum dalam industri perbankan, kondisi persaingan dan rasio keuangan (SPAP, 2001). Sebagai badan hukum publik, Bank Indonesia berwenang menetapkan peraturan-peraturan hukum yang merupakan pelaksanaan undang-undang yang mengikat seluruh masyarakat luas sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Sebagai badan hukum perdata, Bank Indonesia dapat bertindak untuk dan atas nama sendiri di dalam maupun diluar pengadilan.

Mengenai isi peraturan Bank Indonesia, hampir setiap tahun Bank Indonesia mengeluarkan peraturan-peraturan baru maupun melakukan revisi atas peraturan-peraturan yang sudah ada sebelumnya. Bank Indonesia juga mengeluarkan peraturan-peraturan yang mengikat antara hubungan auditor dengan bank umum yang ada di Indonesia. Peraturan-peraturan sengaja dibuat untuk meningkatkan profesionalisme kerja diantara kedua lembaga tersebut. Untuk itu, sebagai auditor eksternal yang melakukan audit terhadap bank umum, Peraturan Bank Indonesia menegaskan bahwa eksternal auditor

⁷ Serangkaian peraturan-peraturan bank Indonesia (PBI) dibuat untuk menjamin proses sistem perbankan di Indonesia dapat berjalan dengan baik. Pada peraturan ini, BI juga menjelaskan secara rinci bagaimana perihal ketentuan pelaksanaan mengenai hubungan antara Bank, Akuntan Publik dan Bank Indonesia dengan dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/22/PBI/2001 tanggal 13 Desember 2001 tentang Transparansi Kondisi Keuangan Bank (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 4159).

yang melakukan audit atas laporan keuangan bank yang ditunjuk oleh Bank Indonesia harus memahami, mengerti dan menjalankan tugas sesuai dengan isi dari peraturan Bank Indonesia itu sendiri⁸.

Pengetahuan tentang bisnis satuan usaha akan membantu auditor dalam: mengidentifikasi bidang yang memerlukan pertimbangan khusus, menilai kondisi yang didalamnya data akuntansi dihasilkan, diolah, direview dan dikumpulkan dalam organisasi, menilai kewajaran estimasi, seperti penilaian atas persediaan, depresiasi, penyisihan kerugian piutang, persentase penyelesaian kontrak jangka panjang, menilai kewajaran representasi manajemen, mempertimbangkan kesesuaian prinsip akuntansi yang di terapkan dan kecukupan pengungkapannya, (IAI-SPAP, 2001). Menurut Wolk dan Wooten (1997), memahami bisnis perbankan berarti memperkecil risiko audit sebab memahami industri perbankan menjadi bagian integral yang tak terpisahkan dengan pekerjaan profesi, sehingga hasil audit yang dihasilkan dapat memenuhi standar auditing. Selain dapat membuat audit lebih

⁸ Peraturan yang menjelaskan hubungan antara Bank, Akuntan Publik dan Bank Indonesia yang harus dipahami auditor. 1) Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia tersebut di atas, dikemukakan bahwa dalam rangka turut serta menciptakan disiplin pasar (*market discipline*) perlu diupayakan transparansi kondisi keuangan dan kinerja Bank sehingga dapat lebih memudahkan penilaian bagi kepentingan publik dan peserta pasar melalui publikasi laporan kepada masyarakat luas. 2) Dalam rangka meningkatkan integritas laporan keuangan Bank maka Laporan Keuangan Tahunan Bank wajib diaudit oleh Akuntan Publik dan untuk memperoleh keyakinan yang memadai tentang kemampuan dan kesesuaian tugasnya, Akuntan Publik yang mengaudit Bank harus independen, kompeten, profesional dan objektif serta menggunakan kemahiran profesionalnya secara cermat dan seksama (*due professional care*). 3) Dalam rangka meningkatkan kualitas hasil audit, perlu ditetapkan persyaratan Akuntan Publik yang diperkenankan melakukan audit terhadap Bank. Akuntan Publik yang diperkenankan untuk mengaudit Bank adalah Akuntan Publik yang terdaftar di Bank Indonesia. Oleh karena itu dalam melakukan penunjukan Akuntan Publik, Bank hendaknya memperhatikan daftar Akuntan Publik yang diumumkan Bank Indonesia pada *home page* Bank Indonesia. 4) Sesuai dengan Pasal 16 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia tersebut, penunjukan Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik yang sama oleh Bank paling lama dilakukan untuk periode audit 5 (lima) tahun buku berturut-turut dan mulai berlaku sejak dikeluarkannya ketentuan Bank Indonesia dimaksud, yaitu sejak laporan keuangan untuk Tahun Buku 2001. 5) Agar dari audit yang dilakukan Akuntan Publik diperoleh informasi kondisi keuangan Bank yang optimal, perlu adanya komunikasi yang aktif dan transparan antara Akuntan Publik dan Bank Indonesia.

berkualitas, memahami industri perbankan juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien.

6.2.3. PENGUASAAN STANDAR AKUNTANSI

Di Indonesia, standar audit dikenal dengan istilah Prinsip Akuntansi Berterima Umum (PABU) adalah suatu istilah teknis akuntansi mencakup konvensi aturan, dan prosedur yang diperlukan untuk membatasi praktik akuntansi berlaku umum di wilayah tertentu pada saat tertentu. Prinsip akuntansi berlaku umum di suatu wilayah tertentu mungkin berbeda dari prinsip akuntansi yang berlaku di wilayah lain (Wikipedia, 2008). Standar audit adalah pedoman bagi akuntan publik dalam menilai kualitas hasil pekerjaan dan mengukur tingkat tanggung jawab akuntan. Secara baku standar yang menjadi ukuran pekerjaan auditor tersebut ditetapkan oleh organisasi akuntan profesional seperti *Generally Accepted Auditing Standards* (GAAS). GAAS mencakup mutu profesional akuntan publik dan pertimbangan dalam pelaksanaan dan pelaporan audit. GAAS terdiri dari: (1) Standar Umum, (2) Standar Pelaksanaan Audit, (3). Standar Pelaporan.

Ketika standar audit telah menjadi perdebatan, dalam perusahaan besar dan kecil biasanya terdapat pertanyaan tertentu. Misalnya pedoman tentang bagaimana untuk mengatakan sebuah laporan audit ketika sebuah perusahaan tidak berjalan dengan baik (*going concern*). Standar audit biasanya tidak akan dibaca secara penuh oleh mereka semua. Cara dimana standar digunakan akan membentuk pengembangan dan pemahaman mereka. Misalnya, fakta bahwa mereka berkonsultasi untuk memecahkan makna khusus tertentu yang mengharuskan perincian atau pedoman yang diperlukan untuk mampu berdiri sendiri, dan dapat dipertimbangkan sekalipun seluruh standar belum dibaca. Cara dimana standar audit memengaruhi hasil dari

auditor dan yang lainnya muncul dari cara-cara dimana mereka digunakan. Di dalam perusahaan, mereka menginformasikan isi dari kertas kerja, kebijakan perusahaan dan pendekatannya. Dalam melakukannya, struktur standar proses audit membentuk pekerjaan yang dilakukan dan isi dari laporan audit. Disamping itu, standar audit mempromosikan praktik umum diantara perusahaan berbeda, seperti ketika semua auditor harus mengikuti kewajiban yang dibutuhkan dan banyak orang akan memilih untuk tidak mengikuti pedoman yang diwajibkan, sementara identitas profesi sebagian digambarkan dari standar audit (Stone dan Deloitte, 2006). Ketika auditor telah dipertimbangkan sebagai para pemakai standar audit, mereka juga menyediakan suatu poin acuan eksternal untuk menilai hasil audit oleh regulator, pengadilan dan pihak lain. Sebagai contoh, badan seperti *Professional Oversight Board for Accountancy* dapat memiliki standar audit, dan bandingkan ketika sebuah perusahaan nyata dihasilkan diluar susunan standar, untuk mengidentifikasi apakah atau tidak perusahaan harus menyelenggarakan audit sebelumnya. Dalam hal ini, standar audit adalah metode mereka sendiri atas peningkatan akuntabilitas, ketika mereka menyediakan susunan dari kriteria dengan mana auditor bekerja melalui kertas kerja, auditor dapat dinilai.

6.2.4. INDEPENDENSI TIM AUDIT

Independensi didefinisikan sebagai ketiadaan kepentingan (*interest*) yang dapat menimbulkan *unacceptable risk of bias* berkaitan dengan kualitas atau konteks informasi yang menjadi subyek dari penugasan audit. Secara operasional, independensi menjamin bahwa auditor akan bertindak obyektif secara mental ketika memperoleh, menguji, dan melaporkan informasi. SPAP seksi 220 menyatakan bahwa independen berarti tidak mudah dipengaruhi. Auditor secara intelektual harus jujur, bebas dari kewajiban terhadap kliennya

dan tidak mempunyai kepentingan dengan klien, baik terhadap manajemen maupun terhadap pemilik. Setiap akuntan harus memelihara integritas dan keobjektifan dalam tugas profesional dan setiap auditor harus independen dari semua kepentingan yang bertentangan atau pengaruh yang tidak layak. Tanggungjawab untuk mempertahankan independensi tidak hanya terletak pada auditor secara individual, tetapi juga KAP, dan organisasi profesi akuntansi secara keseluruhan. Independensi merupakan suatu *hallmark* dari profesional akuntansi yang secara terus menerus mengevaluasi obyektivitasnya ketika ia memberikan jasa audit terhadap klien. KAP juga memiliki kepentingan dalam mempertahankan independensi mengingat reputasi mengenai integritas merupakan aktiva yang paling penting bagi mereka, sedangkan organisasi profesi mengakui bahwa independensi merupakan pilar dari keberadaan mereka. Independensi auditor telah menyiratkan perlunya auditor bertindak waspada dan skeptis dalam menjalankan tugas audit. Hal ini tidak terlepas dari pertimbangan risiko potensial yang dihadapi oleh auditor diantaranya risiko litigasi atau risiko adanya tuntutan atas kegagalan audit. Menurut Clikeman (1998) dalam Kumalasari dan Joesoef (2002), sulit bagi masyarakat untuk mempercayai independensi auditor karena auditor dikontrak dan dibayar oleh manajemen, sehingga manajemen memiliki kekuatan ekonomis pada auditor. Disamping itu, pasar audit sangat kompetitif, dan kehilangan sebuah klien besar dapat merusak karier partner audit. Untuk itu, auditor lebih suka mengikuti keinginan manajemen dari pada kehilangan klien. Ketidakpercayaan ini semakin besar jika auditor juga memberikan jasa konsultasi kepada kliennya.

Bazerman *et al.* (1997) mencoba menyoroti konsep independensi auditor dari sisi psikologis. Ia menyatakan bahwa independensi auditor adalah suatu hal yang tidak mungkin karena adanya kepentingan pribadi auditor,

yaitu *self serving bias*. Untuk menjaga independensi dan obyektivitas auditor, maka *Sarbanes Oxley Act 2002* melarang auditor untuk melakukan berbagai aktivitas konsultasi di luar jasa audit dan semakin mengetatkan peraturan akan rotasi auditor. Menurut Bamber dan Iyer (2005) ada asumsi yang belum di uji terkait dengan peraturan baru tersebut, yaitu apakah tingkat kedekatan antara auditor dengan klien menjadi tidak layak karena dapat merusak obyektivitas auditor dalam melakukan pekerjaan audit yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap terjadinya kegagalan audit seperti yang terjadi pada sejumlah skandal keuangan.

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 oleh keadaan dimana mereka yang berpikiran sehat (*reasonable*) dianggap dapat memenuhi sikap independensi. Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien terhadap KAP tersebut (Widagdo *et al.* 2003).

Menurut Wallace (1980), nilai laporan auditor independen dapat terkait dengan tingkat dari pengurangan risiko yang dipersepsikan oleh investor. Jika asumsi umum dibuat investor merupakan risiko *averse*, kemudian diikuti dengan tuntutan mereka akan tingginya *return* untuk tingginya tingkat risiko atau alternatif bahwa mereka akan membayar tingginya harga dalam bentuk risiko premium untuk mengurangi tingkat ketidakpastian atau risiko inherent dalam suatu investasi. Audit independen dapat mengurangi ketidakpastian pelaporan informasi keuangan dengan dua cara. *Pertama*, auditor mampu memengaruhi pilihan dari praktek akuntansi yang diikuti oleh manajemen,

karena mereka dapat melaporkan pelanggaran dalam laporan audit. *Kedua*, kegiatan auditor akan meningkatkan akurasi data, dengan menemukan kesalahan-kesalahan secara langsung atau dengan memperbaiki standar dari kepedulian yang diadopsi oleh karyawan yang tahu bahwa pekerjaan mereka akan jadi subjek untuk diteliti.

6.2.5. SIKAP HATI-HATI TIM AUDIT

Standar umum pertama berbunyi audit harus dilaksanakan oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis cukup sebagai auditor. Menurut PSA seksi 201 (2001) menjelaskan dalam melaksanakan audit untuk sampai pada suatu pernyataan pendapat, auditor harus senantiasa bertindak sebagai seorang ahli dalam bidang akuntansi dan bidang auditing. Pencapaian keahlian tersebut dimulai dengan pendidikan formalnya, yang diperluas melalui pengalaman-pengalaman selanjutnya dalam praktik audit. Untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang profesional, auditor harus menjalani pelatihan teknis yang cukup. Pelatihan ini harus secara memadai mencakup aspek teknis maupun pendidikan umum. Asisten junior, yang baru masuk ke dalam karier auditing harus memperoleh pengalaman profesionalnya dengan mendapatkan supervisi memadai dan review atas pekerjaannya dari atasannya yang lebih berpengalaman. Sifat dan luasnya supervisi dan review terhadap hasil pekerjaan tersebut harus meliputi keanekaragaman praktik yang luas. Auditor independen yang memikul tanggung jawab akhir atas suatu perikatan, harus menggunakan pertimbangan matang dalam setiap tahap pelaksanaan supervisi dan dalam review terhadap hasil pekerjaan dan pertimbangan-pertimbangan yang dibuat asistennya. Pada gilirannya, para asisten tersebut harus juga memenuhi tanggung jawabnya menurut tingkat dan fungsi pekerjaan mereka masing-masing.

Sebelum auditor menerima suatu penugasan audit, ia harus mempertimbangkan apakah ia dan anggota tim auditnya memiliki kompetensi memadai untuk menyelesaikan tugas tersebut sesuai dengan standar auditing yang telah ditetapkan IAI. Umumnya pertimbangan tersebut dilakukan dengan mengidentifikasi anggota kunci tim dan mempertimbangkan perlunya mencari bantuan dari spesialis dalam pelaksanaan audit. Sehubungan dengan penerimaan klien, ancaman kepentingan pribadi terhadap kompetensi dan sikap kecermatan dan kehati-hatian profesional dapat terjadi ketika tim perikatan tidak memiliki kompetensi yang diperlukan. Jadi setiap auditor yang melakukan audit pada sebuah bank harus menjaga sikap kehati-hatian profesional mereka ketika menjalankan tugas tersebut. Artinya kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggungjawab profesionalnya dengan kompetensinya.

Pendidikan formal auditor independen dan pengalaman profesionalnya saling melengkapi satu sama lain. Setiap auditor independen yang menjadi penanggung jawab suatu perikatan harus menilai dengan baik kedua persyaratan profesional ini dalam menentukan luasnya supervisi dan review terhadap hasil kerja para asistennya. Perlu disadari bahwa yang dimaksudkan dengan pelatihan seorang profesional mencakup pula kesadarannya untuk secara terus-menerus mengikuti perkembangan yang terjadi dalam bisnis dan profesinya. Ia harus mempelajari, memahami, dan menerapkan ketentuan-ketentuan baru dalam prinsip akuntansi dan standar auditing yang ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia. Menurut Arens dan Loebbecke (2001) kompetensi adalah pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi tugas guna mendefinisikan pekerjaan individu-individu. Komitmen terhadap kompetensi mencakup pertimbangan manajemen atas tingkat kompetensi untuk pekerjaan-pekerjaan khusus dan bagaimana seluruh

tingkat diterjemahkan ke dalam keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Menurut kamus kompetensi LOMA (1998) dalam Alim *et al.* (2007) mengatakan kompetensi merupakan aspek-aspek pribadi dari seorang pekerja yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja superior. Aspek-aspek pribadi ini mencakup, sifat, motif-motif, sistem nilai, sikap, pengetahuan dan keterampilan dimana kompetensi akan mengarahkan tingkah laku, sedangkan tingkah laku akan menghasilkan kinerja.

Pada prakteknya, auditor disyaratkan untuk memahami kriteria yang digunakan dan harus kompeten mengetahui jenis dan jumlah bukti yang dikumpulkan untuk membaca kesimpulan sebelumnya setelah bukti dilakukan pengujian. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesionalnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya. Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit, cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati (Widagdo *et al.* 2002).

6.2.6. PELAKSANAAN AUDIT LAPANGAN

Pernyataan Standar Auditing (PSA) merupakan penjabaran lebih lanjut masing-masing standar yang tercantum di dalam standar auditing. PSA berisi ketentuan-ketentuan dan pedoman utama yang harus diikuti oleh Akuntan Publik dalam melaksanakan penugasan audit. Kepatuhan terhadap PSA yang diterbitkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) ini bersifat wajib bagi seluruh anggota IAPI. Termasuk di dalam PSA adalah Interpretasi Pernyataan Standar Auditing (IPSA), yang merupakan interpretasi resmi yang dikeluarkan oleh IAPI terhadap ketentuan-ketentuan yang diterbitkan oleh IAPI dalam PSA. Jadi, IPSA memberikan jawaban atas pernyataan atau keraguan dalam

penafsiran ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam PSA sehingga merupakan perluasan lebih lanjut berbagai ketentuan dalam PSA. Tafsiran resmi ini bersifat mengikat bagi seluruh anggota IAPI, sehingga pelaksanaannya bersifat wajib (Wikipedia, 2008).

Standar pekerjaan lapangan mengharuskan (IAI-SPAP, 2001): (1) pekerjaan harus direncanakan dengan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya. Poin ini menjelaskan bahwa, penunjukan auditor independen secara dini akan memberikan banyak manfaat bagi auditor maupun klien. (2) pemahaman memadai atas pengendalian intern harus diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat dan lingkup pengujian yang akan dilakukan. Semua auditor harus memperoleh pemahaman tentang pengendalian internal yang memadai untuk merencanakan audit dengan melaksanakan prosedur guna memahami desain pengendalian yang relevan dengan audit atas laporan keuangan, dan apakah pengendalian intern tersebut dioperasikan. (3) bukti audit kompeten yang cukup harus diperoleh melalui inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan, dan konfirmasi sebagai dasar memahami untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan auditan. Sebagian besar pekerjaan auditor independen dalam rangka memberikan pendapat atas laporan keuangan terdiri dari usaha untuk mendapatkan dan mengevaluasi bukti audit. Bukti audit sangat bervariasi pengaruhnya terhadap kesimpulan yang ditarik oleh auditor independen dalam rangka memberikan pendapat atas laporan keuangan auditan. Relevansi, objektivitas, ketepatan waktu, dan keberadaan bukti lain yang menguatkan kesimpulan, seluruhnya berpengaruh terhadap kompetensi bukti. Diharapkan dengan melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat mampu meningkatkan kualitas audit dan memberikan kepuasan pada klien.

6.2.7. STANDAR ETIKA

Etika merupakan seperangkat aturan/norma/pedoman yang mengatur perilaku manusia, baik yang harus dilakukan maupun yang harus ditinggalkan, yang dianut oleh sekelompok/segolongan manusia/masyarakat/profesi.⁹ Etika adalah cabang dari filosofi yang berkaitan dengan "kebaikan (*rightness*)" atau moralitas (kesusilaan) dari kelakuan manusia. Menurut Uno (2004), pengertian etika dengan etiket berbeda. Etiket (sopan santun) berasal dari bahasa Prancis *etiquette* yang berarti tata cara pergaulan yang baik antara sesama manusia. Sementara itu etika, berasal dari bahasa Latin, berarti falsafah moral dan merupakan cara hidup yang benar dilihat dari sudut budaya, susila, dan agama. Jika kata etika dikaitkan dengan kata bisnis akan menjadi etika bisnis (*business ethics*). Menurut Steade *et al.* (1984), etika bisnis adalah standar etika yang terkait akhir dan arti bisnis atas pengambilan keputusan bisnis. Menurut Ward *et al.* (1993), etika sebenarnya meliputi suatu proses penentuan yang kompleks tentang apa yang harus dilakukan seseorang dalam situasi tertentu. Proses itu sendiri meliputi penyeimbangan dari berbagai pertimbangan dari sisi dalam (*inner*) dan dari sisi luar (*outer*) yang didasari oleh sifat dari kondisi unik, baik pengalaman maupun pembelajaran masing-masing individu. Tuntutan akan etika meningkat, disebabkan oleh: (1) pengungkapan etika pada publik, pengumuman dan media massa. (2) kepedulian publik meningkat, kewaspadaan publik meningkat, kesadaran publik meningkat, tekanan sosial baik dalam maupun luar negeri. (3) regulasi pemerintah, intervensi pemerintah dan tuntutan pengadilan akan malpraktek. (4) jumlah dan mutu manajer

⁹ Menurut Kamus Inggris Indonesia Oleh Echols and Shadily (1992: 219), *Moral* = moral, akhlak, susila (su=baik, sila=dasar, susila=dasar-dasar kebaikan); *Moralitas* = kesusilaan; Sedangkan *Etik (Ethics)* = etika, tata susila. Sedangkan secara etika (*ethical*) diartikan pantas, layak, beradab, susila. Jadi kata moral dan etika penggunaannya sering dipertukarkan dan disinonimkan, yang sebenarnya memiliki makna dan arti berbeda. *Moral* dilandasi oleh etika, sehingga orang yang memiliki moral pasti dilandasi oleh etika.

profesional dan terdidik meningkat. (5) pengharapan baru akan suatu peran sosial suatu profesi. (6) kesadaran dunia usaha dan para CEO akan etika bisnis meningkat.

Akuntan merupakan profesi yang keberadaannya sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Sebagai sebuah profesi, seorang akuntan dalam menjalankan tugasnya harus menjunjung tinggi etikanya. Etika akuntan telah menjadi isu yang menarik. Di Indonesia, isu ini berkembang seiring dengan terjadinya beberapa pelanggaran etika yang terjadi baik yang dilakukan oleh akuntan publik, akuntan interen, maupun akuntan pemerintah. Untuk kasus akuntan publik, beberapa pelanggaran etika ini dapat ditelusuri dari laporan Dewan Kehormatan IAI dalam laporan pertanggungjawaban pengurus IAI periode 1990 – 1994 yang menyebutkan adanya 21 kasus yang melibatkan 53 KAP. Dari hasil riset BPKP terhadap 82 KAP dapat diketahui bahwa selama tahun 1994 sampai dengan tahun 1997 terdapat 91,81% KAP tidak memenuhi Standar Profesional Akuntan Publik, 82,39% tidak menerapkan sistem Pengendalian Mutu, 9,93% tidak mematuhi kode etik dan 5,26% tidak mematuhi peraturan perundang-undangan. Dalam hal etika, profesi harus memiliki komitmen moral yang tinggi yang dituangkan dalam bentuk aturan khusus. Aturan ini merupakan aturan main dalam menjalankan atau mengemban profesi tersebut, biasa disebut sebagai kode etik. Kode etik harus dipenuhi dan ditaati oleh setiap profesi yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dan merupakan alat kepercayaan bagi masyarakat luas. Menurut Meidawati (2001), dalam usaha untuk meningkatkan akuntabilitasnya, seorang auditor harus menegakkan etika professional yang tinggi, agar timbul kepercayaan dari masyarakat. Audit yang berkualitas sangat penting untuk menjamin bahwa profesi akuntan memenuhi tanggung jawabnya kepada investor, masyarakat umum dan pemerintah serta pihak-pihak lain

yang mengandalkan kredibilitas laporan keuangan yang telah di audit, dengan menegakkan etika yang tinggi akan memberikan kepuasan pada klien.





THE
Character Building
UNIVERSITY

OPINI GOING CONCERN

Sejak tahun 1989, auditor memiliki tanggungjawab dalam setiap audit untuk menilai status keuangan dan untuk memodifikasi laporan audit atas ketidakpastian yang mungkin memengaruhi kemampuan perusahaan untuk keberlangsungan hidup (*going-concern*) (SAS No. 59, AICPA [1988]). Sebelumnya, auditor mengeluarkan “*subjectto*” yang mensyaratkan keberadaan laporan audit tentang ketidakpastian material yang mencakup ketidakpastian *going concern* (SAS No. 34, AICPA [1977]). Selanjutnya, auditor

diharuskan mempertimbangkan isu-isu *going concern* hanya ketika hasil dari prosedur audit menunjukkan keraguan material tentang kemampuan perusahaan untuk *going concern*. Kemajuan SAS No. 34 ke SAS No. 59 sebagian besar terkait dengan tuntutan publik mengenai keberlanjutan informasi auditor tentang kelangsungan hidup perusahaan auditan.

Publik yang melakukan investasi pada perusahaan sering berharap bahwa auditor akan memberikan satu isyarat peringatan awal atas gangguan keuangan perusahaan dimasa mendatang dengan mengeluarkan opini *going concern*. Berdasarkan kasus atas kegagalan yang tinggi dari sejumlah perusahaan besar, terdapat peningkatan independensi auditor mengenai apakah auditor memberikan peringatan yang cukup tentang masalah keuangan bagi investor. Bagaimanapun, SAS No. 59 menyatakan bahwa bukan tanggungjawab auditor untuk memprediksi kejadian atau kondisi masa yang akan datang, dan kegagalan mengeluarkan opini *going concern* suatu perusahaan secara lambat laun dengan sendirinya menandai kinerja yang tidak cukup oleh auditor. Menurut Stewart dan Countryman (2002), investor mewaspadaai auditor dari melihat opini *going concern* dalam isolasi laporan keuangan. Perbedaan ini dikenal dengan *expectations gap* yaitu kesenjangan diantara apa yang publik harapkan dari auditor.

SPAP (2001) menjelaskan auditor bertanggungjawab untuk mengevaluasi apakah terdapat kesangsian besar terhadap kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam periode waktu pantas, tidak lebih dari satu tahun sejak tanggal laporan keuangan yang sedang diaudit (selanjutnya periode tersebut akan disebut dengan jangka waktu pantas). Evaluasi auditor berdasarkan atas pengetahuan tentang kondisi dan peristiwa yang ada pada atau yang telah terjadi sebelum pekerjaan lapangan selesai. Informasi tentang kondisi dan peristiwa diperoleh auditor dari

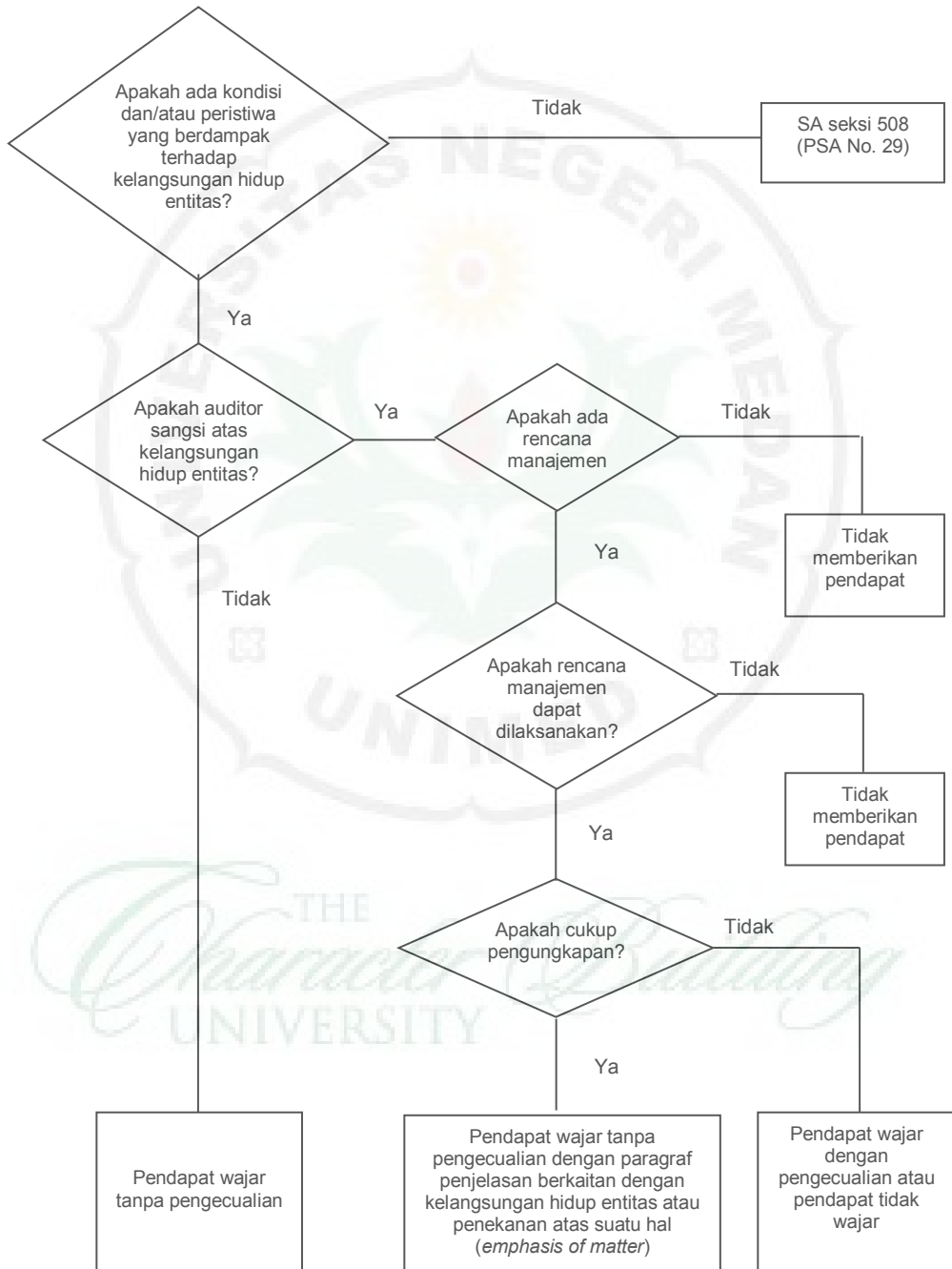
penerapan prosedur audit yang direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan audit yang bersangkutan dengan asersi manajemen yang terkandung dalam laporan keuangan yang sedang diaudit, sebagaimana dijelaskan dalam SA seksi 326 (PSA No. 07) Bukti Audit.

Auditor harus mengevaluasi apakah terdapat kesangsian besar mengenai kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas dengan cara sebagai berikut:

- a) Auditor mempertimbangkan apakah hasil prosedur yang dilaksanakan dalam perencanaan, pengumpulan bukti audit untuk berbagai tujuan audit, dan penyelesaian auditnya, dapat mengidentifikasi keadaan atau peristiwa yang, secara keseluruhan, menunjukkan adanya kesangsian besar mengenai kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas. Mungkin diperlukan untuk memperoleh informasi tambahan mengenai kondisi dan peristiwa beserta bukti-bukti yang mendukung informasi yang mengurangi kesangsian auditor.
- b) Jika auditor yakin bahwa kesangsian besar mengenai kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas, ia harus:
 - (i) Memperoleh informasi mengenai rencana manajemen yang ditujukan untuk mengurangi dampak kondisi dan peristiwa tersebut, dan
 - (ii) Menentukan apakah kemungkinan bahwa rencana tersebut dapat secara efektif dilaksanakan.
- c) Setelah auditor mengevaluasi rencana manajemen, ia mengambil kesimpulan apakah ia masih memiliki kesangsian besar mengenai kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas.

Dalam mengevaluasi rencana manajemen, auditor harus mengidentifikasi unsur-unsur terutama yang signifikan untuk mengatasi dampak negatif kondisi atau peristiwa dan harus merencanakan dan melaksanakan prosedur audit untuk memperoleh bukti audit tentang hal tersebut. Jika informasi keuangan prospektif sangat signifikan bagi rencana manajemen, auditor harus meminta kepada manajemen untuk menyediakan informasi tersebut dan harus mempertimbangkan cukup atau tidaknya dukungan terhadap asumsi signifikan yang melandasi informasi itu. Auditor harus menaruh perhatian khusus atas asumsi yang: 1) material bagi informasi keuangan prospektif. 2) rentan atau mudah sekali berubah. 3) tidak konsisten dengan trend masa lalu. Pertimbangan auditor harus didasarkan atas pengetahuannya mengenai entitas, bisnis, dan manajemennya. Apabila setelah mempertimbangkan dampak kondisi dan peristiwa seperti tersebut, auditor menyangsikan kemampuan satuan usaha dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas maka auditor wajib mengevaluasi rencana manajemen. Dalam hal satuan usaha tidak memiliki rencana manajemen atau auditor berkesimpulan bahwa rencana manajemen entitas tidak dapat secara efektif mengurangi dampak negatif kondisi atau peristiwa tersebut maka auditor menyatakan tidak memberikan pendapat. SPAP (2001) menyajikan panduan untuk mempertimbangkan pernyataan pendapat atau pernyataan tidak memberikan pendapat dalam hal auditor menghadapi kesalahan atau kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya sebagaimana gambar 7.1.

Gambar 7.1.
Pedoman Pernyataan Pendapat Opini Going Concern
 (SPAP, 2001: Sa seksi 341 Paragraf 9)



Menurut Petronela (2004), *going concern* adalah kelangsungan hidup suatu badan usaha dan merupakan asumsi dalam pelaporan keuangan suatu entitas sehingga jika suatu entitas mengalami kondisi yang sebaliknya, entitas tersebut menjadi bermasalah. *Going concern* disebut juga sebagai kontinuitas yang merupakan asumsi akuntansi yang memperkirakan suatu bisnis akan berlanjut dalam jangka waktu yang tidak terbatas. Asumsi *going concern* berarti suatu badan usaha dianggap akan mampu mempertahankan kegiatan usahanya dalam jangka waktu panjang dan tidak akan dilikuidasi dalam jangka waktu pendek. Para pemakai laporan keuangan merasa pengeluaran opini audit *going concern* ini sebagai prediksi kebangkrutan suatu perusahaan. Auditor harus bertanggungjawab terhadap opini audit *going concern* yang dikeluarkannya, karena akan memengaruhi keputusan para pemakai laporan keuangan. Pengeluaran opini audit *going concern* ini sangat berguna bagi para pemakai laporan keuangan untuk membuat keputusan yang tepat dalam berinvestasi, karena ketika seorang investor akan melakukan investasi, ia perlu untuk mengetahui kondisi keuangan perusahaan, terutama menyangkut tentang kelangsungan hidup perusahaan (Hany et al., 2003).



RISET TERDAHULU

Berangkat dari telaah peneliti terhadap berbagai hasil riset yang mendukung riset ini, maka hasil-hasil riset yang dijadikan rujukan dalam membangun teori riset ini terkait dengan fenomena kualitas audit, opini *going concern* dan kepuasan klien. Adapun rujukan hasil-hasil riset terdahulu yang digunakan dalam riset ini bersumber dari hasil-hasil riset luar negeri maupun dalam negeri pada berbagai jenis dan karakteristik organisasi yang berbeda.

Beberapa riset yang terkait langsung dengan riset ini antara lain ditunjukkan oleh beberapa hasil riset, seperti yang dilakukan DeAngelo dan Elizabeth Lindahl (1981) menyimpulkan bahwa semakin besar perusahaan, dengan klien yang lebih besar, perusahaan semakin peka terhadap dampak negatif dan kegagalan untuk melaksanakan audit secara tepat. Semakin besar auditor diukur dengan jumlah klien saat ini dan semakin kecil klien merupakan fraksi dari jumlah auditor yang berpura-pura disewa, semakin kecil insentif telah membuat praktek oportunistik. Cushing dan Loebbecke (1986) mengidentifikasi bahwa perusahaan audit dibedakan dalam jumlah struktur yang digunakan dalam metodologi audit. Mendukung bahwa mungkin ada hubungan terhadap kualitas audit. Feltham *et al.*, (1991) menyimpulkan bahwa kualitas audit didefinisikan dengan istilah persepsi investor. Hasilnya secara moderat mendukung model bahwa perusahaan dengan risiko spesifik perusahaan yang lebih besar memiliki insentif yang lebih besar untuk memilih seorang auditor yang dipersepsikan oleh investor menjadi kualitas yang tinggi.

Riset DeFond (1992) tentang proksi kualitas audit menyimpulkan bahwa hasil menyediakan bukti terhadap hubungan diantara proksi tertentu dari kualitas audit dan biaya agensi. Carcello *et al.* (1992) menyimpulkan bahwa karakteristik tim dinilai lebih penting dari karakteristiknya KAP. Atribut-atribut lainnya adalah pengalaman melakukan audit dengan klien sebelumnya, pengalaman dibidang industri, responsif terhadap kebutuhan klien, dan pemenuhan standar umum *General Accepted Accounting Standard (GAAS)*. Davidson dan Neu (1993) mengindikasikan bahwa semakin besar perusahaan audit cenderung berhubungan dengan semakin besar konsistensi kesalahan peramalan dengan proposisi bahwa hal-hal lain menjadi sebanding, semakin besar perusahaan audit menyediakan kualitas audit yang semakin tinggi dibandingkan perusahaan audit yang kecil. Sutton (1993) berhasil meng-

identifikasi 19 atribut kualitas audit dan dibagi dalam 3 (tiga) kategori yaitu perencanaan, lapangan kerja dan administrasi.

Bhen *et al.* (1999) menemukan secara signifikan hubungan positif diantara beberapa faktor kualitas audit sebelumnya yang diidentifikasi dalam literatur dan kepuasan klien. Responsif terhadap kebutuhan klien, keterlibatan pimpinan, hubungan dengan komite audit, pelaksanaan audit lapangan, pemahaman industri dan pengalaman audit semuanya berhubungan secara positif dengan kepuasan klien. Arrunada (2000) menemukan hubungan diantara regulasi faktor kualitas dan *private safeguards* membantu mengevaluasi perbedaan opini regulasi. Widagdo *et al.* (2003) menemukan bahwa faktor kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien meliputi: (1) pengalaman audit, (2) memahami industri klien, (3) responsif, (4) taat pada standar umum, (5) melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, (6) komite audit, (7) komitmen yang kuat terhadap kualitas berpengaruh pada kepuasan klien. Soedharmo *et al.* (2003) menyimpulkan sembilan faktor kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien. Faktor tersebut meliputi: (1) pengalaman audit, (2) memahami industri klien, (3) responsif, (4) taat pada standar umum, (5) melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, (6) komite audit, (7) kemampuan teknis, (8) sikap hati-hati, dan (9) komitmen terhadap kualitas. Sementara itu, atribut keterlibatan pimpinan KAP dan atribut sikap hati-hati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Deis dan Giroux (1992) menyimpulkan empat hal dianggap mempunyai hubungan dengan kualitas audit yaitu (1) lama waktu auditor telah melakukan pemeriksaan terhadap suatu perusahaan (*tenure*), semakin lama seorang auditor telah melakukan audit pada klien yang sama maka kualitas audit yang dihasilkan akan semakin rendah, (2) jumlah klien, semakin banyak jumlah klien maka kualitas audit akan semakin baik karena auditor dengan jumlah klien

yang banyak akan berusaha menjaga reputasinya, (3) kesehatan keuangan klien, semakin sehat kondisi keuangan klien maka akan ada kecenderungan klien tersebut untuk menekan auditor agar tidak mengikuti standar, dan (4) review oleh pihak ketiga, kualitas audit akan meningkat jika auditor tersebut mengetahui bahwa hasil pekerjaannya akan direview oleh pihak ketiga.

Knechel dan Vanstraelen (2007) menunjukkan bahwa auditor tidak menjadi sedikit independensinya sepanjang waktu walaupun mereka tidak menjadi lebih baik dalam memprediksi kebangkrutan. Bhen *et al.* (2008) menunjukkan bahwa analisis akurasi peramalan *earnings* adalah lebih tinggi dan dispersi peramalan adalah lebih kecil untuk perusahaan-perusahaan audit oleh auditor *big five*. Selanjutnya industri spesialisasi terkait dengan tingginya akurasi peramalan dan sedikit dispersi peramalan dalam sampel auditor *non big five* tetapi tidak dalam sampel *big five* auditor. Fernando *et al.* (2008) menyimpulkan ukuran auditor, spesialisasi industri, tenur, dan jenis dari opini audit merupakan determinan penting terhadap kualitas audit yang dipersepsikan. Ryu dan Roh (2007) dalam riset nya tentang keputusan opini *going concern* auditor menyimpulkan suatu dasar untuk perbandingan kinerja audit di antara *big six (five)* dan *non big six (five) firms*.

Riset Ricchiute (1992) tentang *working papers* dan keputusan *going concern* menyimpulkan bahwa penawaran manipulasi dipengaruhi keputusan *going concern* subjek tetapi mereka tidak percaya dalam keputusan. Sedangkan riset Fanny dan Saputra (2006) menyimpulkan pemberian opini audit *going concern* tidak dipengaruhi oleh pertumbuhan perusahaan auditan. Hasil riset diatas mengindikasikan kesenjangan penyesuaian mengenai penilaian praktek kualitas audit. Sebagaimana diungkapkan Carter, kualitas adalah atribut yang terabaikan, tidak mudah perlakuan pengukurannya. Sebagai tambahan, persepsi terhadap kualitas mungkin berbeda diantara

kelompok atau individu. Individu praktisi akuntan publik, dapat berasumsi memiliki pengetahuan langsung tentang operasi dari praktek audit. Lebih lanjut, dapat dikatakan bahwa seluruh praktisi akuntan publik lebih memiliki pengetahuan tentang isyarat praktek audit dibandingkan individu-individu diluar profesi. Untuk melihat dan menganalisis secara lebih rinci simpulan dari beberapa hasil riset diatas dapat dilihat pada lampiran 1 (satu).





THE
Character Building
UNIVERSITY

RERANGKA KONSEP RISET DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

9.1. KERANGKA KONSEPTUAL

Seiring dengan perkembangan ekonomi saat ini, banyak perusahaan dalam berbagai bentuk badan usaha berdiri, tumbuh dan berkembang. Pada perkembangan usahanya serta untuk mempertahankan eksistensinya, baik perusahaan perseorangan maupun perusahaan berbentuk badan hukum yang

lain tidak dapat menghindarkan diri dari penarikan dana dari pihak luar. Dengan demikian, pihak-pihak yang berkepentingan terhadap laporan tidak lagi hanya terbatas pada para pemimpin perusahaan, tetapi meluas pada para investor dan kreditur, calon investor dan calon kreditur, serta pemerintah. Pihak-pihak diluar perusahaan memerlukan informasi mengenai perusahaan untuk pengambilan keputusan tentang hubungan mereka dengan perusahaan. Umumnya mereka mendasarkan keputusan mereka berdasarkan informasi yang disajikan manajemen dalam laporan keuangan perusahaan. Jadi, terdapat dua kepentingan yang berlawanan dalam situasi seperti yang diuraikan diatas. Disatu pihak, manajemen perusahaan ingin menyampaikan informasi mengenai pertanggungjawaban pengelolaan dana yang berasal dari pihak luar, di pihak lain, pihak luar perusahaan ingin memperoleh informasi yang andal dari manajemen perusahaan, mengenai pertanggungjawaban dana yang mereka investasikan.

Manajemen perusahaan memerlukan jasa pihak ketiga agar pertanggungjawaban keuangan yang disajikan kepada pihak luar dapat dipercaya, sedangkan pihak luar perusahaan memerlukan jasa pihak ketiga untuk memperoleh keyakinan bahwa laporan keuangan yang disajikan oleh manajemen perusahaan dapat dipercaya, sebagai dasar keputusan-keputusan yang diambil oleh mereka. Baik manajemen perusahaan maupun pihak luar perusahaan yang berkepentingan terhadap perusahaan, memerlukan jasa pihak ketiga yang dapat dipercaya. Tanpa menggunakan jasa pihak ketiga yang independen, manajemen perusahaan tidak akan dapat meyakinkan pihak luar perusahaan bahwa laporan keuangan yang disajikan berisi informasi yang dapat dipercaya, karena dari sudut pandang pihak luar, manajemen perusahaan mempunyai kepentingan, baik kepentingan keuangan maupun kepentingan yang lain. Oleh karena itu, Investor dan pemakai laporan

keuangan mengakui manfaat audit dalam pelaporan keuangan (Epstein dan Geiger, 1994). Hal ini diperkuat oleh Meihendri (1994) dalam Nugraha (2002) yang melakukan riset di propinsi Riau, dimana dunia usaha sangat membutuhkan jasa profesi akuntansi publik, terutama audit. Kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan oleh auditor, sebab audit yang baik adalah yang mampu meningkatkan kualitas informasi beserta konteksnya. Walaupun disadari bahwa kualitas audit sangat penting bagi kelancaran sistem perekonomian suatu negara, terutama bagi aktifitas investasi di pasar modal, namun terdapat satu permasalahan utama dalam menentukan tinggi rendahnya kualitas audit, yaitu menemukan metode yang handal untuk mengukur kualitas audit secara akurat. Salah satu metode handal dengan proksi yang terukur adalah dengan menggunakan informasi dari laporan audit dan laporan keuangan, seperti yang dilakukan oleh Carey dan Simnett (2006).

Kualitas audit merupakan sebuah tuntutan tugas audit dengan cara memenuhi standar pekerjaan lapangan yaitu memperoleh bukti audit kompeten yang cukup melalui inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan, dan konfirmasi sebagai dasar yang memadai untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan auditan. Teori kualitas audit merupakan sebuah teori yang mendasarkan tiga pendekatan (IAI-SPAP, 2001). Ketiga pendekatan tersebut meliputi standar umum, standar pelaksanaan pekerjaan lapangan dan standar pelaporan. Kualitas audit seharusnya memberi penjelasan mengenai faktor-faktor kualitas audit yang memengaruhi kepuasan klien. Akan tetapi berbagai studi mengambil kesimpulan bahwa kualitas audit dan kepuasan klien merupakan sesuatu yang berdiri sendiri (Cronin dan Taylor, 1994). Jadi, hasil audit berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan

klien. Semakin berkualitas audit yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh klien semakin tinggi.

Riset terdahulu dari Palmrose (1984) serta Healy dan Lys (1986) menyatakan bahwa kualitas audit merupakan indikator utama dalam membangun teori pemilihan auditor. Artinya, kualitas pelayanan jasa auditor yang diberikan terhadap klien merupakan dasar pertimbangan utama dalam menyeleksi auditor. Konsisten dengan teori agensi, manajemen perusahaan senantiasa mencoba untuk memuaskan keinginan investor dengan memilih auditor yang dapat merefleksikan citra manajer yang baik dimata investor. Di lain pihak, auditor memiliki kepentingan yang alami untuk mempertahankan pendapatan (dan bahkan kalau bisa meningkatkan) jasa auditnya dengan memenuhi keinginan klien audit, terutama klien jangka panjang. Hal ini dilakukan dalam rangka menjamin kelanjutan perikatan audit. Insentif untuk bekerja sama dengan manajemen yang curang berasal dari ketergantungan ekonomi tersebut. Jadi dalam perspektif kepentingan ekonomi, perikatan audit jangka panjang akan membuat kedekatan dan loyalitas antara auditor dan klien. Hal ini akan menurunkan obyektifitas audit dan menurunkan independensi auditor. Masalah yang perlu diperhatikan adalah jika penugasan auditor yang sekarang dipertahankan untuk jangka waktu lama dimasa depan, maka kemungkinan besar, auditor tersebut akan merasa nyaman, sehingga obyektifitas audit akan terganggu (Mautz dan Sharaf, 1961).

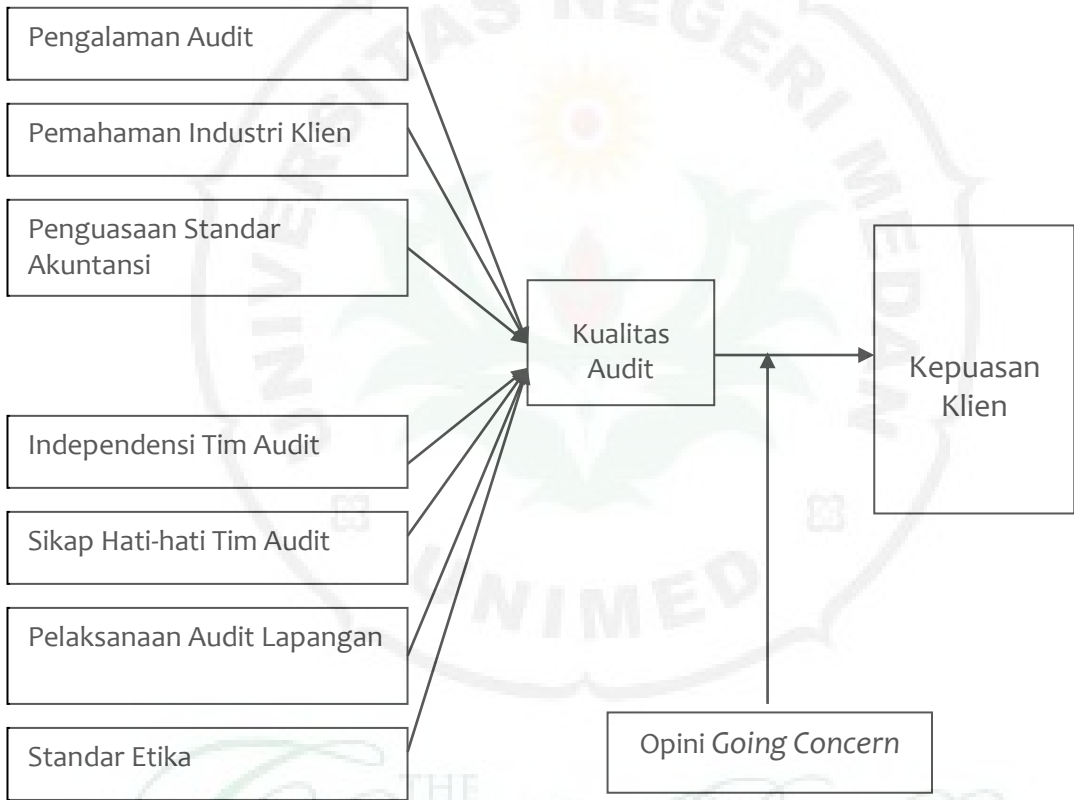
Masalah timbul ketika banyak terjadi kegagalan audit (*audit failures*) menyangkut opini *going concern* (Mayangsari, 2003). Beberapa penyebabnya antara lain, masalah *selffulfilling prophecy* yang mengakibatkan auditor enggan mengungkapkan status *going concern* dalam laporan audit. Hal ini terkait dengan kekhawatiran auditor tentang akibat opini *going concern* yang justru dapat mempercepat kegagalan perusahaan yang bermasalah (Venuti,

2004). Namun dilain pihak, opini *going concern* yang diungkapkan dengan segera dapat mempercepat upaya penyelamatan perusahaan yang bermasalah.

Masalah kedua yang menyebabkan kegagalan audit (*audit failures*) adalah tidak terdapatnya prosedur penetapan status *going concern* yang terstruktur (Ho, 1994). Dengan demikian, hampir tidak ada panduan yang jelas atau hasil riset yang tersedia untuk dapat dijadikan acuan dalam menentukan opini *going concern* (La Salle dan Anandarajan, 1996). Karena itu pemberian status *going concern* bukanlah suatu tugas yang mudah (Koh dan Tan, 1999). Mutchler *et al.* (1997) menemukan bukti bahwa keputusan opini *going concern* sebelum terjadinya kebangkrutan secara signifikan berkorelasi dengan: (i) probabilitas kebangkrutan dan variabel *lag* laporan audit; serta (ii) adanya *contrary information*, seperti *default*. Jika *default* ini telah terjadi atau proses negosiasi untuk menghindari *default* tengah berlangsung, maka kecenderungan auditor untuk mengeluarkan opini *going concern* akan meningkat. Menurut Knechel dan Vanstraelen (2007), penurunan terhadap isu-isu opini *going concern* ketika perusahaan lambat laun mengalami kebangkrutan adalah suatu indikasi terhadap pengurangan kualitas audit. Menurut Gray dan Manson (2000), opini *going concern* adalah satu konsep yang paling penting mendasari pelaporan keuangan. Adalah tanggungjawab utama direktur untuk menentukan kelayakan dari persiapan laporan keuangan menggunakan dasar *going concern* dan tanggungjawab auditor untuk meyakinkan dirinya bahwa penggunaan dasar *going concern* oleh perusahaan adalah layak dan di ungkapkan secara memadai dalam laporan keuangan.

Kualitas audit diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Variabel kualitas audit dalam riset ini merupakan variabel independen yang berpengaruh terhadap kepuasan klien sebagai variabel dependen. Sedangkan

variabel opini *going concern* merupakan variabel pemoderasi pada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Model teoritis pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam riset ini dikembangkan dengan berpijak pada telaah teori yang memadai dan ditampilkan pada gambar 9.1 berikut ini:



Gambar 9.1 Model Riset

9.2. PERUMUSAN HIPOTESIS

Perumusan hipotesis membahas kerangka teoritis dan pengembangan hipotesis. Kerangka teoritis merupakan bagian dari perumusan hipotesis yang dapat diuji untuk menganalisis apakah teori yang dirumuskan valid atau tidak (Sekaran, 2000). Kerangka teoritis menjelaskan jaringan sosial yang disusun,

dijelaskan, dan dielaborasi secara logis. Pengembangan hipotesis menjelaskan prediksi tentang fenomena yang dibangun dari teori, penjelasan logis, dan hasil-hasil riset sebelumnya yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat di uji.

9.2.1. PENGALAMAN AUDIT TERHADAP KUALITAS AUDIT

Pengalaman kerja telah dipandang sebagai suatu faktor penting dalam memprediksi kinerja auditor. Pengalaman auditor akan semakin berkembang dengan bertambahnya pengalaman audit, diskusi mengenai audit dengan rekan sekerja, pengawasan dan *review* oleh akuntan senior, mengikuti program pelatihan dan penggunaan standar auditing. Menurut Scheonfeld dan Hermann (1982) saat auditor junior mengerjakan tugas audit, ia belum memiliki struktur memori yang relevan untuk dapat memeriksa dan memilah dengan memadai informasi-informasi yang relevan dengan tugas yang dikerjakannya. Selain itu, ia juga belum dapat menganalisa dan mengintegrasikan informasi pada suatu tingkatan yang lebih dari hanya sekedar fitur-fitur permukaan tugasnya saja. Akibatnya, muncul hasil-hasil penilaian kontradiktif. Sebaliknya, auditor berpengalaman memiliki struktur memori yang sangat berguna untuk membantu mereka dalam mengolah informasi pada tingkat yang lebih abstrak, sehingga dapat meminimalkan hasil-hasil penilaian yang kontradiktif tersebut. Dengan struktur pengetahuan yang dimilikinya, auditor berpengalaman dapat mengidentifikasi petunjuk-petunjuk informasi tertentu mana yang harus dipilih untuk menyimpulkan penilaian-penilaian mereka.

Menurut Gibbins (1984), ada beberapa alasan mengapa pengalaman audit memengaruhi ketepatan penilaian auditor. Pengalaman menumbuhkan kemampuan auditor untuk mengolah informasi, membuat perbandingan-perbandingan mental berbagai solusi-solusi alternatif dan mengambil

tindakan-tindakan yang diperlukan. Auditor kurang berpengalaman tidak memiliki kemampuan-kemampuan seperti ini. Berdasarkan pengalaman audit mereka, auditor mengembangkan struktur memori lebih luas dan kompleks yang membentuk kumpulan informasi dibutuhkan dalam membuat keputusan-keputusan (Libby, 1995). Jadi, penilaian sangat bergantung pada pengetahuan karena informasi dibutuhkan untuk menjalankan tugas-tugas berasal dari dalam memori. Oleh karena itu, kesesuaian antara informasi dalam ingatan dengan kebutuhan tugas memengaruhi hasil-hasil penilaiannya. Auditor kurang berpengalaman belum memiliki struktur memori seperti ini sehingga mereka tidak mampu memberikan respon memadai, akibatnya, penilaian-penilaian mereka kalah akurat dibandingkan dengan penilaian-penilaian auditor berpengalaman.

Pengalaman lapangan juga menyediakan keuntungan (*profit*) untuk mengumpulkan pengetahuan yang membantu mengembangkan model mental profesional yang efektif untuk menafsirkan dan mengintegrasikan bukti sepanjang evaluasi tugas-tugas pertimbangan. Menurut Bonner (1990) pengalaman juga memberikan pengetahuan yang dapat membantu auditor mendapatkan keputusan yang tepat terhadap bukti diharuskan karena pengalaman membantu mereka mengembangkan struktur pengetahuan lebih komprehensif, dan memperbaiki kemampuan mereka untuk menggunakan pengetahuan lebih efektif. Ada dua alasan mengapa pengalaman menghasilkan tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi. *Pertama*, pengalaman menghasilkan banyak informasi tersimpan dalam memori jangka panjang auditor. Bila auditor menghadapi tugas serupa, selain mudah mengakses informasi tersimpan dalam memori, mereka juga dapat mengakses lebih banyak informasi. Melalui banyaknya informasi yang mendukung, auditor dapat mengerjakan tugasnya dengan lebih percaya diri. *Kedua*, saat auditor

menjalankan tugas, maka perilakunya akan terfokus pada tugas tersebut. Dengan memokuskan perilaku pada tugas, auditor dapat lebih cepat membiasakan diri dengan tugas tersebut dan mereka juga akan memperoleh lebih banyak pengetahuan terkait dengan tugas tersebut. Perilaku seperti ini akan menimbulkan tingkat kepercayaan diri yang tinggi saat auditor menghadapi tugas serupa di kemudian hari. Jadi, diduga tingkat kepercayaan diri auditor dalam tugas menelaah pengendalian risiko akan lebih tinggi dengan bertambahnya pengalaman audit mereka. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H_1 : Pengalaman audit berpengaruh terhadap kualitas audit.

9.2.2. PEMAHAMAN INDUSTRI KLIEN TERHADAP KUALITAS AUDIT

Industri syarat dengan risiko. Pemahaman industri klien berarti memperkecil risiko audit sebab memahami industri klien menjadi bagian integral yang tak terpisahkan dengan pekerjaan profesi, sehingga hasil audit yang dihasilkan dapat memenuhi standar auditing. Jika dilihat dari karakteristik dan fungsinya industri perbankan identik dengan industri risiko. Untuk itu, memahami sifat bisnis satuan usaha industri perbankan merupakan hal yang penting bagi auditor. Misalnya, auditor dalam menjalankan tugasnya harus memahami ketersediaan suatu sistem dan prosedur yang mengendalikan dan mengelola risiko perbankan. Ketersediaan dan prosedur ini merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap bank, agar bank terhindar dari kerugian, baik kerugian materi maupun non materi, seperti memburuknya citra atau reputasi dari suatu bank di mata masyarakat. Riset Shockley dan Holt (1983) menemukan bahwa para bankir yang menjadi sampel riset mereka cenderung membedakan KAP berdasarkan pada pasar dalam industri

perbankan yang dipahami KAP. Oleh karenanya, mereka menyimpulkan bahwa memahami industri klien dapat menjadi sumber audit. Pendapat yang sama oleh Walo (1995) dan Woolf (1997) mengatakan bahwa auditor tidak hanya memperhatikan akun-akun dalam laporan keuangan, tetapi juga memperhatikan keadaan dan lingkungan bisnis klien. Sejalan dengan itu, Gupta (1991) juga menyatakan bahwa auditor perlu memahami industri bisnis klien untuk mengidentifikasi kejadian praktek bisnis yang menurut auditor akan sangat berpengaruh pada laporan keuangan klien. Selain dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberikan masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien. Melalui pemahaman auditor mengenai industri klien akan bermanfaat untuk melakukan perbaikan-perbaikan sehingga diharapkan akan memberikan kepuasan bagi klien. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₂ : Pemahaman industri klien berpengaruh terhadap kualitas audit.

9.2.3. PENGUASAAN STANDAR AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS AUDIT

Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) yang diterbitkan oleh IAI merupakan acuan sebagai kriteria yang dipakai oleh auditor independen dalam pemberian jasa audit dan jasa konsultasi akuntansi. IAI menerbitkan serangkaian PSAK dalam tahun 1994 sampai sekarang sebagai penyempurnaan Prinsip Akuntansi Indonesia (PAI) atau yang sebagian orang mengenal dengan istilah Prinsip Akuntansi Berterima Umum (PABU). PSAK adalah suatu istilah teknis akuntansi mencakup konvensi aturan, dan prosedur yang diperlukan untuk membatasi praktik akuntansi berlaku umum di wilayah tertentu pada saat tertentu. PSAK di suatu wilayah tertentu mungkin berbeda dari prinsip akuntansi yang berlaku di wilayah lain. Sehingga untuk laporan

keuangan yang akan didistribusikan kepada umum di Indonesia, harus disusun sesuai dengan PSAK di Indonesia. Sesuai standar pelaporan pertama dari standar auditing, auditor dalam laporannya akan mengungkapkan apakah telah disajikan sesuai dengan PSAK di Indonesia.

PSAK ini sebagian besar diambil dari *International Accounting Standards* (IAS) dan ada pula yang bersumber dari *Financial Accounting Standards Boards* (FASB) seperti kapitalisasi biaya bunga serta yang disusun sendiri oleh biro perumus yang ditelaah ulang oleh Komite Standar Akuntansi Keuangan seperti akuntansi koperasi, dengan penyesuaian seperlunya. Kodifikasi PSAK tersebut merupakan prinsip akuntansi yang berlaku umum yang menjadi pedoman penyajian laporan keuangan. Pada setiap pernyataan pendapat auditor independen harus dinyatakan dengan tegas bahwa auditor telah melaksanakan audit berdasarkan standar auditing yang ditetapkan oleh IAI dan penyajian laporan keuangan yang wajar harus dinyatakan sesuai dengan prinsip akuntansi berlaku umum. Pada penugasan audit, auditor masih mengalami ketidaklengkapan PSAK sebagai sumber referensi, karena dunia usaha bergerak lebih dinamis dari pada pengaturan PSAK, untuk kegiatan bisnis.

Standar umum bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan auditor dan kualitas pekerjaannya, dan berbeda dengan standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan dan pelaporan auditor (IAI-SPAP, 2001). Oleh karena itu, seorang auditor profesional dalam melakukan audit tunduk pada aturan yang berlaku yaitu taat pada standar umum yang ada. Ketaatan auditor pada standar umum dapat menjaga kredibilitas auditor. Menurut Elitzur dan Falk (1996), kredibilitas auditor tergantung pada: (1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan material dan kesalahan penyajian, dan (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 (IAI-SPAP, 2001). Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli dibidang akuntansi dan audit dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati. Ketaatan auditor pada standar umum diharapkan akan meningkatkan kepuasan klien. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₃ : Penguasaan standar akuntansi berpengaruh terhadap kualitas audit.

9.2.4. INDEPENDENSI TIM AUDIT TERHADAP KUALITAS AUDIT

Menurut Clikeman (1998) dalam Kumalasari dan Joesoef (2002), sulit bagi masyarakat untuk mempercayai independensi auditor karena auditor dikontrak dan dibayar oleh manajemen, sehingga manajemen memiliki kekuatan ekonomis terhadap auditor. Disamping itu, pasar audit sangatlah kompetitif, dan kehilangan sebuah klien besar dapat merusak karier partner audit. Jadi, auditor lebih suka mengikuti keinginan manajemen dari pada kehilangan klien. Ketidakpercayaan ini semakin besar jika auditor juga memberikan jasa konsultasi kepada kliennya. Bazerman *et al.* (1997) mencoba menyoroti konsep independensi auditor dari sisi psikologis. Ia menyatakan bahwa independensi auditor adalah suatu hal yang tidak mungkin karena adanya kepentingan pribadi auditor, yaitu *self serving bias*. Kesimpulan yang diambil didasarkan pada riset yang dilakukan diluar konteks auditing. Salah satu riset yang mereka review adalah riset yang berkaitan dengan *juror* (juri dipengadilan negeri). Dari obyek review ini jelas dapat diduga bahwa proses

reward dari perilaku *juror* jelas sangat berbeda dari auditor. Auditor memiliki *self serving bias* yang kuat untuk mempertahankan objektivitas dan independensinya karena adanya potensi *reward* positif dan negatif. Jadi, konsisten dengan teori dan literatur yang ada menunjukkan bahwa auditor cukup mampu untuk mempertahankan independensinya (Burke, 1997).

Kepercayaan masyarakat umum terhadap 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 oleh keadaan dimana mereka yang berpikiran sehat (*reasonable*) dianggap dapat memenuhi sikap independensi. Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien terhadap KAP tersebut (Widagdo *et al.* 2003). Persepsi mengenai independensi auditor ini sangat penting karena reputasi auditor ini akan memengaruhi kredibilitas laporan keuangan. Independensi ini juga turut menentukan kualitas audit yang diberikan. Menurut Wallace (1980), nilai laporan auditor independen dapat terkait dengan tingkat dari pengurangan risiko yang dipersepsikan oleh investor. Jika asumsi umum dibuat investor merupakan risiko *averse*, kemudian diikuti dengan tuntutan mereka akan tingginya *return* untuk tingginya tingkat risiko atau alternatif bahwa mereka akan membayar tingginya harga dalam bentuk risiko premium untuk mengurangi tingkat ketidakpastian atau risiko inheren dalam suatu investasi. Auditor independen dapat mengurangi ketidakpastian pelaporan informasi keuangan dengan dua cara. *Pertama*, auditor mampu memengaruhi pilihan dari praktek akuntansi yang diikuti oleh manajemen, karena mereka dapat melaporkan pelanggaran

dalam laporan audit. *Kedua*, kegiatan auditor akan meningkatkan akurasi data, dengan menemukan kesalahan-kesalahan secara langsung atau dengan memperbaiki standar dari kepedulian yang diadopsi oleh karyawan yang tahu bahwa pekerjaan mereka akan jadi subjek untuk diteli. Menurut Moizer (1985), pengurangan ketidakpastian pengalaman investor terkait dengan tingkat independensi yang mereka persepsikan, risiko premium terkait dengan pelaporan audit terhadap persepsi independensi audit. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₄ : Independensi tim audit berpengaruh terhadap kualitas audit.

9.2.5. SIKAP HATI-HATI TERHADAP KUALITAS AUDIT

Setiap pelaksanaan tugas audit terdiri dari sejumlah tim audit. Pada proses pelaksanaan audit, tim audit dituntut memiliki sikap kehati-hatian profesional dikarenakan sikap kehati-hatian profesional memiliki pengaruh terhadap kualitas audit itu sendiri. Misalnya dalam proses pelaksanaan audit, auditor senior melaksanakan beberapa prosedur audit dalam waktu bersamaan dan mendelegasikan beberapa prosedur audit lainnya kepada bawahannya. SPAP menyatakan bahwa dalam proses pelaksanaan prosedur audit standar, auditor haruslah mengidentifikasi informasi mengenai kondisi atau kejadian tertentu yang secara agregat, mengindikasikan apakah terdapat keraguan mendasar tentang kemampuan perusahaan untuk keberlanjutan usaha. Asumsi secara implisit adalah bahwa semua informasi yang relevan mengenai *judgment* keberlanjutan akan menjadi perhatian senior secara tidak bias sebagai produk sampingan dari pelaksanaan prosedur standar audit lainnya. Namun asumsi ini mungkin saja tidak terpenuhi jika kejadian audit tertentu lebih dominan bagi seorang senior karena melaksanakan beberapa prosedur audit standar dan ketika menugaskan prosedur yang lain kepada staf

audit lainnya. Dalam literatur psikologi disebutkan bahwa memori dan pertimbangan individu berikutnya dapat dipengaruhi oleh prosedur yang dilaksanakan sebelumnya (Mulia, 2008). Disisi lain, dalam kondisi tertentu, individu seharusnya mampu secara akurat melaksanakan dua prosedur secara simultan.

Dalam proses melaksanakan prosedur audit spesifik, senior akan cenderung memokuskan pada kejadian audit yang paling dominan yang secara spesifik berhubungan dengan prosedur tersebut. Beberapa kejadian selanjutnya cenderung untuk memiliki pengaruh yang lebih besar pada *judgment* keberlanjutan selanjutnya. Implikasi potensial atas hal tersebut adalah disamping mengkaji semua kertas kerja audit, pertimbangan keberlanjutan yang dibuat senior mungkin secara tidak sengaja akan menjadi bias melalui kejadian audit yang secara spesifik berhubungan dengan prosedur audit yang dilaksanakan secara perorangan. Untuk memperjelas, diasumsikan terdapat dua prosedur audit yang identik dimana dua senior mengkaji kertas kerja audit yang sama, tetapi secara pribadi melaksanakan prosedur audit lain yang berbeda. Dengan kondisi tersebut mungkin dicapai pertimbangan keberlanjutan yang berbeda karena setiap senior memiliki perhatian yang lebih berat terhadap kejadian audit yang menonjol dan selanjutnya akan membuat kejadian yang menonjol lebih memengaruhi masing-masing senior ini ketika membuat pertimbangan keberlanjutan. Sehingga senior dapat secara tidak sadar mengalami bias dalam memberikan pertimbangan keberlanjutan dengan melaksanakan prosedur audit spesifik tertentu sembari menugaskan prosedur lainnya kepada bawahannya. Hal tersebut memengaruhi kelompok-kelompok misalnya investor yang menaruh kepercayaan atas pertimbangan keberlanjutan yang dikeluarkan auditor dan dampak ekonomik potensial yang akan memengaruhi baik terhadap kantor akuntan dan juga perusahaan klien,

sehingga perlu bagi auditor untuk mengenali bias dan selanjutnya mencoba untuk membangun prosedur atau alat bantu pengambilan keputusan untuk mengurangi bias tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₅ : Sikap hati-hati tim audit berpengaruh terhadap kualitas audit.

9.2.6. PELAKSANAAN AUDIT LAPANGAN TERHADAP KUALITAS AUDIT

Pada perencanaan audit, auditor berkepentingan dengan masalah-masalah yang mungkin material terhadap laporan keuangan, Auditor tidak bertanggung jawab untuk merencanakan dan melaksanakan audit untuk memperoleh keyakinan memadai bahwa salah saji, yang disebabkan karena kekeliruan atau kecurangan, tidak material terhadap laporan keuangan. Dalam audit suatu entitas dengan operasi diberbagai lokasi atau dengan berbagai komponen, auditor harus mempertimbangkan luasnya prosedur audit yang harus dilaksanakan di lokasi atau komponen pilihan, faktor yang harus dipertimbangkan oleh auditor berkaitan dengan pemilihan lokasi atau komponen tertentu mencakup: a) sifat dan jumlah aktiva dan transaksi yang dilaksanakan di lokasi atau komponen tersebut, b) tingkat sentralisasi catatan atau pengolahan informasi, c) efektivitas lingkungan pengendalian, terutama yang berkaitan dengan pengendalian langsung manajemen atas penggunaan wewenang yang didelegasikan kepada orang lain dan kemampuan manajemen untuk secara efektif melakukan supervisi aktivitas di lokasi atau komponen, d) frekuensi, saat, dan lingkup pemantauan aktivitas oleh entitas atau orang lain di lokasi atau komponen, dan e) pertimbangan tentang materialitas lokasi atau komponen tersebut (PSA, No. 25).

Ketika menentukan sifat, saat, dan lingkup prosedur audit yang akan diterapkan terhadap saldo akun atau golongan transaksi tertentu, auditor harus merancang suatu prosedur yang dapat memberinya keyakinan memadai untuk dapat mendeteksi salah saji yang menurut keyakinannya, berdasarkan pertimbangan awal tentang materialitas, mungkin material terhadap laporan keuangan secara keseluruhan, jika digabungkan dengan salah saji yang terdapat dalam saldo akun atau golongan transaksi yang lain. Auditor menggunakan berbagai metode untuk merancang prosedur guna menemukan salah saji yang demikian. Pada hal tertentu, auditor secara tegas memperkirakan, untuk tujuan perencanaan, jumlah maksimum salah saji dalam suatu saldo akun atau golongan transaksi yang apabila digabungkan dengan salah saji yang terdapat dalam saldo atau golongan yang lain, tidak menyebabkan laporan keuangan auditan mengandung salah saji material. Dalam hal lain, auditor menghubungkan pertimbangan awalnya tentang materialitas dengan saldo akun atau golongan transaksi tertentu, tanpa memperkirakan salah saji secara tegas (Arens dan Loebbecke, 2001).

Risiko audit dan materialitas, bersama dengan hal-hal lain, perlu dipertimbangkan dalam menentukan sifat, saat, dan lingkup prosedur audit serta dalam mengevaluasi hasil prosedur tersebut. Adanya risiko audit diakui dengan pernyataan dalam penjelasan tentang tanggung jawab dan fungsi auditor independen yang berbunyi sebagai berikut: "Karena sifat bukti audit dan karakteristik kecurangan, auditor dapat memperoleh keyakinan memadai, bukan mutlak, bahwa salah saji material terdeteksi (PSA No. 25). Risiko audit adalah risiko yang timbul karena auditor tanpa disadari tidak memodifikasi pendapatnya sebagaimana mestinya, atas suatu laporan keuangan yang mengandung salah saji material. Oleh karena itu, pelaksanaan audit lapangan memberikan panduan bagi auditor dalam mempertimbangkan risiko dan

materialitas pada saat perencanaan dan pelaksanaan audit atas laporan keuangan berdasarkan standar auditing yang ditetapkan Ikatan Akuntan Indonesia. Jadi, risiko audit dan materialitas memengaruhi penerapan standar auditing, khususnya standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan, serta tercermin dalam laporan auditor bentuk baku. Melalui penerapan standar pelaksanaan audit lapangan yang baik tentu akan meningkatkan profesionalisme prosedur audit yang berdampak pada kepuasan klien audit. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₆ : Pelaksanaan audit lapangan berpengaruh terhadap kualitas audit.

9.2.7. STANDAR ETIKA TERHADAP KUALITAS AUDIT

Nilai etika dapat digunakan untuk menetapkan dan sebagai patokan dalam menggambarkan apa-apa yang dikerjakan merupakan hal yang 'baik' atau 'etis' dan hal yang 'tidak baik' atau 'tidak etis' dalam profesi. Menurut Hunt *et al.* (1989), nilai etika adalah sebuah derajat pemahaman tentang bagaimana profesi bersikap dan bertindak dalam menghadapi isu-isu etika. Hal ini meliputi tingkat persepsi: 1) bagaimana para pekerja menilai manajemen dalam bertindak menghadapi isu etika di dalam profesinya, 2) bagaimana para pekerja menilai bahwa manajemen memberi perhatian terhadap isu-isu etika di dalam profesinya dan 3) bagaimana para pekerja menilai bahwa perilaku etis (atau tidak etis) akan diberikan imbalan (hukuman) di dalam profesinya. Nilai etika mempunyai hubungan yang positif dengan nilai kepribadian individu.

Akuntan merupakan profesi yang keberadaannya sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Sebagai sebuah profesi, seorang akuntan dalam menjalankan tugasnya harus menjunjung tinggi etikanya. Etika akuntan telah menjadi isu yang menarik. Di Indonesia, isu ini berkembang seiring dengan terjadinya beberapa pelanggaran etika yang terjadi baik yang

dilakukan oleh akuntan publik, akuntan interen, maupun akuntan pemerintah. Pada KAP, beberapa pelanggaran etika ini dapat ditelusuri dari laporan Dewan Kehormatan IAI dalam laporan pertanggungjawaban pengurus IAI periode 1990 – 1994 yang menyebutkan adanya 21 kasus yang melibatkan 53 KAP. Lebih lanjut, dari hasil riset BPKP terhadap 82 KAP dapat diketahui bahwa selama tahun 1994 sampai dengan tahun 1997 terdapat 91,81 % KAP tidak memenuhi Standar Profesional Akuntan Publik, 82,39% tidak menerapkan Sistem Pengendalian Mutu, 9,93% tidak mematuhi kode etik dan 5,26% tidak mematuhi peraturan perundang-undangan.

Sebagai bagian profesi akuntan, auditor harus memiliki komitmen moral yang tinggi yang dituangkan dalam bentuk aturan khusus. Aturan ini merupakan aturan main dalam menjalankan atau mengemban profesi tersebut, biasa disebut sebagai kode etik. Kode etik harus dipenuhi dan ditaati oleh setiap profesi yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dan merupakan alat kepercayaan bagi masyarakat luas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap profesional wajib menaati etika profesinya terkait dengan pelayanan yang diberikan apabila menyangkut kepentingan masyarakat luas. Menurut Meidawati (2001) bahwa dalam usaha untuk meningkatkan akuntabilitasnya, seorang auditor harus menegakkan etika profesional yang tinggi, agar timbul kepercayaan dari masyarakat. Audit yang berkualitas sangat penting untuk menjamin bahwa profesi akuntan memenuhi tanggungjawabnya kepada investor, masyarakat umum dan pemerintah serta pihak-pihak lain yang mengandalkan kredibilitas laporan keuangan yang telah di audit. Ziegenfuss dan Singhapakdi (1994) melakukan riset tentang persepsi etis dan nilai-nilai individu terhadap anggota *Institute of Internal Auditor*. Mereka menyatakan bahwa orientasi etika internal auditor mempunyai hubungan positif dengan perilaku pengambilan keputusan etis. Internal

auditor dengan skor idealisme yang tinggi akan cenderung membuat keputusan yang secara absolut lebih bermoral (*favor moral absolute*) dan sebaliknya. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₇: Standar etika yang tinggi berpengaruh terhadap kualitas audit.

9.2.8. KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

De Angelo (1981) dalam riset nya menunjukkan bahwa KAP yang besar akan berusaha untuk menyajikan kualitas audit yang lebih baik dibanding KAP yang kecil. Teoh dan Wong (1993) juga mengatakan bahwa KAP besar menunjukkan kredibilitas auditor yang semakin baik, yang berarti kualitas audit yang dilakukan semakin baik pula. KAP besar dalam hal ini adalah KAP yang digolongkan ke dalam jenis KAP *the big six*. KAP jenis ini menyediakan lebih banyak sumberdaya manusia untuk *staff training* dan pengembangan keahlian pada bidang industri tertentu dibandingkan dengan KAP yang *non the big six*, dan KAP *the big six* memiliki posisi yang lebih baik untuk melakukan negosiasi dengan klien yang bermaksud mengadopsi praktik-praktik akuntansi yang lazim dibandingkan dengan KAP *non the big six*.

Hogan (1997) mendokumentasikan bahwa KAP besar dapat memberikan kualitas audit yang baik karena dapat mengurangi terjadinya *underpricing* pada saat perusahaan melakukan *initial public offering* (IPO). Bromwich (1997) mengatakan bahwa KAP besar dengan pangsa pasar yang lebih tinggi akan memiliki lebih banyak pengalaman dalam industri, karenanya sulit untuk menerima argumen bahwa KAP besar akan memungkinkan klien mereka lebih banyak melakukan kebijakan akuntansinya dalam kasus alternatif meminimalkan pajak. Francis *et al.* (1999) juga membuktikan bahwa tingkat kesalahan KAP *the big four* lebih rendah dibanding *non the big four*, dan

kualitas audit KAP *the big four* lebih tinggi dibanding *non the big four*. Lennox (2000) juga mengungkapkan adanya hubungan positif antara ukuran KAP dengan kualitas audit. KAP *the big five* memperoleh 65,4 persen pangsa pasar audit untuk semua perusahaan yang terdaftar di Kuala Lumpur Stock Exchange (KLSE), dan KAP *the big five* mendapatkan fee audit yang lebih tinggi dari *non the big five*. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan publik di Malaysia sebagian besar menggunakan KAP *the big five* karena mereka percaya bahwa laporan keuangannya lebih dapat dipercaya publik meskipun mengeluarkan biaya audit yang lebih tinggi. Sementara Hay dan Davis (2004) meneliti dari sisi perusahaan pengguna jasa auditor menyimpulkan bahwa perusahaan yang lebih besar lebih cenderung memilih KAP yang lebih besar, yaitu *the big five* karena kualitas auditnya lebih baik. Deis dan Giroux (1992) dalam riset nya menyimpulkan bahwa kualitas audit antara lain ditunjukkan: 1) lama waktu auditor telah melakukan pemeriksaan terhadap suatu perusahaan (*tenure*), semakin lama seorang auditor melakukan audit pada klien yang sama maka kualitas audit yang dihasilkan akan semakin rendah, 2) jumlah klien, semakin banyak jumlah klien maka kualitas audit akan semakin baik karena auditor dengan jumlah klien yang banyak akan berusaha menjaga reputasinya, 3) kesehatan keuangan klien, semakin sehat kondisi keuangan klien maka akan ada kecenderungan klien tersebut untuk menekan auditor agar tidak mengikuti standar, dan 4) review oleh pihak ketiga, kualitas audit akan meningkat jika auditor tersebut mengetahui bahwa hasil pekerjaannya akan direview oleh pihak ketiga.

Beberapa temuan riset tersebut menunjukkan bahwa kualitas audit yang tinggi tercermin pada ukuran KAP, dan diyakini bahwa KAP yang besar tidak hanya berpengaruh terhadap kualitas audit, namun lebih dari itu. Efek kualitas audit lebih strategis dibanding hanya kualitas pekerjaannya. Audit

yang berkualitas baik akan menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, akurat, dan mencerminkan realitas perusahaan yang bersangkutan. KAP besar akan selalu menjaga kualitas audit yang dilakukannya demi kelangsungan hidup perusahaan yang diaudit, investor, investor potensial dan KAP itu sendiri. Oleh karena itu, penyediaan tingkat tinggi terhadap kualitas audit sebagaimana dipersepsikan klien adalah tujuan kritis strategik bagi auditor. Mengukur kualitas audit penting bagi auditor karena tingginya tingkat kualitas audit berhubungan dengan tingginya tingkat kepuasan klien. Tingkat yang lebih tinggi terhadap kepemimpinan kepuasan klien akan memandu keberulangan audit dan akhirnya meningkatkan pendapatan yang lebih tinggi. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₈: Kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien

9.2.9. MODERASI OPINI GOING CONCERN PADA HUBUNGAN ANTARA KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

Menurut Rudyawan dan Badera (2010), keberadaan entitas bisnis telah banyak diwarnai oleh kasus hukum yang melibatkan manipulasi akuntansi. Peristiwa ini pernah terjadi pada beberapa perusahaan besar di Amerika, seperti Enron dan WorldCom. Kasus seperti ini melibatkan banyak pihak dan berdampak cukup luas. Reputasi sebuah kantor akuntan publik dipertaruhkan ketika opini yang diberikan ternyata tidak sesuai dengan kondisi perusahaan yang sesungguhnya. Auditor harus memiliki keberanian untuk mengungkapkan permasalahan mengenai kelangsungan hidup (*going concern*) perusahaan klien. Permasalahan *going concern* seharusnya diberikan oleh auditor dan dimasukkan dalam opini auditnya pada saat opini audit itu diterbitkan. Auditor

bertanggung jawab mengevaluasi apakah terdapat kesangsian besar terhadap kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam periode waktu pantas. Kesangsian terhadap kelangsungan hidup perusahaan merupakan indikasi terjadinya kebangkrutan.

Menurut Juniarti (2000), hampir semua perusahaan di Indonesia mengalami masalah *going concern* sebagai dampak dari memburuknya kondisi ekonomi. Weiss (2002) menemukan bahwa dari 228 perusahaan publik yang mengalami kebangkrutan, Enron dan 95 perusahaan lainnya menerima opini wajar tanpa pengecualian pada tahun sebelum terjadinya kebangkrutan. Fakta ini memunculkan pertanyaan mengapa perusahaan yang dinyatakan mendapat opini wajar tanpa pengecualian bisa berhenti beroperasi. SPAP (2001) menyatakan bahwa auditor memiliki tanggung jawab untuk menyatakan kemampuan perusahaan auditan mengenai *going concern* usaha secara sehat satu tahun mendatang. Standar tersebut meminta setiap auditor yang melaksanakan prosedur audit harus melakukan evaluasi mengenai adanya masalah mendasar mengenai kemampuan perusahaan untuk melanjutkan usahanya atau keberlanjutannya. Ketika menilai apakah perusahaan memiliki *going concern* atau tidak, perhatian utama auditor tidak lagi ditujukan pada berapa kekayaan perusahaan pada masa yang akan datang yang diharapkan manajemen. Auditor tidak bisa lagi hanya menerima pandangan manajemen bahwa segala sesuatunya baik. Bahkan auditor sudah tidak seharusnya lagi meletakkan kepercayaan sepenuhnya pada jaminan yang diberikan oleh pemerintah bahwa perusahaan tertentu tidak akan ditutup. Evaluasi terhadap *going concern* perusahaan harus lebih mengacu dari hasil perhitungan *discounted cash flow*. Auditor perlu mengetahui dengan pasti sumber kas perusahaan, dan kemampuan perusahaan mendapatkan dana kas yang cukup. Jika masalah mendapatkan dana kas terpenuhi, auditor masih

perlu mengetahui apakah perusahaan akan sanggup mengembalikan dana-dana tersebut dan apa yang akan dilakukan pihak manajemen untuk menjamin pembayaran kembali dana-dana tersebut. Dengan kata lain, kas menjadi fokus utama dalam situasi memburuknya kondisi ekonomi, karena tingkat ketidakpastian yang sangat tinggi di masa depan.

Pada semua perjanjian audit, auditor harus menaksir apakah ada keraguan substansial tentang kemampuan klien untuk melanjutkan usahanya (AICPA, 1988). Ketika taksiran ini memerlukan evaluasi masa depan klien dan melibatkan risiko penghentian bisnis, keputusan pelaporan menjadi sulit dan potensial mahal. Konsisten dengan dampak *self fulfilling prophecy*, George et al., (1996) menemukan hubungan tidak langsung antara laporan *going concern* auditor terhadap kepuasan klien. Hubungan ini meningkatkan beberapa pertimbangan strategis. Bila opini *going concern* yang dibuat lebih seperti akan menghentikan operasi klien, mereka akan mengganti auditor. Sebaliknya, auditor yang ingin menghindari kemungkinan penghentian *fee* ketika klien ingin melaksanakan penghentian, auditor akan segan menerbitkan opini *going concern*. Disisi lain, bila biaya menerbitkan opini *going concern* tinggi yang kemudian berdampak pada *self fulfilling prophecy*, auditor akan mengurangi kemungkinan kesalahan, dan cenderung akan mengungkapkan opini *going concern*. Sebaliknya, apabila tidak berdampak pada *self fulfilling prophecy* dan menciptakan biaya hukum dan menyebabkan kerusakan reputasi, auditor cenderung segan untuk tidak menerbitkan opini *going concern*.

Perbedaan antara auditor dapat juga berdampak pada persimpangan strategis antara auditor dan klien. Kemungkinan ancaman auditor untuk mengganti auditor meningkat seperti kemungkinan bahwa auditor pengganti akan lebih suka membuat opini yang bersih (Magee dan Tseng, 1990). Riset

empiris Kluger dan Shields (1991) menyatakan bahwa klien dapat berhasil menyembunyikan informasi dengan mengganti auditor dan ini menurunkan kualitas data keuangan, berpotensi meningkatkan risiko informasi terhadap partisipan pasar modal. Meningkatnya perhatian pembuat kebijakan di dasarakan pada adanya peningkatan pergantian auditor selama periode 1980an dengan lebih 800 pergantian setahun. Emerson (1991) melaporkan perbedaan antar auditor sebagai suatu anteseden pembelian opini yang penting. Magee dan Tseng (1990) membuat perhatian khusus dengan keputusan *going concern* karena hubungannya dengan ketidakpastian dalam peramalan kelangsungan hidup klien.

Kurangnya konsensus dalam pertimbangan pelaporan dapat muncul dari beberapa perbedaan seperti kompetensi (Pendley, 1996), subyektivitas dalam profesi akuntansi dan standard akuntansi (Knapp 1985; Amer *et al.*, 1994), independensi (Barnes dan Huan 1993), usaha kerja, etika, preferensi resiko, strategi pemasaran atau bentuk informasi. Campisi dan Trotman (1985) menguji konsensus auditor dalam pertimbangan *going concern*. Hasilnya menunjukkan untuk 36% pertimbangan, subyek merekomendasikan *qualified opinion*, walaupun dalam prakteknya, tidak ada kasus yang *qualified*. Meskipun bukti ini merupakan subyek keterbatasan dari eksperimen, Campisi dan Trotman (1985) menyarankan riset lanjutan untuk menginvestigasi faktor lain yang mungkin mempengaruhi pertimbangan *going concern*. Pembuat kebijakan harus berupaya mengurangi pembelian opini dan perbedaan laporan auditor dan meyakinkan alur informasi kritis dalam penggantian auditor. AICPA mengeluarkan standar dalam komunikasi antara auditor pengganti dengan auditor terdahulu dan komunikasi auditor dengan klien prospektif. SEC memerintahkan pelaporan atas perubahan auditor. Meskipun usaha ini diperdebatkan secara terus menerus seperti apakah klien berhasil menyem-

bunyikan informasi negatif dan memperoleh informasi kritis dari pergantian auditor (Dye 1991). Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis riset sebagai berikut:

H₉ : Opini *going concern* memoderasi pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien



METODE RISET

10.1. DESAIN RISET

Secara umum riset ini menggunakan rancangan riset penjelasan dengan menerapkan metode survey. Riset ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan instrumen berupa kuisisioner sebagai alat pengumpul data. Kuisisioner di kirim secara langsung melalui kantor pos kepada responden yang dijadikan sampel riset . Jenis rancangan ini dipilih karena dalam riset ini akan menguji secara empiris pengaruh antara kualitas audit dan

opini *going concern* terhadap kepuasan klien. Penentuan jenis riset ini berdasarkan pada pendekatan positivist. Riset dengan metode ini dilakukan dengan maksud penjelasan (*confirmatory research*) dengan memberikan penjelasan kausal atau hubungan antar variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesis.

10.2. POPULASI DAN SAMPEL

10.2.1. POPULASI

Populasi riset ini adalah seluruh internal auditor perusahaan perbankan yang ada di Indonesia. Saat ini internal auditor tidak hanya terfokus pada informasi keuangan sebagai suatu prioritas pada banyak perusahaan, internal auditor mempunyai tanggungjawab yang lebih luas. Manajemen saat ini percaya pada internal auditor tidak hanya untuk mengurangi biaya audit eksternal, tetapi untuk menyediakan jaminan, kepercayaan dan kebenaran bahwa pengendalian internal sedang beroperasi secara efektif dan bahwa bisnis perusahaan sendiri berjalan efisien (Al-Twaijry *et al.*, 2003). Internal auditor tampak untuk memberikan yang terbaik dimana mereka dapat berjalan dibaris antara memberikan nasihat kepada manajemen dan pada waktu yang bersamaan menyediakan jaminan bagi yang lain.

Kriteria populasi internal auditor perbankan yang diambil merupakan perusahaan perbankan umum. Diharapkan dengan penetapan kriteria tersebut tidak terdapat *industrial effect* antara perusahaan perbankan. *Banking effect* adalah dampak dari aktivitas perusahaan perbankan yang berbeda terhadap aktivitas perbankan lain, yang dalam hal ini adalah terdapat perbedaan aktivitas perbankan syariah dengan aktivitas perbankan umum. Jadi untuk kepentingan riset ini kedua jenis perbankan tersebut dibedakan. Daftar populasi riset diambil dari internet pada website yahoo.com berupa

sistem informasi perbankan yang menampilkan seluruh nama bank umum yang ada di Indonesia beserta alamat, telepon, telex dan faxnya. Sistem informasi perbankan juga membagi karakteristik bank ke dalam enam jenis bank antara lain: (1) Bank Persero (5), (2) Bank BUSN Devisa (37), (3) Bank BUSN Non Devisa (42), (4) Bank Pembangunan Daerah (26), (5) Bank Campuran (10), (6) Bank Asing (10). Jumlah keseluruhan elemen populasi sebanyak 144 bank.

Peneliti mengambil setting riset pada industri perbankan didasarkan pada beberapa pertimbangan. *Pertama*, kompleksitas dari variabel serta hubungannya yang dimasukkan dalam riset ini mengharuskan satu jenis perusahaan untuk mengurangi kesulitan dalam pengukuran dan pengendalian terhadap variabel-variabel dari tidak adanya kepentingan teoritis riset. *Kedua*, sektor perbankan masih jarang diteliti dalam kaitannya dengan penggunaan kualitas audit, baik riset yang dilakukan di luar negeri maupun di dalam negeri. *Ketiga*, industri perbankan memiliki kompetisi yang sangat tinggi dan sustainabilitas organisasi tergantung pada nasabah. *Keempat*, sektor perbankan dituntut melakukan reformasi total dalam bidang manajemen agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Adapun yang menjadi responden riset ini adalah pimpinan internal auditor perbankan tersebut dengan asumsi bahwa satu perusahaan perbankan memiliki satu pimpinan internal auditor. Sementara unit analisis yang digunakan adalah individu masing-masing pimpinan internal auditor. Alasan memilih pimpinan internal auditor karena pimpinan internal auditor merupakan pusat pertanggungjawaban internal audit perbankan yang memiliki peran yang unik dimana internal auditor adalah seorang agent yang mampu bertindak memonitor tindakan agen lain (manajemen), yang keduanya dipekerjakan oleh *principals* (Adams, 1994). Pimpinan internal auditor

memainkan suatu peran penting di dalam mengevaluasi efektifitas sistem pengendalian, dan berperan dalam menjaga efektifitas keberlanjutan organisasi. Sebelum undang-undang (SOX) 2002, jasa internal audit hanya terfokus pada pendeteksian bukan pencegahan.

10.2.2. PENENTUAN SAMPEL

Penentuan sampel dalam riset menggunakan teknik sampel probabilitas (*probability sampling*). Teknik pemilihan sampel probabilitas merupakan teknik pengambilan sampel di mana pemilihan objek atau elemen dari populasi yang akan dimasukkan ke dalam sampel didasarkan atas nilai probabilitasnya. Penggunaan sampel probabilitas ini menjadi penting karena peneliti membuat analisis statistik yang mendalam. Pertimbangan peneliti dalam memilih teknik ini agar hasil analisis data berdasarkan sampel dapat digeneralisasi pada tingkat populasinya. Untuk memenuhi jumlah sampel agar dapat digeneralisasi, peneliti menggunakan rumus Rao (1996) berikut: n (jumlah sampel) = N (populasi) / $1 + N$ ($moe[10\%]$)². Berdasarkan rerangka sampel sebanyak 144 populasi bank yang beroperasi. Untuk memenuhi jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi berdasarkan populasi tersebut dihitung berikut ini: $n = 144 / 1 + 144 (10\%)^2 = 59$. Berhubung karena tingkat pengembalian kuisisioner pada tahap pertama sangat rendah. Peneliti mengambil kesimpulan dan memutuskan melipatgandakan pengiriman dari yang sebelumnya adalah sebanyak 59 kuisisioner menjadi 120 kuisisioner kepada responden menjadi objek riset. Metode ini ditempuh peneliti dengan maksud bahwa tingkat *response rate* riset menjadi meningkat.

Strategi pemilihan sampel dilakukan dengan cara pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) tanpa mempertimbangkan ukuran rasio kekayaan dan besaran perusahaan perbankan tempat dimana internal

auditor bekerja. Teknik pengambilan sampel dengan cara ini merupakan proses seleksi dari populasi yang menyediakan tiap-tiap contoh ukuran sampel dari kesamaan probabilitas yang dipilih. Dengan teknik pemilihan sampel ini, masing-masing elemen populasi memiliki peluang untuk ditarik sebagai sampel riset tanpa mempertimbangkan besar kecilnya ukuran elemen populasi.

10.3. JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis data yang digunakan dalam riset ini adalah data subyek. Data subyek merupakan jenis data riset yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek riset. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari internal auditor yang bekerja pada perusahaan perbankan tersebut. Sumber data dalam riset ini adalah skor masing-masing indikator variabel yang diperoleh dari pengisian kuisioner yang telah dibagikan kepada internal auditor yang bekerja pada perusahaan perbankan yang dijadikan sebagai responden.

10.4. METODE PENGUMPULAN DATA

Data dalam riset ini dikumpulkan dengan menggunakan jasa pos, alasan penggunaan jasa pos dikarenakan peneliti dapat memperoleh jawaban dari responden yang letak geografisnya terpencar. Alasan lainnya adalah peneliti mampu mengukur rentang waktu distribusi kuisioner sampai pengembaliannya sehingga peneliti dapat mengambil keputusan-keputusan yang sifatnya insidental terkait dengan distribusi kuisioner tersebut. Untuk

mendapatkan tingkat respon yang lebih baik maka dilakukan hal-hal berikut: (1) kuesioner dirancang dengan format yang menarik, pertanyaan yang diajukan singkat dan jelas, dan waktu yang diperlukan mengisi kuesioner adalah 15 menit, (2) sedapat mungkin menggunakan survey langsung untuk perusahaan yang berlokasi di Medan, (3) pengiriman kuesioner melalui jasa pos dilengkapi dengan amplop balasan yang telah diberi alamat peneliti dan dibubuhi perangko balasan, (4) jawaban kuisisioner yang diberikan oleh responden akan dijamin kerahasiaan, (5) melampirkan surat ijin riset, (6) menghubungi melalui telepon/e-mail untuk responden yang belum mengembalikan kuesioner dan untuk melengkapi data yang kurang lengkap.

10.5. VARIABEL RISET

Variabel riset ini terdiri dari: (1). Pengalaman audit (terdiri dari tiga dimensi variabel dengan 6 indikator); (2). Memahami industri klien (terdiri dari dua dimensi variabel dengan 4 indikator); (3). Penguasaan standar akuntansi (terdiri dari dua dimensi variabel dengan 3 indikator); (4). Independensi tim audit (terdiri dari tiga dimensi variabel dengan 8 indikator); (5). Sikap hati-hati tim audit (terdiri dari dua dimensi variabel dengan 4 indikator); (6). Pelaksanaan audit lapangan (terdiri dari dua dimensi variabel dengan 5 indikator); (7). Standar etika (terdiri dari dua dimensi variabel dengan 5 indikator); (8). Kualitas Audit (terdiri dari satu dimensi variabel dengan 3 indikator); (9).Kepuasan klien (terdiri dari satu dimensi variabel dengan 2 indikator); (10). Opini *going concern* (terdiri dari tiga dimensi variabel dengan 12 indikator). Secara skematis variabel-variabel yang digunakan dalam riset ini ditampilkan pada tabel 10.1. berikut.

Tabel 10.1.

Variabel, Dimensi dan Indikator Variabel Riset

Variabel	Dimensi	Indikator
Pengalaman Audit	Pengalaman Praktek Keahlian Sikap	Memiliki pengalaman audit (KA1) Pernah malakukan audit bank (KA2) Mengambil kepuasan dan memecahkan masalah (KA3) Kepercayaan diri (KA4) Memberikan arahan (KA5) Membangun kepercayaan (KA6)
Memahami Industri Klien	Tipe Bisnis Representasi Manajemen	Karakteristik industri (MIK1) Memperoleh informasi manajemen (MIK2) Prosedur dan pengendalian (MIK3) Lingkungan bisnis (MIK4)
Penguasaan Standar Akuntansi	Pendidikan dan Pelatihan Standar Pelaporan	Latar belakang pendidikan (PSA 1) Pelatihan dan seminar (PSA2) Mengacu pada SPAP (PSA3)
Independensi Tim Audit	Independensi Penyusunan Program Independensi Investigatif Independensi Pelaporan	Bebas perselisihan (IA1) Penerapan prosedur (IA2) Bebas dari pihak lain (IA3) Bebas mengakses buku catatan (IA4) Bebas dari kepentingan pribadi (IA5) Bebas memodifikasi laporan (IA6) Menghindari persoalan penting (IA7) Menghindari istilah mendua (IA8)
Sikap Hati-hati Tim Audit	Kehati-hatian perencanaan Kehati-hatian tugas	Perencanaan yang baik (STA1) Pemeriksaan sesuai program (STA2) Suverpisi petugas lapangan (STA3) Komunikasi temuan kepada manajemen (STA4)
Pelaksanaan Audit Lapangan	Rencana yang baik	Berdasarkan fakta lapangan (PAL1) Merevisi rencana audit (PAL2) Pekerjaan lapangan selalu direview

	Ketepatan waktu	(PAL3) Mereview perkembangan lingkungan pengendalian (PAL4) Audit sesuai jadwal waktu (PAL5)
Standar Etika	Etika profesi	Audit sesuai SPAP (SE1) Auditor menjaga kerahasiaan Bank (SE2)
	Etika perilaku	Komunikasi dengan auditor sebelumnya (EP1) Menjaga tanggungjawab etika (EP2) Bersikap tidak memihak (EP3)
Kualitas Audit	KAP	Partner KAP (KA1) Afiliasi dengan KAP Internasional (KA2) Biaya Audit (KA3)
Kepuasan Klien	Kepuasan hasil	Kinerja KAP secara keseluruhan (KK1) Kinerja tim anggota tim audit (KK2)
Opini Going Concern	Kinerja ekonomi	Kebijakan pemberantasan korupsi (OPG1) Mengelola risiko (OPG2) Pengelolaan bisnis yang baik (OPG3) Memiliki orang-orang ahli (OPG4)
	Kinerja lingkungan	Komitmen kebijakan lingkungan (OPG5) Melihat peluang bisnis (OPG6) Melakukan konservasi lingkungan (OPG7) Membuat perencanaan keuangan (OPG8)
	Kinerja sosial	Keahlian dan modal manusia (OPG9) Lapangan kerja (OPG10) Melibatkan stakeholders (OPG11) Mengukur hasil keuangan (OPG12)

10.6. DEFENISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN

VARIABEL

Variabel merupakan suatu sifat yang dapat memiliki berbagai macam nilai. Jika diekspresikan secara berlebihan, variabel adalah sesuatu yang bervariasi. Variabel biasanya diekspresikan dalam bentuk simbol/lambang (umumnya digunakan simbol x dan y) yang padanya dilekatkan bilangan atau nilai. Akan tetapi, suatu variabel biasanya hanya memiliki dua nilai. Nilai variabel tergantung pada konstruk yang mewakilinya. Definisi operasional variabel adalah bagaimana menemukan dan mengukur variabel-variabel tersebut dilapangan dengan merumuskan secara singkat dan jelas, serta tidak menimbulkan berbagai tafsiran. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner untuk masing-masing variabel dalam riset ini di ukur dengan menggunakan skala Likert, yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari responden bersifat kualitatif dikuantitatifkan, dimana jawaban diberi skor dengan menggunakan 5 (lima) poin skala Likert, yaitu; nilai 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju (Sekaran, 2000). Berdasarkan kajian pustaka dan riset terdahulu, pendekatan operasional variabel untuk masing-masing variabel dalam riset ini adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman audit didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang atau sekelompok orang terbentuk menjadi lebih profesional disebabkan oleh keadaan dimana mereka melakukan pekerjaan audit secara berulang. Pengalaman audit meliputi hubungan langsung dengan penyelesaian tugas audit dan telaah file, sama halnya seperti wawancara, pendidikan dan pelatihan karyawan.

2. Memahami industri klien didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki auditor dalam mengenal lingkungan bisnis industri klien baik bersifat internal maupun eksternal. Memahami bisnis klien berarti memperkecil risiko audit sebab memahami industri klien menjadi bagian integral yang tak terpisahkan dengan pekerjaan profesi, sehingga hasil audit yang dihasilkan dapat memenuhi standar auditing. Selain dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien.
3. Penguasaan standar akuntansi didefinisikan sebagai kemampuan maupun keterampilan yang dimiliki auditor dalam melakukan maupun menyusun laporan keuangan auditan sesuai standar akuntansi di Indonesia yang berlaku.
4. Independensi tim audit didefinisikan sebagai ketiadaan kepentingan yang dapat menimbulkan *unacceptable risk of bias* berkaitan dengan kualitas atau konteks informasi yang menjadi subyek dari suatu penugasan audit. Secara operasional, independensi menjamin bahwa auditor akan bertindak obyektif secara mental ketika memperoleh, menguji, dan melaporkan informasi.
5. Sikap hati-hati tim audit didefinisikan sebagai tingkat kehati-hatian auditor dalam proses melaksanakan tugas audit. Kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggungjawab profesionalnya dengan kompetensinya. Auditor disyaratkan untuk memahami kriteria yang digunakan dan harus kompeten mengetahui jenis dan jumlah bukti yang dikumpulkan untuk membaca kesimpulan sebelumnya setelah bukti dilakukan pengujian.
6. Pelaksanaan audit lapangan didefinisikan sebagai usaha untuk mendapatkan dan mengevaluasi bukti audit. Standar pekerjaan lapangan

mengharuskan pekerjaan harus direncanakan dengan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya. Standar ini juga menjelaskan bahwa perlu pemahaman memadai atas pengendalian intern yang diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat dan lingkup pengujian yang akan dilakukan.

7. Standar etika didefinisikan sebagai susunan dari prinsip moral atau nilai. Pentingnya standar etika yang tinggi bagi seorang auditor dikarenakan auditor merupakan profesi yang keberadaannya sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Sebagai sebuah profesi, seorang akuntan dalam menjalankan tugasnya harus menjunjung tinggi etikanya.
8. Kualitas Audit didefinisikan sebagai kemampuan seorang auditor dalam menentukan dan melaporkan kecurangan yang terjadi dalam sistem akuntansi klien. Kemampuan mengungkapkan kecurangan bergantung pada kemampuan teknis auditor dan keterlibatan sejumlah rekan KAP dalam melakukan audit, adanya afiliasi dengan KAP Internasional dan memiliki biaya audit yang tinggi.
9. Kepuasan Klien didefinisikan tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari klien dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan klien adalah kinerja dari agent yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agent tersebut.

Analisis pengaruh variabel pengalaman audit, memahami industri klien, penguasaan standar akuntansi, independensi tim audit, sikap hati-hati tim audit, pelaksanaan audit lapangan dan standar etika terhadap kualitas audit dinyatakan dengan persamaan statistik sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e \dots \dots \dots (1)$$

Dalam hal ini:

- Y_1 = kualitas audit
- X_1 = pengalaman audit
- X_2 = memahami industri klien
- X_3 = penguasaan standar akuntansi
- X_4 = independensi tim audit
- X_5 = sikap hati-hati tim audit
- X_6 = pelaksanaan audit lapangan
- X_7 = standar etika
- b = koefisien regresi
- e = error

10. Opini *going concern* didefinisikan sebagai kelangsungan hidup suatu badan usaha. Dengan adanya *going concern* maka suatu badan usaha dianggap akan mampu mempertahankan kegiatan usahanya dalam jangka waktu panjang, tidak akan dilikuidasi (untuk perusahaan perperusahaan) dalam jangka waktu pendek. Opini *going concern* merupakan asumsi dasar dalam penyusunan laporan keuangan, suatu perusahaan diasumsikan tidak bermaksud atau berkeinginan melikuidasi atau mengurangi secara material skala usahanya (SAK, 2001 seksi 341). Pengukuran moderasi opini *going concern* pada hubungan antara kualitas audit terhadap kepuasan klien dinyatakan dengan persamaan statistik sebagai berikut:

$$Y_2 = \alpha + b_1Y_1 + b_2X_8 + b_3Y_1 X_8 + e \dots\dots\dots(2)$$

Dalam hal ini:

- Y_2 = kepuasan klien
- Y_1 = kualitas audit
- X_8 = opini *going concern*
- b = koefisien regresi
- e = error

10.7. TEKNIK ANALISA DATA

10.7.1. UJI STATISTIK DESKRIPTIF

Uji statistik deskriptif dalam riset ini digunakan untuk melihat: (1) gambaran umum keseluruhan responden yang berpartisipasi dalam riset, (2) gambaran umum variabel riset yang digunakan. Gambaran umum mengenai responden dijelaskan dengan tabel distribusi frekwensi yang menunjukkan

pendidikan responden, lamanya bekerja di perusahaan, dan umur perusahaan. Untuk memberikan deskripsi tentang karakter variabel riset, digunakan tabel distribusi frekuensi yang menunjukkan angka mean, median, deviasi standar, variansi minimum dan maksimum. Penggunaan distribusi frekuensi absolut ditujukan untuk mengetahui lebih akurat ukuran tendensi pusat masing-masing data variabel riset sehingga dapat diketahui kecenderungan dominasi jawaban responden.

10.7.2. UJI KUALITAS DATA

Menurut Hair *et al.* (1998) kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen riset dapat dievaluasi melalui uji realibilitas dan validitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui masing-masing konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Setidaknya terdapat dua prosedur yang dilakukan dalam riset ini untuk menguji kualitas data, yaitu: (1) Uji konsistensi internal (reliabilitas). Uji ini ditentukan dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha*. Pengujian ini menentukan konsistensi jawaban responden atas suatu instrumen riset. Hair *et al.* (1998) mensyaratkan bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* diatas 0,70. (2) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Hair *et al.* (1998) mengatakan bahwa uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total dari item-item pertanyaan. Apabila skor total dari masing-masing dimensi variabel berada dibawah taraf signifikansi yang telah ditentukan maka dapat disimpulkan dimensi kuisisioner tersebut valid.

10.8. UJI ASUMSI KLASIK

Syarat melakukan analisis regresi berganda adalah perlu pengujian asumsi klasik sebagai persyaratan dalam analisis agar data-data dapat bermakna dan bermanfaat. Adapun uji asumsi klasik atas model regresi berganda dengan metode penaksiran OLS (*Ordinary Least Square*).

10.8.1. UJI MULTIKOLINERITAS

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Deteksi ada atau tidaknya multikolinearitas pada riset ini dilihat dengan menggunakan: (1) nilai tolerance dan lawannya, (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregres terhadap variabel bebas lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0.10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 setiap peneliti harus menentukan tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir (Ghozali, 2001).

10.8.2. UJI AUTOKORELASI

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model, regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada

masalah autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu atau time series karena “gangguan” pada seseorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya. Deteksi ada tidaknya autokorelasi pada riset ini digunakan uji Durbin Watson (DW test). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dilihat: (1) Bila nilai DW terletak antara batas atas atau *upper bound* (du) dan $(4-du)$, maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi. (2) Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif. (3) Bila nilai DW lebih besar daripada $(4-dl)$, maka koefisien autokorelasi lebih kecil dari pada nol, berarti ada autokorelasi negatif. 4) Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

10.8.3. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji, apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau heteroskedastisitasnya tidak terjadi. Ada tidaknya heteroskedastisitas dalam riset ini dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ($ZPRED$) dengan residualnya ($SRESID$). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada

grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah distudentized.

10.8.4. UJI NORMALITAS

Uji normalitas bertujuan untuk menguji, apakah model regresi, variabel dependent dan variabel independent keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Hair et al. (1998) mengatakan bahwa asumsi pokok dalam analisa *multivariate* adalah normalitas, mengacu pada bentuk distribusi data untuk variabel *individual metric* dan *correspondence* dari distribusi normal. Lebih lanjut, Hair menjelaskan bahwa untuk memeriksa normalitas dapat dilakukan dengan uji statistik. Test statistik sederhana yang dapat dilakukan adalah berdasarkan nilai kurtosis atau skewness. Nilai z statistik untuk skewness dapat dihitung dengan rumus :

$$Z_{skewness} = \text{Skewness} / \sqrt{6 / N}$$

Sedangkan nilai kurtosis dapat dihitung dengan rumus :

$$Z_{kurtosis} = \text{Kurtosis} / \sqrt{6 / N}$$

Dimana N adalah jumlah sample, jika nilai Z hitung > Z table, maka distribusi tidak normal. Misalkan nilai Z hitung > 2.58 menunjukkan penolakan asumsi normalitas pada tingkat signifikansi 0.10.

10.9. UJI HIPOTESIS

Data diestimasi dengan metode *Ordinary Least Square* (OLS). Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis satu sampai delapan dengan analisis regresi berganda dan hipotesis sembilan dengan *moderated regression analysis* (MRA). Hipotesis pertama sampai tujuh diuji dengan menentukan tingkat signifikansi variabel pengalaman audit, memahami industri klien, penguasaan

standar akuntansi, independensi tim audit, sikap hati-hati tim audit, pelaksanaan audit lapangan dan standar etika terhadap kualitas audit dengan mengevaluasi nilai t pada persamaan. Masing-masing variabel diregres dan dibandingkan koefisien regresinya. Hipotesis sembilan di uji dengan pendekatan *moderated regression analysis* (MRA). MRA merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda dimana dalam regresinya mengandung unsur interaksi. Uji MRA dilakukan dengan mengevaluasi uji t dari ketiga variabel yang dimasukkan dalam regresi, yaitu variabel kualitas audit, opini *going concern* dan kepuasan klien.

Riset ini menerapkan teknik pengujian menggunakan dua sisi (*two tail test*) dengan tingkat koefisien keyakinan (*confidence coefficient*) 95 % atau dengan kata lain menggunakan tingkat signifikansi sebesar (α) 5%. Tingkat signifikansi (*the level of significance*) adalah tingkat probabilitas yang ditentukan oleh peneliti untuk membuat keputusan menolak atau mendukung hipotesis. Keputusan yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika angka signifikansi hasil < 0.05 , maka H_0 ditolak
- b. Jika angka signifikansi hasil $> 0,05$, maka H_0 diterima





THE
Character Building
UNIVERSITY



BAB 11

HASIL RISET DAN PEMBAHASAN



11.1. GAMBARAN UMUM DATA

Jumlah kuesioner yang didistribusikan secara keseluruhan kepada responden sebanyak 35 eksemplar. Jumlah sampel tersebut telah memenuhi tingkat sampel minimum yang harus dipenuhi oleh peneliti. Adapun rincian distribusi dan pengembalian kuesioner ditampilkan pada tabel 11.1 berikut.

Tabel 11.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian

Kuesioner	Jumlah Kuesioner
Kuisisioner yang dikirim ke responden	35
Kuisisioner yang tidak direspon	-
Kuisisioner yang direspon responden	35
Kuisisioner yang tidak dapat digunakan	0
Kuisisioner yang dapat dianalisis	35
Tingkat pengembalian kuisisioner = 100 %	

11.2. DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

Demografi responden menjelaskan bagaimana kondisi responden yang digunakan dalam riset ini dengan pengambilan sampel berdasarkan teknik *probability sampling*. Demografi responden dalam riset ini menyangkut umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja. Berdasarkan temuan riset diketahui bahwa usia 20 – 30 tahun merupakan tingkat umur yang paling rendah yang menjadi responden riset dengan besaran persentase sebesar 13.4%. Untuk usia 31 – 40 tahun merupakan responden yang paling banyak berpartisipasi dalam riset ini dengan tingkat persentase sebesar 52.2%. Besaran persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar umur responden (31 – 40 tahun) yang berpartisipasi dalam riset ini memiliki usia produktif. Maksudnya bahwa saat ini internal auditor perbankan secara umum berada pada usia produktif. Sedangkan yang berpartisipasi untuk usia 41 - 50 tahun mencapai persentase sebesar 34.3%. Untuk jenis kelamin responden didominasi laki-laki sebanyak 56 responden dengan tingkat persentase sebesar 83.5 %, sedangkan responden wanita hanya 11 orang responden dengan tingkat persentase 1.57%. Untuk tingkat pendidikan responden didominasi strata-1 dengan tingkat persentase sebesar 67.1%, sedangkan untuk strata-2 tingkat persentase sebesar 32.8% dan untuk strata-3 sama sekali tidak ada responden yang berpartisipasi. Sementara pengalaman kerja responden diantara 3–5 tahun

dengan tingkat persentase sebesar 13.4 %, pengalaman kerja 6–10 tahun dengan tingkat persentase sebesar 55.2% dan pengalaman kerja dengan tingkat persentase sebesar 31.3%.

11.3. DESKRIPTIF VARIABEL RISET

Deskriptif variabel riset dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik variabel riset. Deskripsi variabel riset diukur dengan menggunakan tendensi sentral dari variabel riset. Tabel 11.3 dibawah menjelaskan secara rinci deskripsi variabel riset dengan cara memberikan gambaran riset berdasarkan distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan nilai mean, median, standar deviasi, variansi, minimum dan maksimum.

Tabel 11.3. Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Median	Dev.Standar	Variansi	Minimum	Maksimum
PGNAUDT	24,4179	24.000	1.18257	1.398	22.00	28.00
MMHKLIEN	24.6716	25.000	1.10629	1.224	23.00	27.00
PNGSTAKT	12.4925	12.000	.82339	.678	11.00	15.00
INDTIMADT	32.8358	33.000	1.92745	3.715	29.00	39.00
AKPHATITIM	16.4627	16.000	1.14585	1.313	14.00	20.00
AUDTLPGN	20.7313	21.000	1.65678	2.745	17.00	25.00
STDETIKA	20.7015	20.000	1.62383	2.637	17.00	25.00
KUALAUDIT	25.3241	25.000	.82339	1.678	11.00	15.00
OPGCONC	60.1194	50.000	2.61998	6.864	45.00	58.00
KEPKLIEN	8.4328	8.0000	.74313	.552	7.00	10.00

Deskripsi variabel pengalaman audit pada tabel 11.3. diatas menunjukkan nilai mean sebesar 24.4179 dengan standar deviasi 1.18257, nilai minimum 22.00, maksimum 28.00 dan median 24.00. nilai antara 22-28 ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai setuju. Ini berarti bahwa responden menilai auditor yang mengaudit perusahaan perbankan adalah berpengalaman.

Deskripsi variabel memahami industri klien menunjukkan nilai mean sebesar 24.6716 dengan standar deviasi 1.10629, nilai minimum 23.00 maksimum 27.00 dan median 25.00. Nilai 23.00–27.00 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai sangat setuju. Ini berarti bahwa responden menilai auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka benar-benar memahami industri perbankan.

Deskripsi variabel penguasaan standar akuntansi menunjukkan nilai mean sebesar 12.4925 dengan standar deviasi 0.82339, nilai minimum 11.00, maksimum 15.00 dan median 12.000. Nilai diantara 11.00-15.00 ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai setuju. Ini berarti bahwa responden menilai auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka menguasai standar akuntansi.

Deskripsi variabel independensi tim audit menunjukkan nilai mean sebesar 32.8358, standar deviasi 1.92745, nilai minimum 29.00, maksimum 39.00 dan median 33.00. Nilai diantara 29.00-39.00 ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai sangat setuju. Ini berarti bahwa responden menilai auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka benar-benar independen.

Deskripsi sikap hati-hati tim audit menunjukkan nilai mean sebesar 16.4627, standar deviasi 1.14585, nilai minimum 14.00, maksimum 20.00 dan median 16.00. Nilai diantara 14.00–16.00 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai sangat setuju. Ini berarti bahwa responden menilai bahwa auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka benar-benar memiliki sikap hati-hati.

Deskripsi variabel pelaksanaan audit lapangan menunjukkan nilai mean sebesar 20.7313, standar deviasi 1.65678, nilai minimum 17.00, maksimum 25.00 dan median 21.00. Nilai diantara 17.00-25.00 menunjukkan bahwa rata-

rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai sangat setuju. Ini berarti bahwa responden menilai auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka benar-benar melaksanakan audit lapangan.

Deskripsi variabel standar etika menunjukkan nilai mean sebesar 20.7015, standar deviasi 1.62383, nilai minimum 17.00, maksimum 25.00 dan median 20.00. Nilai antara 17.00– 25.00 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai sangat setuju. Ini berarti bahwa responden menilai bahwa auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka benar-benar menajagai standar etika.

Deskripsi variabel kualitas audit menunjukkan nilai mean sebesar 25.3241, standar deviasi 0.82339, nilai minimum 11.00, maksimum 15.00 dan median 25.00. Nilai antara 11.00–15.00 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai sangat setuju. Ini berarti bahwa responden menilai bahwa auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka benar-benar menajagai kualitas audit.

Deskripsi variabel opini *going concern* menunjukkan nilai mean sebesar 50.1194, standar deviasi 2.61998, nilai minimum 45.00, maksimum 58.00 dan median 50.00. Nilai antara 45.00–58.00 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai setuju. Ini berarti bahwa responden menilai bahwa auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka memperhatikan opini *going concern*.

Deskripsi variabel kepuasan klien menunjukkan nilai mean sebesar 8.4328, standar deviasi 0.74313, nilai minimum 7.00, maksimum 10.00 dan median 8.00. Nilai antara 7.00–10.00 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab pertanyaan riset pada nilai setuju. Ini berarti bahwa responden menilai puas terhadap yang dilakukan auditor yang mengaudit perusahaan perbankan mereka.

11.4. UJI KUALITAS DATA

Hair *et al.* (1998) menjelaskan bahwa kualitas data dari penggunaan instrumen riset dapat dianalisis menggunakan pengujian reliabilitas dan validitas. Pengujian reliabilitas data menunjukkan bahwa nilai reliabilitas dari masing-masing variabel yang diuji menunjukkan angka diatas 0,60. Nilai tersebut menyimpulkan bahwa data yang dikumpulkan menggunakan instrumen tersebut adalah reliabel, sesuai kaidah nilai *cronbach alpha* yang ditetapkan oleh Nunnally (1978), yaitu data dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alphanya* diatas 0,50 (lampiran 4). Tabel 11.4. berikut menampilkan hasil uji keseluruhan reliabilitas data riset .

Tabel 11.4. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL RISET	CRONBACH ALPHA	KETERANGAN
Pengalaman Audit	0,605	Reliabel
Memahami Industri Klien	0,622	Reliabel
Penguasaan Standar Akuntansi	0,616	Reliabel
Independensi Tim Audit	0,661	Reliabel
Sikap Hati-Hati Tim Audit	0,712	Reliabel
Pelaksanaan Audit Lapangan	0,699	Reliabel
Standar Etika	0,692	Reliabel
Kualitas Audit	0,851	Reliabel
Opini <i>Going Concern</i>	0,682	Reliabel
Kepuasan Klien	0,721	Reliabel
POOL	0,644	

Pengujian validitas dimaksudkan bahwa temuan riset mencerminkan kebenaran sekalipun responden yang dijadikan objek pengujian berbeda. Validitas riset ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari 54 instrumen riset yang diolah dalam riset ini menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* riset ditemukan dibawah 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan adalah valid

(lampiran 5). Tabel 11.5. berikut menampilkan hasil uji keseluruhan validitas data riset.

Tabel 11.5. Hasil Uji Validitas Riset

VARIABEL	ITEM	PEARSON CORRELATION	KETERANGAN
PENGALAMAN AUDIT	Q ₁	0,000	Valid
	Q ₂	0,000	Valid
	Q ₃	0,002	Valid
	Q ₄	0,000	Valid
	Q ₅	0,006	Valid
	Q ₆	0,003	Valid
MEMAHAMI INDUSTRI KLIEN	Q ₁	0,019	Valid
	Q ₂	0,000	Valid
	Q ₃	0,000	Valid
	Q ₄	0,010	Valid
	Q ₅	0,000	Valid
	Q ₆	0,006	Valid
PENGUASAAN STANDAR AKUNTANSI	Q ₁	0,017	Valid
	Q ₂	0,010	Valid
	Q ₃	0,000	Valid
INDEPENDENSI TIM AUDIT	Q ₁	0,002	Valid
	Q ₂	0,000	Valid
	Q ₃	0,010	Valid
	Q ₄	0,000	Valid
	Q ₅	0,000	Valid
	Q ₆	0,010	Valid
	Q ₇	0,003	Valid
	Q ₈	0,000	Valid
SIKAP HATI-HATI TIM AUDIT	Q ₁	0,000	Valid
	Q ₂	0,030	Valid
	Q ₃	0,028	Valid
	Q ₄	0,000	Valid
PELAKSANAAN AUDIT LAPANGAN	Q ₁	0,000	Valid
	Q ₂	0,029	Valid
	Q ₃	0,002	Valid
	Q ₄	0,000	Valid
	Q ₅	0,000	Valid
STANDAR ETIKA	Q ₁	0,000	Valid
	Q ₂	0,004	Valid
	Q ₃	0,002	Valid

	Q ₄	0,000	Valid
	Q ₅	0,000	Valid
KUALITAS AUDIT	Q ₁	0,000	Valid
	Q ₂	0,000	Valid
	Q ₃	0,001	Valid
OPINI GOING CONCERN	Q ₁	0,000	Valid
	Q ₂	0,000	Valid
	Q ₃	0,017	Valid
	Q ₄	0,000	Valid
	Q ₅	0,003	Valid
	Q ₆	0,026	Valid
	Q ₇	0,000	Valid
	Q ₈	0,030	Valid
	Q ₉	0,026	Valid
	Q ₁₀	0,000	Valid
	Q ₁₁	0,020	Valid
	Q ₁₂	0,000	Valid
KEPUASAN KLIEN	Q ₁	0,000	Valid
	Q ₂	0,000	Valid

11.5. HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Sebelum data diregres dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu, dengan mempertimbangkan syarat-syarat asumsi klasik, termasuk di dalamnya uji multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

Multikolinieritas di deteksi dengan melihat signifikansi korelasi diantara variabel independen, dimana jika terdapat korelasi yang signifikan antara sesama variabel independen berarti terdapat multikolinieritas atau terdapat korelasi yang tinggi, angka yang diisyaratkan adalah hingga mencapai nilai 1.00. Multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai VIF dengan angka yang disyaratkan tidak lebih besar dari 10. Melihat hasil besaran korelasi antar variabel independen tampak bahwa hanya variabel INDP (Independensi Tim Audit) yang mempunyai korelasi cukup tinggi dengan variabel STDAKT (Penguasaan Standar Akuntansi) dengan tingkat korelasi – 0.356 atau sekitar 35.6%. Oleh karena nilai yang diperoleh masih di bawah 95 %, maka dapat

dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil perhitungan nilai Toleranca juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0.10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 (lampiran 6). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Auto korelasi di deteksi dengan mengevaluasi *Durbin Watson* dari persamaan regresi, yaitu nilai DW harus berada diluar nilai batas atas (du) dan batas bawah (dl). Data riset ini bebas dari autokorelasi dengan melihat nilai DW estimasi sebesar 2.573. Oleh karena nilai DW 2.573 lebih besar dari batas atas (du) 2.007 dan kurang dari $9 - 1.047$ ($8 - du$), maka dapat disimpulkan bahwa kita tidak dapat menolak H_0 yang menyatakan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau dapat simpulkan tidak terdapat auto korelasi.

Heteroskedastisitas dideteksi dengan uji *Gletsjer* yaitu dengan melakukan regresi antara nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen model regresi yang diajukan, dan untuk menentukan persamaan regresi bebas hetero maka hasil regresi tersebut harus tidak signifikan. Hasil uji *Gletsjer* menunjukkan bahwa variabel riset ini bebas heterokedastisitas dibuktikan dengan tidak terdapatnya variabel bebas yang signifikan pada tingkat 5%.

Normalitas diuji bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat (*dependen*) dan variabel bebas (*independen*) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan melihat rasio skewness yaitu nilai skewness yang ada. Skewness merupakan suatu ukuran distribusi dari bentuk simetrisnya. Dalam

suatu distribusi simetris, rata-rata hitung, median dan modus terletak pada lokasi yang sama. Distribusi yang terletak kearah dari satu ekor atau ekor lainnya disebut menjulur. Pengujian normalitas data ini menggunakan tingkat signifikansi 0.10. Distribusi data dikatakan normal apabila nilai skewness lebih kecil dari $p \leq 2.58$. Berdasarkan lampiran 10, data riset ini adalah normal melihat pada nilai skewness lebih kecil dari $p \leq 2.58$.

11.6. HASIL UJI HIPOTESIS 1 – 7 DENGAN ANALISIS REGRESI

Uji hipotesis 1 – 7 diestimasi menggunakan *ordinary least squares* (OLS). Setelah semua asumsi klasik pada model regresi dipenuhi, data diregres secara keseluruhan (multivariate), kemudian diperoleh hasil regresi sebagaimana ditampilkan pada lampiran 1. Berdasarkan temuan penelitian diketahui dari model summary koefisien determinasi besarnya adjusted R^2 adalah 0.812 , hal ini berarti 81.2% kualitas audit dapat dijelaskan oleh variabel pengalaman audit, memahami industri klien, penguasaan standar akuntansi, independensi tim audit, sikap hati-hati tim audit, pelaksanaan audit lapangan, standar etika. Sisanya ($100\% - 81.2\% = 18.8\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model (Lampiran 2).

1. Koefisien regresi untuk variabel pengalaman audit adalah sebesar .143 dan nilai t sebesar 10.001 ($\text{sig}=0.031$). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$. Hasil ini konsisten dengan riset Bhen *et al.* (1997); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003) dan Soedharmo *et al.* (2006), Arfan Ikhsan (2011) yang menyatakan bahwa pengalaman audit berpengaruh terhadap kualitas audit.
2. Koefisien regresi untuk variabel memahami industri klien adalah sebesar .141 dan nilai t sebesar 8.020 ($\text{sig} = 0.024$). Hasil ini menunjukkan bahwa

pengaruh memahami industri klien terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$. Hasil ini konsisten dengan riset Bhen *et al.* (1997); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyatakan bahwa memahami industri klien berpengaruh terhadap kualitas audit.

3. Koefisien regresi untuk variabel penguasaan standar akuntansi adalah sebesar .176 dan nilai t sebesar 8.633 (sig=0.025). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh penguasaan standar akuntansi terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$. Hasil ini konsisten dengan riset Bhen *et al.* (1997); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyatakan bahwa penguasaan standar akuntansi berpengaruh terhadap kualitas audit.
4. Koefisien regresi untuk variabel independensi tim audit adalah sebesar .132 dan nilai t sebesar 5.221 (sig=0.039). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh independensi tim audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$. Hasil ini konsisten dengan riset Bhen *et al.* (1997); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyatakan bahwa independensi tim audit berpengaruh terhadap kualitas audit.
5. Koefisien regresi untuk variabel sikap hati-hati tim audit adalah sebesar .015 dan nilai t sebesar 4.332 (sig=0.010). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh sikap hati-hati tim audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$. Hasil ini konsisten dengan riset Bhen *et al.* (1997); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyatakan bahwa sikap hati-hati tim audit berpengaruh terhadap kualitas audit.

6. Koefisien regresi untuk variabel pelaksanaan audit lapangan adalah sebesar .020 dan nilai t sebesar 7.442 (sig=0.031). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh pelaksanaan audit lapangan terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$. Hasil ini konsisten dengan riset Bhen *et al.* (1997); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyatakan bahwa pelaksanaan audit lapangan berpengaruh terhadap kualitas audit.
7. Koefisien regresi untuk variabel standar etika adalah sebesar .088 dan nilai t sebesar 6.167 (sig=0.027). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh standar etika terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$. Hasil ini konsisten dengan riset Bhen *et al.* (1997); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyatakan bahwa standar etika berpengaruh terhadap kualitas audit.

11.7. HASIL UJI HIPOTESIS 8 – 9 DENGAN METODE REGRESSION ANALYSIS (MRA)

Untuk menguji pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien yang dimoderasi opini *going concern* dilakukan dengan metode *simple linear regression* dan *moderated regression analysis* (MRA). Analisis MRA sering juga disebut dengan uji interaksi dan merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi. Berdasarkan temuan penelitian (lampiran 3) tampak bahwa ketiga variabel yang dimasukkan ke dalam regresi, variabel kualitas audit dan opini *going concern* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Variabel kualitas audit memberikan nilai koefisien regresi sebesar 0.643 dan nilai t sebesar 0.122 dengan tingkat signifikansi 0.018 dan variabel opini *going*

concern memberikan nilai koefisien regresi sebesar 0.211 dan nilai t sebesar 1.188 dengan tingkat signifikansi 0.000. Variabel moderat yang merupakan interaksi antara kualitas audit terhadap opini *going concern* adalah signifikan sebesar 0.021. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel opini *going concern* adalah variabel moderasi.

11.8. PEMBAHASAN HIPOTESIS

11.8.1. PENGARUH PENGALAMAN AUDIT TERHADAP KUALITAS AUDIT

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman audit terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai beta 0.143 dan uji t untuk pengaruh pengalaman audit terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman audit para auditor yang mengaudit perusahaan perbankan menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas audit. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis pertama (H_1). Dari temuan ini diharapkan para auditor yang mengaudit perusahaan perbankan maupun perusahaan jenis lainnya tetap menjaga dan meningkatkan pengetahuan dan pengalaman audit mereka guna menunjang pencapaian laporan audit yang berkualitas. Temuan ini memberikan kontribusi penting dimana pengalaman audit yang semakin luas menunjukkan bahwa auditor semakin terampil melakukan pekerjaan dan semakin sempurna dalam berfikir dan bertindak untuk mencapai tujuan audit yang lebih baik.

Secara spesifik, temuan riset menyimpulkan bahwa auditor dapat dikatakan memiliki pengalaman apabila didasarkan: Pertama, bahwa ia pernah melakukan audit. Pengalaman audit penting dalam memperluas kemampuan

auditor. Semakin sering auditor melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat auditor menyelesaikan pekerjaannya. Semakin beragam jenis pekerjaan yang dilakukannya, semakin kaya dan luas pengalaman kerjanya. Melalui pengalaman audit yang beragam, auditor mampu menumbuhkan kemampuannya mengolah informasi, membuat perbandingan-perbandingan mental atas berbagai solusi-solusi alternatif dan mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan. Menurut Shelton (1999), bahwa pengalaman akan mengurangi pengaruh informasi yang tidak relevan dalam pertimbangan auditor. Auditor yang berpengalaman dalam membuat pertimbangan mengenai *going concern* tidak dipengaruhi oleh kehadiran informasi yang tidak relevan. Sedangkan auditor yang kurang pengalamannya dalam membuat pertimbangan mengenai *going concern* dipengaruhi oleh kehadiran informasi yang tidak relevan.

Kedua, auditor dapat dikatakan berpengalaman apabila ia pernah melakukan audit terhadap dunia perbankan. Adanya perbedaan jenis perusahaan yang di audit, misalnya antara perusahaan manufaktur dengan perbankan juga memberikan pengaruh yang signifikan dalam memperkaya kemampuan auditor. Hal ini disebabkan karena pola audit yang diterapkan pada kedua jenis perusahaan tersebut berbeda, begitu juga sistem informasi yang ada di dalamnya.

Ketiga, auditor dapat dikatakan berpengalaman apabila auditor mampu mengambil keputusan dan memecahkan masalah secara baik terkait dengan proses audit. Pengalaman yang baik yang dimiliki auditor menentukan sikap dan kemampuannya dalam mengatasi persoalan yang ada. Kematangan yang dimilikinya selama ini memberi akses dimana ia mampu mengambil keputusan-keputusan yang tepat ditengah-tengah masalah yang dihadapi sehingga masalah tersebut dapat di atasi. Untuk dapat mengambil keputusan yang

tepat, auditor membutuhkan sumber-sumber informasi bisnis yang lengkap dan akurat. Di samping harus lengkap, sumber-sumber informasi itu juga harus dapat dipercaya. Apabila sumber-sumber informasi itu datanya kurang lengkap, maka di dalam pengambilan keputusan dan kesimpulan, serta saran-saran yang akan dikemukakan kemungkinan kurang sempurna. Dalam dunia audit, informasi-informasi merupakan landasan untuk mengamati bentuk permasalahan yang dihadapi.

Keempat, auditor dapat dikatakan berpengalaman apabila auditor memiliki kepercayaan diri yang lebih baik dibandingkan internal auditor pada perusahaan yang di audit. Kepercayaan diri adalah sikap positif seorang individu yang memampukan dirinya untuk mengembangkan penilaian positif, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan atau situasi yang dihadapinya. Kepercayaan diri juga merupakan kontrol internal, perasaan akan adanya sumber kekuatan dalam diri sendiri, sadar akan kemampuan-kemampuan dan bertanggungjawab terhadap keputusan-keputusan yang telah ditetapkannya. Melalui kepercayaan diri yang baik, auditor dapat memupuk profesionalismenya, kemudian ia mampu menjalin hubungan yang baik dengan pihak manajemen perusahaan sehingga auditor mampu mengurangi tekanan-tekanan dan bias dalam melakukan audit.

Kelima, auditor dapat dikatakan berpengalaman apabila auditor selalu memberikan arahan dalam mengerjakan tugas yang benar. Auditor dikatakan berpengalaman apabila ia mampu mengarahkan tim kerjanya melakukan audit secara benar. Apabila ada permasalahan yang ditemui tim audit di lapangan, dan tidak dapat dipecahkan oleh tim audit, auditor harus mampu mencari jalan keluar, membimbing dan mengarahkan tim audit lainnya sampai mereka mengerti dan memahami prosedur dan tugas audit yang harus dilakukannya.

Keenam, auditor dapat dikatakan berpengalaman apabila auditor saling membangun kepercayaan dalam melaksanakan tugas auditnya. Kepercayaan merupakan modal dalam menjalin hubungan baik dengan orang lain. Setiap orang akan memberikan penilaian yang beragam terhadap orang lain. Penilaian ini akan menentukan kekuatan hubungan, sejauhmana orang lain dapat menerima diri kita sangat tergantung bagaimana auditor mampu membangun kredibilitas diri dan terhadap jalinan hubungan. Demikian halnya, konflik terjadi antarkelompok yang berbeda kepentingan seringkali disebabkan mulai pudarnya bangun kepercayaan diantara masing-masing pihak. Apapun komitmen yang ditunjukkan dan dilakukan tidak akan memberikan dampak positif terhadap pihak lain untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Membangun kepercayaan diibaratkan bangunan rumah yang memiliki pilar-pilar yang kokoh. Salah satu pilar itu runtuh akan berpengaruh terhadap kekuatan bangunan itu.

11.8.2. PENGARUH PEMAHAMAN INDUSTRI KLIEN TERHADAP KUALITAS AUDIT

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman industri klien terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai beta 0.141 dan uji t untuk pengaruh pemahaman industri klien terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman auditor terhadap industri klien menjadi faktor yang dapat meningkatkan kualitas audit. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis kedua (H_2). Temuan ini menyimpulkan bahwa audit dapat dikatakan berkualitas apabila auditor yang melakukan audit memahami secara baik dan benar jenis industri klien yang di auditnya.

Secara spesifik, temuan riset menyimpulkan bahwa auditor dapat dikatakan memahami industri klien apabila didasarkan: Pertama, auditor sangat memahami karakteristik industri perbankan. Memahami industri perbankan berarti memahami karakteristik bank, yaitu: (1). bank merupakan lembaga perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang membutuhkan dana, serta berfungsi untuk memperlancar lalu lintas pembayaran dengan berpijak pada falsafah kepercayaan. (2). sebagai lembaga kepercayaan, bank harus selalu menjaga likuiditasnya sehingga mampu memenuhi kewajiban yang harus segera dibayar. Karakteristik ini mensyaratkan bahwa bank harus memperhatikan sisi sumber dananya. (3). bank selalu dihadapkan pada dilemma antara pemeliharaan likuiditas atau peningkatan *earning power*/kemampuan memperoleh laba. Kedua hal berlawanan dalam mengelola dana perbankan: kalau menginginkan likuiditas tinggi maka *earning* atau rentabilitas rendah dan sebaliknya. Bank harus bisa menyikapi hal ini. (4). Bank sebagai lembaga kepercayaan mempunyai kedudukan yang strategis menunjang pembangunan nasional. Pemahaman auditor terhadap industri perbankan menyebabkan auditor mampu melakukan pertimbangan terhadap sifat dan sistem kerja perbankan. Auditor mampu menilai kondisi akuntansi yang ada di dalamnya. Selanjutnya auditor mampu memperkecil risiko audit sebab memahami industri klien menjadi bagian integral tak terpisahkan dengan pekerjaan profesi yang pada akhirnya hasil audit yang dihasilkan dapat memenuhi standar auditing. Risiko audit merupakan risiko yang terjadi karena auditor tanpa sengaja memodifikasi pendapatnya secara tepat terhadap laporan keuangan yang mengandung salah saji secara material. Untuk dapat membuat audit lebih berkualitas, auditor perlu memahami satuan bisnis klien, dimana dengan pemahaman

auditor tentang sifat maupun usaha dunia perbankan sangat bermanfaat untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien.

Kedua, auditor dikatakan memahami industri klien apabila auditor memperoleh informasi manajemen bank. Informasi ini berupa sistem informasi manajemen sektor perbankan Indonesia yang mencakup: (1) Sistem Informasi Manajemen Pengawasan (SIMWAS), merupakan sistem informasi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi tugas-tugas pengawasan, pemeriksaan dan riset bank umum. Melalui SIMWAS, pengawas bank akan mampu mengoptimalkan kegiatan analisa dan memperoleh informasi mengenai kondisi keuangan bank (termasuk tingkat kesehatan bank dan profil risiko) secara cepat. Modul-modul yang tersedia antara lain modul Data Pokok Bank dan modul *Fit and Proper Test* (FPT). (2) Sistem Informasi Bank dalam Investigasi (SIBADI), merupakan sistem informasi untuk meningkatkan tertib administrasi dan kemudahan pemantauan tugas dalam rangka investigasi tindak pidana di bidang perbankan. Melalui SIBADI, dapat dilakukan pemantauan terhadap perkembangan investigasi atas dugaan tindak pidana yang dilakukan oleh suatu bank sejak laporan penyimpangan diterima, jadwal investigasi, langkah-langkah yang telah dilakukan sampai dengan hasil akhir investigasi dimaksud. (3) Data Mart Data Pokok Bank, yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan kelembagaan, kepemilikan dan kepengurusan, operasional dan strategi pengawasan yang diterapkan pada suatu bank sehingga diharapkan dapat mengoptimalkan informasi dalam rangka pengawasan dan pembinaan bank.

Ketiga, auditor dikatakan memahami industri klien apabila auditor memahami prosedur dan pengendalian operasional bank melalui sistem akuntansi, informasi dan komunikasi yang memadai dimaksudkan agar dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dan digunakan sebagai sarana

tukar menukar informasi dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. (1). Sistem Akuntansi meliputi: (a) metode dan catatan dalam rangka mengidentifikasi, mengelompokkan, menganalisis, mengklasifikasi, mencatat/membukukan dan melaporkan transaksi Bank. (b) Untuk menjamin data akuntansi yang akurat dan konsisten dengan data yang tersedia berdasarkan hasil olahan sistem maka proses rekonsiliasi antara data akuntansi dan sistem informasi manajemen wajib dilaksanakan secara berkala atau sekurang-kurangnya setiap bulan. Setiap penyimpangan yang terjadi wajib segera diinvestigasi dan diatasi permasalahannya. Proses rekonsiliasi juga wajib didokumentasikan sebagai bagian dari persyaratan proses jejak audit secara keseluruhan. (2). Sistem Informasi mencakup (a) sistem informasi harus dapat menghasilkan laporan mengenai kegiatan usaha, kondisi keuangan, penerapan manajemen risiko dan pemenuhan ketentuan yang mendukung pelaksanaan tugas dewan Komisaris dan Direksi. (b) sistem pengendalian intern yang efektif sekurang-kurangnya menyediakan data/informasi internal yang cukup dan menyeluruh mengenai keuangan, kepatuhan Bank terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku, informasi pasar (kondisi eksternal) dan setiap kejadian serta kondisi yang diperlukan dalam rangka pengambilan keputusan yang tepat dan dapat dipertanggung jawabkan. (c). sistem pengendalian Intern sekurang-kurangnya menyediakan sistem informasi yang dapat dipercaya mengenai seluruh aktivitas fungsional Bank, terutama aktivitas fungsional yang signifikan dan memiliki potensi risiko tinggi. Sistem informasi tersebut, termasuk sistem penyimpanan dan penggunaan data elektronik, harus dijamin keamanannya, dipantau oleh pihak yang independen (auditor intern) dan didukung oleh program kontinjensi yang memadai. (d) Bank sekurang-kurangnya mengorganisasikan suatu rencana pemulihan darurat dan sistem *back-up* untuk mencegah kegagalan usaha yang

berisiko tinggi. Prosedur, proses, dan sistem *back-up* harus didokumentasikan dan dinilai kembali efektivitasnya secara berkala. Untuk memastikan bahwa seluruh rencana dan proses pemulihan darurat dan sistem *back-up* telah bekerja secara efektif maka pelaksanaan proses dan sistem tersebut harus didokumentasikan dan diuji secara berkala. Bank harus mendokumentasikan pelaksanaan pengujian berkala tersebut dan Direksi Bank memberikan perhatian yang penuh terhadap temuan kelemahan pada sistem yang didasarkan atas pengujian tersebut serta selanjutnya mengambil langkah perbaikan yang diperlukan. (e). Bank sekurang-kurangnya memiliki dan memelihara sistem informasi manajemen yang diselenggarakan, baik dalam bentuk elektronik maupun bukan elektronik. Mengingat bahwa sistem informasi elektronik dan penggunaan teknologi informasi tersebut mempunyai dampak risiko maka Bank harus mengendalikannya secara efektif guna menghindari adanya gangguan usaha dan kemungkinan timbulnya kerugian Bank yang signifikan. (3). Sistem Komunikasi, yaitu: (a) sistem komunikasi harus mampu memberikan informasi kepada seluruh pihak, baik intern maupun ekstern, seperti otoritas pengawasan Bank, auditor ekstern, pemegang saham dan nasabah Bank. (b) sistem Pengendalian Intern Bank harus memastikan adanya saluran komunikasi yang efektif agar seluruh pejabat/pegawai Bank sepenuhnya memahami dan mematuhi kebijakan dan prosedur yang berlaku dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. (c) direksi Bank harus menyelenggarakan saluran/jalur komunikasi yang efektif agar informasi yang diperlukan terjangkau oleh pihak yang berkepentingan. Persyaratan ini berlaku untuk setiap informasi, baik mengenai kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, eksposur risiko dan transaksi aktual maupun mengenai kinerja operasional Bank. (d) struktur organisasi Bank harus

memungkinkan adanya arus informasi yang memadai, yaitu informasi ke atas, ke bawah dan lintas satuan kerja/unit.

Keempat, auditor dikatakan memahami industri klien apabila auditor memahami lingkungan bisnis bank. Lingkungan bisnis perbankan mencakup dua bagian yaitu unsur lingkungan perusahaan dan unsur keadaan persaingan dunia perbankan. Unsur lingkungan perusahaan meliputi unsur lingkungan bisnis, sosial, budaya, politik, ekonomi, teknologi dan hukum. Kebanyakan dari unsur-unsur pembentuk lingkungan bisnis pengaruhnya terhadap pasang surutnya dunia perbankan ada yang sifatnya langsung tetapi tidak sedikit pula yang sifatnya tidak langsung, melainkan melalui lingkungan ekonomi, istilah-istilah lain untuk lingkungan ekonomi adalah suasana dunia usaha. Hasil yang bisa diharapkan dari perencanaan, strategi dan kebijakan sebuah bank umum yang di dasarkan atas hasil perkiraan suasana dunia usaha, terutama diturunkan dari kenyataan, bahwa baik unsur penerimaan maupun unsur beban biaya sebuah bank pada umumnya merupakan fungsi dari sejumlah variabel ekonomi agregatif seperti misalnya pendapatan nasional, tingkat harga, tingkat bunga, ekspor, impor dan lapangan kerja.

11.8.3. PENGARUH PENGUASAAN STANDAR AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS AUDIT

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh penguasaan standar akuntansi terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai beta 0.176 dan uji t untuk pengaruh penguasaan standar akuntansi terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman auditor terhadap penguasaan standar akuntansi menjadi faktor yang dapat meningkatkan kualitas audit. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar

untuk menerima hipotesis ketiga (H₃). Temuan riset ini memberikan kontribusi penting bagi auditor dimana penguasaan standar akuntansi yang baik oleh auditor menunjukkan bahwa auditor semakin mengikuti aturan main auditing yang sesuai dengan standar yang berlaku umum.

Secara spesifik, temuan riset menyimpulkan bahwa auditor dapat dikatakan menguasai standar akuntansi apabila didasarkan: Pertama, auditor dikatakan menguasai standar akuntansi disebabkan latar belakang pendidikan auditor mempengaruhi penguasaan standar akuntansi. Auditor yang memiliki jenjang pendidikan sarjana dibanding dengan auditor yang memiliki tingkat pendidikan pasca sarjana memiliki pemahaman tentang standar akuntansi yang berbeda. Pemahaman auditor yang memiliki latar belakang pendidikan pasca sarjana dipastikan lebih memahami standar akuntansi dibandingkan yang bukan.

Kedua, auditor dikatakan menguasai standar akuntansi apabila auditor sering mengikuti pelatihan dan seminar dalam membantu meningkatkan pemahamannya tentang standar akuntansi. Motivasi mengikuti pelatihan merupakan dorongan pribadi seseorang terhadap situasi dan kondisi pekerjaannya yang dipengaruhi oleh tiga kunci utama yaitu usaha individu, tujuan organisasi dan kebutuhan pribadi, dimana akan menentukan prestasi kerja individu sekaligus kinerja organisasi dalam mencapai tujuan. Upaya memotivasi karyawan mencapai kinerja yang diharapkan disini mengacu pada program-program seperti pelatihan memahami akuntansi dan standar yang digunakan, memecahkan persoalan audit, membangun tim audit dsb. Tujuan memotivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan adalah untuk meningkatkan kendali karyawan bekerja pada tingkat yang lebih tinggi lagi. Sebenarnya banyak karyawan yang bekerja dengan situasi kontak yang tinggi dengan

pelanggan, telah termotivasi dengan sendirinya untuk memberikan apa yang mereka yakini baik bagi pelanggan.

Ketiga, auditor dikatakan menguasai standar akuntansi dikarenakan sepanjang proses audit, tim auditor selalu mengacu pada pernyataan Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP). SPAP adalah kodifikasi berbagai pernyataan standar teknis yang merupakan panduan dalam memberikan jasa bagi Akuntan Publik di Indonesia. Tipe Standar Profesional (1). Standar Auditing: sepuluh standar yang ditetapkan dan disahkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI), yang terdiri dari standar umum, standar pekerjaan lapangan, dan standar pelaporan beserta interpretasinya. Standar auditing merupakan pedoman audit atas laporan keuangan historis. Standar auditing terdiri atas sepuluh standar dan dirinci dalam bentuk Pernyataan Standar Auditing (PSA). Dengan demikian PSA merupakan penjabaran lebih lanjut masing-masing standar yang tercantum di dalam standar auditing. (2). Standar Atestasi: suatu pernyataan pendapat atau pertimbangan yang diberikan oleh seorang yang independen dan kompeten yang menyatakan apakah asersi (assertion) suatu entitas telah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Asersi adalah suatu pernyataan yang dibuat oleh satu pihak yang dimaksudkan untuk digunakan oleh pihak lain, contoh asersi dalam laporan keuangan historis adalah adanya pernyataan manajemen bahwa laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum. (3). Standar Jasa Akuntansi dan Review :memberikan kerangka untuk fungsi non-atestasi bagi jasa akuntan publik yang mencakup jasa akuntansi dan review. Sifat pekerjaan non-atestasi tidak menyatakan pendapat, hal ini sangat berbeda dengan tujuan audit atas laporan keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan standar auditing. Tujuan audit adalah untuk memberikan dasar memadai untuk menyatakan suatu pendapat mengenai laporan keuangan secara keseluruhan,

sedangkan dalam pekerjaan non-atestasi tidak dapat dijadikan dasar untuk menyatakan pendapat akuntan. (4). Standar Jasa Konsultansi: merupakan panduan bagi praktisi (akuntan publik) yang menyediakan jasa konsultansi bagi kliennya melalui kantor akuntan publik. Dalam jasa konsultansi, para praktisi menyajikan temuan, kesimpulan dan rekomendasi. Sifat dan lingkup pekerjaan jasa konsultansi ditentukan oleh perjanjian antara praktisi dengan kliennya. Umumnya, pekerjaan jasa konsultansi dilaksanakan untuk kepentingan klien. (5). Standar Pengendalian Mutu: memberikan panduan bagi kantor akuntan publik di dalam melaksanakan pengendalian kualitas jasa yang dihasilkan oleh kantornya dengan mematuhi berbagai standar yang diterbitkan oleh Dewan Standar Profesional Akuntan Publik Institut Akuntan Publik Indonesia (DSPAP IAPI) dan Aturan Etika Kompartemen Akuntan Publik yang diterbitkan oleh IAPI.

11.8.4. PENGARUH INDEPENDENSI TIM AUDIT TERHADAP KUALITAS AUDIT

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh independensi tim audit terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai beta 0.132 dan uji t untuk pengaruh independensi tim audit terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa independensi tim audit menjadi faktor yang dapat meningkatkan kualitas audit. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis keempat (H_4). Temuan ini memberikan kontribusi penting dimana dengan independensi tim audit, maka tim audit turut mempertahankan integritas, objektivitas dan independensi dalam melaksanakan tugasnya. Tim audit yang mempertahankan integritas,

akan bertindak jujur dan tegas dalam mempertimbangkan fakta terlepas dari kepentingan pribadi.

Secara spesifik, temuan riset menyimpulkan bahwa tim audit dapat dikatakan independen apabila di dasarkan: Pertama, auditor ketika menyusun program audit bebas dari campur tangan pimpinan untuk menentukan, mengeliminasi atau memodifikasi bagian-bagian tertentu yang diperiksa. Pimpinan perusahaan tidak berhak menginterpendensi semua pekerjaan yang dilakukan tim audit sehingga tim audit merasa bebas bekerja tidak merasa dibawah tekanan. Auditor yang menegakkan independensinya, tidak akan terpengaruh dan tidak dipengaruhi oleh berbagai kekuatan yang berasal dari luar diri auditor dalam mempertimbangkan fakta yang dijumpainya dalam pemeriksaan. Kedua, tim audit dikatakan independen apabila dalam penyusunan program audit, tim audit bebas dari campur tangan atau suatu sikap tidak mau bekerjasama mengenai penerapan prosedur yang dipilih. Ketiga, tim audit dikatakan independen apabila tim audit dalam menyusun program audit bebas dari usaha-usaha pihak lain terhadap subyek pekerjaan pemeriksaan selain untuk proses pemeriksaan yang disediakan. Keempat, tim audit dikatakan independen apabila tim audit dalam memeriksa bebas dari usaha-usaha manajerial untuk menentukan atau menunjuk kegiatan yang akan diperiksa atau untuk menentukan dapat diterimanya masalah pembuktian. Untuk itu auditor mengakui kewajiban untuk jujur tidak hanya kepada manajemen maupun pemilik perusahaan, namun juga kepada kreditur dan pihak lain yang meletakkan kepercayaan atas laporan keuangan auditor independen seperti masyarakat maupun calon pemilik dan kreditur. Kelima, tim audit dikatakan independen apabila pemeriksaan bebas dari kepentingan pribadi atau hubungan yang membatasi pemeriksaan pada kegiatan catatan-catatan, orang-orang tertentu yang seharusnya tercakup dalam pemeriksaan.

Keenam, tim audit dikatakan independen apabila tim audit menghindari praktek untuk meniadakan persoalan penting dari laporan formal ke laporan informal untuk bentuk tertentu yang disenangi. Keenam, tim audit dikatakan independen apabila dalam pelaporan tim audit, menghindari bahasa atau istilah-istilah yang mendua arti secara sengaja atau tidak dalam pelaporan fakta-fakta, pendapatan, rekomendasi serta dalam penafsirannya. Ketujuh, tim audit dikatakan independen apabila pelaporan bebas dari usaha tertentu untuk mengesampingkan pertimbangan akuntan pemeriksa terhadap isi laporan pemeriksaan, baik fakta maupun pendapatnya.

Dari penjelasan tersebut, temuan ini memberikan implikasi penting dimana dengan independensi auditor maka auditor mampu menepis stigma bahwa auditor sering mengabaikan independensi dalam pekerjaannya karena sering dipengaruhi oleh kekuatan ekonomis dari pihak manajemen. Kepercayaan masyarakat umum tentang 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 oleh keadaan dimana mereka yang berpikiran sehat (*rasionable*) dianggap dapat memenuhi sikap independensi.

11.8.5. PENGARUH SIKAP HATI-HATI TIM AUDIT TERHADAP KUALITAS AUDIT

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh sikap hati-hati tim audit terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai beta 0.015 dan uji t untuk pengaruh sikap hati-hati tim audit terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa sikap hati-hati tim audit menjadi faktor yang

dapat meningkatkan kualitas audit. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis kelima (H5). Temuan riset ini memberikan kontribusi penting bagi konsep sikap kehati-hatian dimana sikap kehati-hatian menjadi penting untuk menghindari kecurangan dalam pengauditan yang dapat memberikan efek (dampak) merugikan dan cacat bagi proses pelaporan keuangan.

Secara spesifik, temuan riset menyimpulkan bahwa tim audit dikatakan memiliki sikap kehati-hatian didasarkan : Pertama, tim audit yang melakukan audit melaksanakan perencanaan audit dengan baik. Perencanaan audit meliputi pengembangan strategi menyeluruh pelaksanaan dan lingkup audit yang diharapkan. Sifat, lingkup, dan saat perencanaan bervariasi dengan ukuran dan kompleksitas entitas, pengalaman mengenai entitas, dan pengetahuan tentang bisnis entitas. Dalam perencanaan audit, auditor harus mempertimbangkan, antara lain: (a). Masalah yang berkaitan dengan bisnis entitas dan industri yang menjadi tempat entitas tersebut. (b). Kebijakan dan prosedur akuntansi entitas tersebut. (c). Metode yang digunakan oleh entitas tersebut dalam mengolah informasi akuntansi yang signifikan, termasuk penggunaan organisasi jasa dari luar untuk mengolah informasi akuntansi pokok perusahaan. (d). Tingkat risiko pengendalian yang direncanakan. (e). Pertimbangan awal tentang tingkat materialitas untuk tujuan audit. (f). Pos laporan keuangan yang mungkin memerlukan penyesuaian (adjustment). (g). Kondisi yang mungkin memerlukan perluasan atau perubahan pengujian audit, seperti risiko kekeliruan atau kecurangan yang material atau adanya transaksi antar pihak-pihak yang mempunyai hubungan istimewa. (h). Sifat laporan auditor yang diharapkan akan diserahkan (sebagai contoh, laporan auditor tentang laporan keuangan konsolidasian, laporan keuangan yang

diserahkan ke Bapepam, laporan khusus untuk menggambarkan kepatuhan klien terhadap kontrak perjanjian).

Kedua, tim audit dikatakan memiliki sikap kehati-hatian didasarkan pemeriksaan sesuai audit program yang telah disusun. Program audit merupakan rangkaian yang sistematis dari prosedur-prosedur pemeriksaan untuk mencapai tujuan audit. Program audit berisi rencana langkah kerja yang harus dilakukan selama audit berlangsung yang didasarkan atas tujuan dan sasaran yang ditetapkan serta informasi yang ada tentang objek yang diperiksa.

Ketiga, tim audit dikatakan memiliki sikap kehati-hatian didasarkan pada auditor selalu mensupervisi petugas lapangan. Dalam akuntan publik, supervisi merupakan hal yang penting. Supervisi ini diatur dalam standar pekerjaan lapangan kedua (SPAP, 2001) yang mengharuskan bahwa prosedur harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus di supervisi semestinya. Supervisi merupakan tindakan mengawasi atau mengarahkan menyelesaikan pekerjaan. Dengan adanya supervisi dapat memberikan umpan balik atau masukan-masukan bagi karyawan untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Supervisi yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya dapat menyebabkan tingginya absensi dan turnover.

Keempat, tim audit dikatakan memiliki sikap kehati-hatian didasarkan pada auditor selalu mengomunikasikan temuan-temuan audit kepada manajemen bank. Prinsip ini menjadi penting untuk menghindari kecurangan dalam pengauditan yang dapat memberikan efek (dampak) merugikan dan cacat bagi proses pelaporan keuangan bank. Komunikasi yang baik dengan pihak manajemen bank dapat meningkatkan rasa saling menghargai dan terbuka selama proses pelaksanaan audit.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa auditor yang mengaudit perusahaan perbankan ternyata menjaga sikap kehati-hatian mereka. Kehati-hatian profesional ini ditunjukkan auditor dengan cara memenuhi tanggungjawab profesionalnya dengan kompetensinya dengan cara melakukan pertimbangan manajemen tentang tingkat kompetensi untuk pekerjaan-pekerjaan khusus dan seluruh tingkat diterjemahkan ke dalam keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

11.8.6. PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT LAPANGAN TERHADAP KUALITAS AUDIT

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh pelaksanaan audit lapangan terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai beta 0.020 dan uji t untuk pengaruh pelaksanaan audit lapangan terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan audit lapangan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kualitas audit. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis keenam (H_6). Temuan ini memberikan kontribusi penting dimana audit dikatakan berkualitas apabila audit telah memenuhi standar lapangan. Secara spesifik, temuan riset menyimpulkan bahwa auditor telah melaksanakan audit lapangan apabila di dasarkan: Pertama, auditor dalam menyusun rencana audit berdasarkan data/fakta sementara yang diperoleh dari lapangan. Auditor harus mengevaluasi berbagai alternatif informasi dalam jumlah yang relatif banyak untuk memenuhi standar lapangan yaitu bukti audit kompeten yang cukup harus diperoleh melalui inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan, dan konfirmasi sebagai dasar yang memadai untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan yang di audit (IAI, 2001).

Kedua, auditor selalu mensupervisi rencana audit (audit program) berdasarkan temuan lapangan. Supervisi mencakup pengarahan usaha asisten yang terkait dalam pencapaian tujuan audit dan penentuan apakah tujuan tersebut dicapai. Unsur supervisi adalah memberikan instruksi kepada asisten, tetap menjaga penyampaian informasi berkaitan dengan masalah-masalah penting yang dijumpai dalam audit, mereview pekerjaan, menyelesaikan di antara staff auditor kantor akuntan. Ketiga, auditor selalu mereview perkembangan lingkungan pengendalian internal bank. Telaah atas pengendalian internal bank perlu dilakukan auditor dalam rangka mengikuti perkembangan regulasi-regulasi baru terkait dengan perkembangan internal bank.

Ketiga, pelaksanaan audit lapangan menjadi penting dikarenakan pekerjaan auditor harus direncanakan dengan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya. Pemahaman memadai atas pengendalian intern harus diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat dan lingkup pengujian yang akan dilakukan. Semua auditor harus memperoleh pemahaman tentang pengendalian internal yang memadai untuk merencanakan audit dengan melaksanakan prosedur guna memahami desain pengendalian yang relevan dengan audit atas laporan keuangan, dan apakah pengendalian intern tersebut dioperasikan. Bukti audit kompeten yang cukup harus diperoleh melalui inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan dan konfirmasi sebagai dasar memadai untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan auditan.

11.8.7. PENGARUH STANDAR ETIKA TERHADAP KUALITAS AUDIT

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh standar etika terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji

hipotesis menunjukkan nilai beta 0.088 dan uji t untuk pengaruh standar etika terhadap kualitas audit adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa standar etika menjadi faktor yang dapat meningkatkan kualitas audit. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis ketujuh (H7). Temuan ini memberikan kontribusi penting dimana auditor yang mengaudit perusahaan perbankan ternyata menjaga etika sesuai dengan standar audit yang berlaku.

Secara spesifik, temuan riset menyimpulkan bahwa auditor dapat dikatakan menerapkan standar etika apabila didasarkan: Pertama, auditor melaksanakan audit sesuai dengan SPAP. Pelaksanaan audit sesuai SPAP adalah menjamin keseragaman proses pelaksanaan audit sesuai dengan prinsip akuntansi yang berterima umum. SPAP dalam audit menjadi penting disebabkan SPAP akan memberikan semacam batasan maupun standar yang akan mengatur pelaksanaan sistem pengauditan.

Kedua, auditor selalu melakukan komunikasi dengan auditor sebelumnya. Permintaan keterangan kepada auditor pendahulu merupakan suatu prosedur yang perlu dilaksanakan, karena mungkin auditor pendahulu dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada auditor pengganti dalam mempertimbangkan penerimaan atau penolakan perikatan. Auditor pengganti harus selalu memperhatikan antara lain, bahwa auditor pendahulu dan klien mungkin berbeda pendapat tentang penerapan prinsip akuntansi, prosedur audit, atau hal-hal signifikan yang serupa. Auditor pengganti harus meminta izin dari calon klien untuk meminta keterangan dari auditor pendahulu sebelum penerimaan final perikatan tersebut. Kecuali sebagaimana yang diperkenankan oleh Kode Etik Akuntan Indonesia, seorang auditor dilarang untuk mengungkapkan informasi rahasia yang diperolehnya dalam menjalankan audit tanpa secara khusus memperoleh persetujuan dari klien. Oleh

karena itu, auditor pengganti harus meminta persetujuan calon klien agar mengizinkan auditor pendahulu untuk memberikan jawaban penuh atas permintaan keterangan dari auditor pengganti. Apabila calon klien menolak memberikan izin kepada auditor pendahulu untuk memberikan jawaban atau membatasi jawaban yang boleh diberikan, maka auditor pengganti harus menyelidiki alasan-alasan dan mempertimbangkan pengaruh penolakan atau pembatasan tersebut dalam memutuskan penerimaan atau penolakan perikatan dari calon klien tersebut.

Ketiga, auditor selalu menjaga tanggungjawab etika profesinya. Dalam suatu organisasi profesi seorang anggota organisasi profesi dituntut untuk memiliki komitmen profesi. Menurut Gibson *et. al.* (1996) yang dikutip oleh Haryani (2001) mendefinisikan komitmen sebagai lingkup, identifikasi, keterlibatan dan loyalitas yang diekspresikan oleh seseorang terhadap organisasinya. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Haryani (2001) yang meneliti tentang komitmen karyawan sebagai keunggulan bersaing, menyatakan bahwa komitmen dapat dijadikan landasan daya saing karena organisasi atau perusahaan dengan karyawan yang memiliki komitmen tinggi, akan mendapatkan keunggulan-keunggulan yang tidak dimiliki organisasi lain. Komitmen profesi adalah tingkat loyalitas individu pada profesinya seperti yang dipersepsikan oleh individu tersebut. Komitmen profesi dapat didefinisikan sebagai : (1) sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai dari profesi, sehingga dengan adanya komitmen profesi para anggota profesi akan melaksanakan segala sesuatu sesuai dengan yang ditetapkan bagi profesinya tanpa adanya paksaan, (2) sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan profesi. Para anggota profesi akan selalu berusaha melakukan sesuatu semaksimal mungkin untuk kemajuan profesi yang digelutinya, (3) sebuah kepentingan untuk memelihara

keanggotaan dalam profesi, karena para anggota profesi merasa bahwa profesi tersebut merupakan wadah atau tempat bagi mereka untuk menyalurkan atau mencurahkan aspirasi dan kemampuan yang dimilikinya.

Keempat, auditor selama proses audit bersikap tidak memihak (skeptis). Sikap tidak memihak merupakan sebuah sikap yang menyeimbangkan antara sikap curiga dan sikap percaya. Keseimbangan sikap antara percaya dan curiga ini tergambar dalam perencanaan audit dengan prosedur audit yang dipilih akan dilakukannya. Dalam prakteknya, auditor seringkali diwarnai secara psikologis yang kadang terlalu curiga, atau sebaliknya terkadang terlalu percaya terhadap asersi manajemen. Padahal seharusnya seorang auditor secara profesional menggunakan kecakapannya untuk *'balance'* antara sikap curiga dan sikap percaya tersebut. Ini yang kadang sulit diharapkan, apalagi pengaruh-pengaruh di luar diri auditor yang bisa mengurangi sikap skeptisme profesional tersebut. Pengaruh itu bisa berupa *'self-serving bias'* karena auditor dalam melaksanakan tugasnya mendapatkan imbalan dari auditee. Auditor dalam auditnya harus menggunakan kemahirannya secara profesional, cermat dan seksama. Auditor harus menggunakan kemahiran profesional secara cermat dan seksama dalam menentukan jenis pemeriksaan yang akan dilaksanakan dan standar yang akan diterapkan terhadap pemeriksaan; menentukan lingkup pemeriksaan, memilih metodologi, menentukan jenis dan jumlah bukti yang akan dikumpulkan, atau dalam memilih pengujian dan prosedur untuk melaksanakan pemeriksaan. Kemahiran profesional harus diterapkan juga dalam melakukan pengujian dan prosedur, serta dalam melakukan penilaian dan pelaporan hasil pemeriksaan.

11.8.8. PENGARUH KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik pada $\alpha = 1\%$ ($\text{sig}=0,01$). Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai beta 0.658 dan uji t untuk pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan kualitas audit yang tinggi dapat memberikan kepuasan bagi klien. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis kedelapan (H8). Temuan ini menyimpulkan bahwa auditor yang tetap menjaga kualitas audit, akan berdampak pada peningkatan kepuasan klien. Artinya bahwa kualitas audit merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan klien. Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan klien. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh klien semakin tinggi. Bila kepuasan klien semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Klien yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan klien pindah pada produk lain. Dalam konteks kepuasan klien, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan klien tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan klien ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman klien. Untuk itu, auditor dituntut harus memiliki sikap yang konsisten terhadap pemaksimalan kualitas jasa auditnya. Konsistensi dalam menjaga kualitas audit dapat menepis stigma yang muncul di masyarakat atas

dampak negatif dari berbagai kegagalan audit perusahaan yang mengakibatkan runtuhnya pandangan publik terhadap jasa profesi auditor.

11.8.9. PENGARUH MODERASI OPINI GOING CONCERN PADA HUBUNGAN ANTARA KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel moderat memiliki koefisien regresi sebesar 1.655 dan nilai t sebesar 0.552 dengan tingkat signifikansi 0,021. Variabel moderat yang merupakan interaksi antara kualitas audit terhadap opini *going concern* adalah signifikan secara statistik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel opini *going concern* adalah variabel moderating. Hasil riset di atas dapat digunakan sebagai dasar untuk menerima hipotesis kedelapan (H9). Auditor sebagai pihak ketiga yang independen dibutuhkan untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja manajemen apakah telah bertindak sesuai dengan kepentingan prinsipal melalui laporan keuangan. Auditor bertugas untuk memberikan opini atas kewajaran laporan keuangan perusahaan dan mengungkapkan permasalahan *going concern* yang dihadapi perusahaan apabila auditor meragukan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Auditor bertanggung jawab mengevaluasi apakah terdapat kesangsian besar terhadap kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Auditor dapat mengidentifikasi informasi mengenai kondisi atau peristiwa tertentu yang menunjukkan adanya kesangsian besar tentang kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas, yaitu tidak lebih dari satu tahun sejak tanggal laporan keuangan yang sedang di audit (IAI, 2001:seksi 341). Laporan audit dengan

modifikasi mengenai *going concern* merupakan suatu indikasi bahwa dalam penilaian auditor terdapat risiko perusahaan tidak dapat bertahan dalam bisnis. Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) seksi 341 (Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), 2001) menyatakan apabila auditor tidak menyangsikan kemampuan satuan usaha dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas, maka auditor memberikan pendapat wajar tanpa pengecualian. Apabila auditor menyangsikan kemampuan satuan usaha dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu pantas, maka auditor wajib mengevaluasi rencana manajemen. Dalam hal satuan usaha tidak memiliki rencana manajemen atau auditor berkesimpulan bahwa rencana tersebut tidak efektif mengurangi dampak negatif suatu kondisi atau peristiwa maka auditor menyatakan tidak memberikan pendapat. Apabila rencana manajemen dimungkinkan efektif untuk dilaksanakan, maka auditor harus mempertimbangkan kecukupan pengungkapan mengenai sifat, dampak kondisi, dan peristiwa yang semula menyebabkan ia yakin adanya kesangsian mengenai kelangsungan hidup satuan usaha. Dalam hal ini opininya adalah wajar tanpa pengecualian dengan paragraf penjelasan mengenai kemampuan entitas dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Temuan ini memberikan kontribusi penting dimana untuk memperoleh opini audit *going concern*, pihak manajemen bank perlu menjaga sustainability organisasi dengan cara menjaga kode etik, membuat kebijakan terkait pemberantasan korupsi dan penyuapan, bank mengenali, mengukur dan mengelola risiko menggunakan alat, teknik dan sainsnya, bank mengendalikan aktifitas manajemen dengan pengelolaan bisnis yang baik, obyektif dan integritas, bank memiliki orang-orang yang ahli dan kompeten di dalam mengelola operasi bank, bank memiliki komitmen dalam mendokumentasikan kebijakan lingkungan yang sesuai dengan kegiatan, produk atau jasa, bank

dalam memenangkan persaingan mampu melihat peluang bisnis baru dan berusaha memasukinya, bank terlibat secara serius dalam melakukan konservasi lingkungan terhadap air, limbah dan udara, bank membuat perencanaan keuangan menghadapi ancaman-ancaman baik dari sisi internal maupun eksternal, bank meningkatkan keahlian manusia dan mengembangkan kinerja modal manusia, bank mengembangkan indikator-indikator baru terkait dengan lapangan kerja sehingga memperoleh hasil yang maksimal, bank melibatkan *stakeholders* dalam meningkatkan kinerja sosial perusahaan, bank mengukur kontribusi hasil keuangan dari volume interaksi sosial.





THE
Character Building
UNIVERSITY



BAB 12

SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN DAN IMPLIKASI

12.1. SIMPULAN

Riset ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis persepsi internal auditor atas faktor-faktor kualitas audit dan pengaruhnya terhadap kepuasan klien dengan memasukkan variabel opini *going concern* sebagai pemoderasi. Adapun hipotesis riset ini terdiri dari delapan hipotesis. Kedelapan hipotesis

tersebut adalah: 1) pengalaman audit berpengaruh terhadap kepuasan klien, 2) memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien, 3) penguasaan standar akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan klien, 4) independensi tim audit berpengaruh terhadap kepuasan klien, 5) sikap hati-hati tim audit berpengaruh terhadap kepuasan klien, 6) pelaksanaan audit lapangan berpengaruh terhadap kepuasan klien, 7) standar etika berpengaruh terhadap kepuasan klien, 8) pengaruh moderasi opini *going concern* pada hubungan antara kualitas audit terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, simpulan yang dapat ditarik dari masing-masing pengujian hipotesis tersebut seperti berikut. Pertama, pengalaman audit berpengaruh terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan koefisien regresi pengalaman audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Artinya bahwa semakin berpengalaman seorang auditor dalam melakukan audit maka semakin dapat memberikan kepuasan bagi klien. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil riset Bhen *et al.* (1999); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyebutkan bahwa pengalaman audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Kedua, memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan koefisien regresi memahami industri klien terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Artinya bahwa semakin auditor memahami industri klien maka semakin dapat memberikan kepuasan bagi klien. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil riset Bhen *et al.* (1999); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang menyebutkan bahwa memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Ketiga, penguasaan standar akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan koefisien regresi penguasaan standar akuntansi terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Artinya bahwa semakin seorang auditor menguasai standar akuntansi maka semakin dapat memberikan kepuasan bagi klien. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil riset Bhen *et al.* (1999); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang mengatakan penguasaan standar akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Keempat, independensi tim audit berpengaruh terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan koefisien regresi independensi tim audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Artinya bahwa semakin independen seorang auditor dalam melakukan audit maka semakin dapat memberikan kepuasan bagi klien. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil riset Bhen *et al.* (1999); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang mengatakan bahwa independensi tim audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Kelima, sikap hati-hati tim audit berpengaruh terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan koefisien regresi sikap hati-hati tim audit terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Artinya bahwa semakin hati-hati auditor dalam melakukan audit maka semakin dapat memberikan kepuasan bagi klien. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil riset Bhen *et al.* (1999); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang mengatakan sikap hati-hati tim audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Keenam, pelaksanaan audit lapangan berpengaruh terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan koefisien regresi pelaksanaan audit lapangan terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Artinya bahwa

dengan dilaksanakannya pengujian audit lapangan maka semakin dapat memberikan kepuasan bagi klien. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil riset Bhen *et al.* (1999); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang mengatakan pelaksanaan audit lapangan berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Ketujuh, standar etika berpengaruh terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan koefisien regresi standar etika terhadap kepuasan klien adalah signifikan secara statistik. Artinya bahwa dengan standar etika yang tinggi yang diterapkan auditor semakin dapat memberikan kepuasan bagi klien. Bukti empiris ini konsisten dengan hasil riset Bhen *et al.* (1999); Widagdo *et al.* (2003); Nugraha *et al.* (2003); Soedharmo *et al.* (2006) dan Arfan Ikhsan (2011) yang mengatakan standar etika berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Kedelapan, Opini *going concern* memoderasi pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien. Bukti empiris menunjukkan bahwa variabel moderat yang merupakan interaksi antara kualitas audit terhadap opini *going concern* adalah signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa pemberian opini *going concern* merupakan unsur penting dalam memberikan kepuasan bagi klien. Pemberian opini *going concern* dalam industri perbankan ini ditinjau dari sisi rencana manajemen sebagaimana yang tertuang dalam SPAP (2001). Rencana-rencana manajemen tersebut dievaluasi berdasarkan kinerja ekonomi, kinerja lingkungan dan kinerja sosial.

12.2. KETERBATASAN

Beberapa keterbatasan yang mungkin memengaruhi hasil riset ini sebagai berikut: Pertama, pada pengumpulan data, hampir semua objek riset dan dijadikan responden riset, peneliti menggunakan kuisioner yang dikirimkan melalui pos sehingga kesimpulan mengenai pengaruh kualitas

audit, opini *going concern* terhadap kepuasan klien tidak terpotret secara mendalam berdasarkan realitas yang ada di lapangan dan hasilnya juga kemungkinan akan berbeda apabila dalam pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara secara langsung kepada responden yang dituju. Melalui pendekatan wawancara (tatap muka langsung) dengan objek riset mungkin akan terpotret kondisi lain yang lebih rinci dari faktor-faktor kualitas audit, opini *going concern* maupun kepuasan klien.

Kedua, riset tentang kualitas audit yang mengambil objek pada perusahaan perbankan di Indonesia masih jarang dilakukan, sepengetahuan peneliti, riset ini merupakan yang pertama kali dilakukan pada perusahaan perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, hasil temuan riset perlu dikaji ulang untuk menguatkan temuan-temuan riset disamping memperdalam kajian teori-teori riset terkait dengan kondisi kualitas audit perusahaan perbankan.

12.3. SARAN

Ada beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk riset berikutnya. Beberapa saran tersebut antara lain: pertama, peneliti berikutnya dapat meningkatkan data riset setidaknya setengah atau lebih dari jumlah populasi agar dapat dilakukan pengeneralisasi hasil riset secara lebih luas. Hal ini penting mengingat perusahaan perbankan merupakan jenis perusahaan yang memiliki tingkat persaingan yang cukup tinggi dan sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Sehingga, laporan audit perbankan yang berkualitas dengan tingkat pengeneralisasian hasil yang tinggi menjadi penting bagi kepentingan masyarakat luas.

Kedua, peneliti berikutnya dapat menguji riset serupa dengan mengambil objek riset pada jenis perusahaan perbankan syariah. Pada umumnya, jenis aktifitas perbankan baik perbankan syariah ataupun perbankan

konvensional memiliki sifat dan jenis aktifitas yang sama, yaitu penyediaan jasa. Akan tetapi jika ditinjau dari sisi norma-norma yang berlaku dalam internal perbankan tersebut, keduanya berbeda. Perbankan syariah cenderung menerapkan hukum-hukum islam sebagai dasar dalam menjalankan fungsi perbankannya. Sementara perbankan konvensional menggunakan aturan-aturan yang berlaku umum dalam menjalankan aktifitas perbankannya. Untuk itu, dimungkinkan ada perbedaan hasil riset yang mendasar dari kedua jenis perbankan tersebut.

Ketiga, masalah keterlibatan pimpinan KAP belum dibahas dalam riset. Peneliti berikutnya dapat memasukkan variabel ini sebagai salah satu determinan penentu kualitas. Keterlibatan pimpinan menjadi penting karena kepemimpinan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi prestasi organisasi dengan pencapaian tujuan organisasi. Kepemimpinan begitu penting bagi keberhasilan organisasi karena terletak pada kebutuhan akan koordinasi dan kendali. Untuk tujuan perbaikan kinerja, peranan yang dimainkan oleh pimpinan adalah besar. Perbaikan kinerja yang terus-menerus dapat dilakukan dengan komunikasi yang harmonis. Menurut Clappitt dan Downs (1995), kepuasan komunikasi yang diterima oleh seluruh pekerja berdampak pada produktivitas.

Keempat, masalah keterlibatan komite audit juga belum dibahas dalam riset ini. Peneliti berikutnya dapat memasukkan variabel ini. Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis dikarenakan mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan. Namun, hal ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif. Praktek terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga independensi dan profesionalismenya jika berhadapan dengan ketepatan penggunaan prinsip-prinsip akuntansi oleh klien adalah dengan melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite

audit. Melibatkan komite audit dalam pelaksanaan audit yang dapat membantu auditor. Untuk itu, banyak KAP membantu kliennya dalam pembentukan komite audit. Melalui keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Diharapkan dengan adanya komite audit akan memberikan kepuasan bagi klien.

Kelima, riset mendatang diharapkan dapat melibatkan direktur kepatuhan dalam menilai kualitas audit yang ada perusahaan perbankan. Keterlibatan direktur audit kepatuhan diharapkan dapat menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan Bank telah memenuhi seluruh peraturan Bank Indonesia dan perundang-undangan lain yang berlaku dalam rangka pelaksanaan prinsip kehati-hatian. Disamping itu, dapat memantau dan menjaga agar kegiatan usaha bank tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku serta memantau dan menjaga kepatuhan bank terhadap seluruh perjanjian dan komitmen yang dibuat oleh Bank kepada Bank Indonesia.

Keenam, riset mendatang disarankan untuk menggunakan teknik analisis yang berbeda dengan teknik analisis yang dilakukan dalam riset ini. Teknik analisis yang dapat digunakan untuk menguji riset mendatang dapat berupa AMOS, SEM maupun LISREL. Melalui penggunaan teknik analisis berbeda ini diharapkan dapat mengonfirmasi hasil temuan riset ini dengan hasil temuan riset mendatang.

12.4. IMPLIKASI

Walaupun kesimpulan, saran, dan keterbatasan riset telah diungkapkan diatas, namun kita perlu menilai implikasi riset atas kejadian-kejadian saat ini yang dapat memengaruhi profesi audit tentang riset kualitas audit masa depan. Telaah dari berbagai studi kualitas audit mengindikasikan bahwa banyak studi-studi sebelumnya telah menghasilkan asumsi bahwa semakin

besar perusahaan audit, semakin besar menyediakan kekuatan monitoring. Sebagaimana telaah pengembangan riset dari bidang ini, studi kualitas audit juga menguji hubungan diantara komponen-komponen kualitas audit dengan menyediakan beberapa dukungan untuk asumsi ini. Sulit untuk mengeneralisasi hasil riset pada lingkup luas dikarenakan auditor menyediakan kekuatan monitoring pada waktu tertentu. Riset lebih lanjut juga perlu untuk lebih memahami hubungan diantara reputasi auditor dan kekuatan monitoring auditor. Studi-studi terakhir telah mendukung bahwa perubahan dalam lingkungan legal auditor telah mengikis insentif yang memicu kekuatan monitoring auditor.



DAFTAR PUSTAKA

- Adams M.B, 1994. Agency Theory and the International Audit. *Managerial Auditing Journal*. Vol. 9 No 8. hal. 8-12.
- Alim, M. N., Hapsari., T dan Purwanti, L, 2007. Pengaruh Kompetensi dan Independensi terhadap Kualitas Audit dengan Etika Auditor sebagai Variabel Moderasi. *SNAX Makassar*.
- Allen, N.J dan Meyer, J.P, 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to The Organization". *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63. hal. 1-18
- Al-Twaijry A.A.M, Brierley J.A dan William D.R., 2003. The Development of Internal Audit in Saudi Arabia: An Institutional Theory Perspective. *Critical Perspectives on Accounting*. Vol. 14., No. 5. hal 50-71.
- Arens, A.A., dan Loebbecke, J.K, 2001. *Auditing: An Integrated Approach. Eight Edition*, Prentice Hall, Inc.
- Arrunada, Bennito, 2000. Audit Quality: Atributes, Private Safeguards and the Role Regulation. <http://ssrn.com/abstract.224593>.
- Band, William A, 1991. *Creating value for customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy*, John Walley and Sons Inc, Canada.
- Bamber, E. M., dan V. M. Iyer, 2002. Big 5 auditors' professional and organizational identification: Consistency or conflict? *Auditing: A Journal of Practice & Theory* 21(2): hal. 21-38.
- Ball, R., Kothari, S.P. and Robin,A (2000). The effect of international institutional factors on properties of accounting earnings. *Journal of Accounting and Economics*, 29, 1-51.
- Bartov, E., Gul, F.A and Tsui, J.S.L. (2000): Discretionary Accruals Models and Audit Qualifications. *Journal of Accounting and Economics* 30 December 421-452.
- Blandon,G and Bosch, M.A(2015)Audit tenure and Audit Qualifications in a low Litigation Risk Setting: An analysis of the Spanish market. *Estudios de Economia* 40(2):133-156
- Becker, C.L,Defond, M.L.,Jiambalvo, J and Subramanyan, K.R., 1998. The Effect of Audit quality on Earnings Management *Contemporary Accounting Research* 15 (Spring): 1-24.
- Bazerman, M., K. Morgan dan G. Loewenstein, 1997. The Impossibility of Auditor Independence, *Sloan Management Review* (Summer): hal. 89-94.

- Bhen, B. K., J. V. Carcello, D. R. Hermanson, dan R. H. Hermanson, 1997. Client Satisfaction and Big 6 Audit Fees. *Contemporary Accounting Research* 16(4): hal. 587-608.
- Bruynseels, Lisbeth, W., Robert Knechels dan Marleen Willekens., 2006. "Do Industry Specialist and Business Risk Auditors Enhance Audit Reporting Accuracy". www.google.com
- Burke, W, 1997. Auditor Independence: An Organizational Psychology Perspective, dalam *Serving the Public Interest : A New Conceptual Framework for Auditor Independence Standards Board*.
- Campisi, S., dan K.T. Trotman, 1985., Auditor Consensus in Going Concern Judgments. *Accounting and Business Research*. 15 (Autumn): hal. 303-110.
- Carcello, J.V., Hermanson R.H dan McGrath N.T, 1992. Audit Quality Attributes: The Perceptions of Audit Partners, Preparers, and Financial Statements Users. *Sarasota*. Vol. 11. hal. 1-15.
- Caramanis, C. and Lennox, C.(2008): Audit effort and earnings management. *Journal of Accounting and Economics* 45 (1): 116-138.
- Carey, P and Simnett, R (2006): Audit Partner Tenure and Audit Quality: *The Accounting Review* 81 (3): 653-676.
- Choi, J. and Wong, T.J. (2007). Auditors' governance functions and legal environments: An international investigation. *Contemporary Accounting Research*, 24(1):13-46.
- Chen K. dan B. Church, 1996. Going Concern Opinions and The Markets Reaction to Bankruptcy Filings. *The Accounting Review*. hal. 117-128.
- Chow, C.W. dan S.J. Rice, 1982. Qualifies Audit Opinions and Auditor Switching. *The Accounting Review*. April. hal. 326-335.
- Crane, F.G, 1991. Customer Satisfaction/Dissatisfaction with Professional Services. *Journal of Professional Service Marketing*. Vol. 7 (2): hal. 19-25.
- Cronin, J.J., dan S.A. Taylor, 1994. SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling Performance-based and Perceptions minus Expectations Measurement of Service Quality, *Journal of Marketing*, January.
- Davidson, R.A., dan D. Neu, 1993. A Note on the Association Between Audit Firm Size and Audit Quality. *Contemporary Accounting Research* 9 (spring): hal. 479-488.
- De Angelo dan Elizabeth Lindah, 1981a. Auditor Independence, "Low Balling", and Disclosure Regulation. *Journal of Accounting and Economics* 3. Agustus. hal. 113-127.
- , 1981b. Auditor Size and Audit Quality. *Journal of Accounting & Economics* 3 (December): hal. 183-99.

- DeFond, M. L., 1992. The Association Between Changes in Client Firm Agency Costs and Auditor Switching. *Auditing: A Journal of Practice and Theory* 11:16-31
- Defond, M.L. and Park, C.W., 2001. The Reversal of Abnormal Accruals and the Market Valuation of Earnings Surprises; *The Accounting Review* 76 (July) 375-404.
- Deis, D. R. and Giroux, G., 1996. The effect of auditor changes on audit fees, audit hours, and audit quality. *Journal of Accounting and Public Policy* 15 (1): 55-76.
- Deis, D.R. dan G.A. Giroux, 1992. Determinants of Audit Quality in The Public Sector. *The Accounting Review*. Juli. hal. 462-479.
- Deming, W.E, 1982. *Out of the crisis quality, productivity and competitive position*. Cambridge University Press. 507.0.
- Dopuch, N. dan D. Simunic., 1982. Competition in Auditing: An assessment. *Fourth Symposium on Auditing Research*. University of Illionis.
- Dwyer, P.D., dan E.R. Wilson, 1989. An Empirical Investigation of Factors Affecting the Timeliness of Reporting by Municipallties. *Journal of Accounting and Public Policy* 8 (Spring): hal. 29-55.
- Elitzur, Ramy dan Haim Falk, 1996. Planned Audit Quality, *Journal of Accounting and Public Policy*, vol. 15.
- Epstein, M. dan M. Geiger, 1994. Investor Views of Audit Assurance: Recent Evidence of the Expectation Gap. *The Journal of Accountancy*. (January). hal: 60-66.
- Fanny, M. dan Saputra S, 2006. Opini Audit Going Concern: Kajian Berdasarkan Model Prediksi Kebangkrutan, Pertumbuhan Perusahaan, dan Reputasi Kantor Akuntan Publik. SNA VIII Solo, 15-16 September.
- Francis .J.R. and Krishman,J. (1999): Accounting Accruals and Auditor Reporting Conservation; *Contemporary Accounting Research* 16 (Spring): 135-165.
- Francis .J.R. and Wang, D. (2007): The Joint Effect of Investor Protection and Big 4 Audits on Earnings around the World. *Contemporary Accounting Research* (Forthcoming).
- Francis, J. R. and Wang, D.(2008). The joint effect of investor protection and Big 4 audits on earnings quality around the world. *Contemporary Accounting Research*, 25(1): 157-191.
- Firth, M., Rui, O.M and Xi Wu (2012). How do Various Forms of Auditor Rotation Affect Audit Quality? Evidence from China. *The International Journal of Accounting* , 47: 109-138.

- Feltham, G. A., J. S. Hughes dan D. A. Simunic, 1991. Empirical Assessment of the Impact of Auditor Quality on the Valuation of New Issues. *Journal of Accounting & Economics* 14: hal. 375-399.
- Fernando, Guy D., Randal J. Elder, dan Ahmed M. Abdel Meguid, 2008. Audit Quality Attributes, Client Size and Cost of Capital. <http://ssrn.com/abstract.817286>.
- Figge F., 2005. Valued Based Environmental Management. From Environmental Shareholder Value to Environmental Opinion Value. Corporate Social Responsibility and Environmental Management.
- Figge F., Hahn T., 2002. *Environmental Shareholder Value Matrix. Konzeption, Anwendung und Berechnung*. Universitat Luneburg: Luneburg.
- Figge F., Hann T, Schaltegger S, Wagner M, 2002. The Sustainability Balanced Scorecard-Linking Sustainability Management to Business Strategy. *Business Strategy and The Environment* 11 (5): hal. 269-284.
- Flesher D.L dan Zanzig J.S., 2000. Management Accountants Express A Desire for Change in the Functioning of Internal Audit. *Managerial Auditing Journal*. Vol. 15. No. 7. hal. 331-7.
- Francis dan E. R. Wilson, 1988. Auditing Changes: A Joint Test of Theories Relating to Agency Costs and Auditor Differentiation. *The Accounting Review* 63 (October): 663-682.
- _____, J.R Stokes., D.J Anderson, D.J. 1999. City Markets as a Unit of Analysis in Audit Research and The Re-examination of Big 6 Market Shares. *Abacus* 35, 185-206.
- Gibbins, M. 1984. Propositions About the Psychology of Professional Judgment in Public Accounting. *Journal of Accounting Research* (1): 103-125.
- Ghozali, Imam 2001., *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi pertama, Program Studi Magister Akuntansi, Badan Penerbit, Universitas Diponegoro (UNDIP), Semarang.
- Ghosh, A. and Moon, D.C, (2005): Audit tenure and Perceptions of audit quality; *The Accounting Review*, 80(2) 585- 612.
- Gul, F., Basioudis, I. and Ng, A. (2011). Non audit fees, auditor tenure and auditor independence. *International Symposium on Audit Research (ISAR)*.
- Government Accountability Office/GOA, 2003. *Public Accounting Firms: Mandated Study on Consolidation and Competition*. Report to the Senate Committee on Banking, Housing and Urban Affairs and the House Committee on Financial Services.
- Gray, dan Stuart Manson, 2000. *The Audit Process, Principles, Practice and Cases*. Second Edition. Thomson Learning.

- Gupta, Kamal, 1991. *Contemporary Auditing*, 4th ed., Mc Graw-Hill Publishing Co., New Delhi.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham dan Black, W.C, 1998., *Multivariate Data Analysis* 5th ed. Printice Hall International, Inc.
- Hany, Clearly dan Mukhlisin, 2003. Going Concern dan Opini Audit: Suatu Studi Pada Perbankan di BEJ. *Simposium Nasional Akuntansi VI*. 1221-1223.
- Hamilton, J.,Ruddock, C. and Taylor, S. (2005): Audit Partner Rotation, Earnings Quality and Earnings Conservation. Working Paper, University ofNew South Wales, University of Technology [http://aaahq.org/audit/midyear/06midyear/papers/HamiltonAAA midyear.pdf](http://aaahq.org/audit/midyear/06midyear/papers/HamiltonAAA%20midyear.pdf)
- Herliansyah, Yudhi dan Ilyas, Meifida, 2006. *Pengaruh pengalaman auditor terhadap penggunaan bukti tidak relevan dalam auditor judgment*. Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang.
- Heppner, P. P., Cooper, C., Mulholland, A., & Wei, M, 2001. A brief, multidimensional, problem-solving psychotherapy outcome measure. *Journal of Counseling Psychology*, 48, hal. 330-343.
- Hogan, S. E, 1997. Cost and Benefits of Audit Quality in The IPO Market: A Self Selection Analysis. *The Accounting Review*. Jan: 67-86.
- Hunt, S.D.; V.R. Wood dan L.B. Chonko, 1989. "Corporate Ethical Values and Organizational Commitment in Marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 53 (July). hal. 79-90.
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2001. Standar Profesional Akuntan Publik. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Ishak, M. 2000. Analisis Faktor-faktor Penentu Kualitas Audit Menurut Persepsi Klien. Tesis S-2 UGM. Tidak terpublikasi.
- Jensen, M.C., dan W.H. Meckling, 1976. Theory of the firm: Managerial behavior, Agency Cost and ownership structure. *Journal of Financial Economics* 3: hal. 305-360.
- Johnson, V.E, Khurana, I.K. and Reynold, J.K. (2002) Audit-firm tenure and the quality of financial reports; *Contemporary Accounting Research* 19(4) 637-660.
- Ho, Joanna, L., 1994. The Effect of Experience of Concensus of Going Concern Judgments. *Behavioral Research in Accounting*, 6, 160-172.
- Juniarti, 2000. Profesi Akuntan Merespon Dampak Memburuknya Kondisi Ekonomi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. vol 2. No. 2. 151-161.
- Jumingan, 2003. Analisis Rasio Keuangan dan Legal Lending Limit Seabgai Alat Dalam Memprediksi Kesehatan Bank. Tesisof The Post Graduate Program Master of Science on Accounting of Diponegoro University.

- Knapp, M.C., 1985. Audit Conflict: An Empirical Study of The Perceived Conflict of Auditors to Resist Management Pressure. *The Accounting Review*. hal. 202-211.
- Khurana, I.K and. Raman, K.K. (2004): Litigation Risks and the Financial Reporting of Big 4 Verse Non-Big 4 Audits. Evidence from Anglo-American Countries; *The Accounting Review* 79(2)473-495.
- Komalasari, Angrianti, 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Auditor dan Proxi Going Concern Terhadap Opini Auditor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 9 No. 2 Juli.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1996. *Principles Of Marketing*, Seventh Edition, International Editrion, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Knechel, W.R dan Vanstraelen, A. 2007. The Relationship between Auditor Tenure and Audit Quality Implied by Going Concern Opinions. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*. Vol. 26. hal. 113-131
- Kranton, R. E., 2003. Competition and The Incentive to Produce Hgh Quality. *Economica* 70. No. 279. hal. 385-404.
- Kumalasari., P.T. dan Joesoef, J.R., 2002. Peran Informasi dan Self-Serving Bias dalam Auditing Game: Uji Terhadap Independensi Auditor. *Simposium Nasional Akuntansi 5 Semarang*.
- La Salle dan Anandarajan., 1996. Auditor View on the Type of Audit Report Issued to Entities With Going Concern Uncertainties. *Accounting Horizons*, 10, 51-72.
- Lennox, C.S, 2000. Do Companies Successfully Engage in Opinion Shopping: Evidence from the UK?. *Journal of Accounting & Economics*. 29:321-337.
- Libby, R. 1995. The role of knowledge and memory in audit judgment. In *Judgment and Decision-Making Research in Accounting and Auditing*, edited by R. H. Ashton and A. H. Ashton. Cambridge: Cambridge University Press, 294.
- Lim, C.-Y and Tan, H-T. (2008). Non-audit service fees and audit quality: The impact of auditor specialization. *Journal of Accounting Research* 46 (1): 199-246.
- Lys, T. Dan R. L. Watt, 1994. Lawsuits Againts Auditor. *Journal of Accounting Research*, Supplement, 32: hal. 65-93.
- Manao, H. dan Nursetyo, Y., 2000. "An Audit Quality Comparison Between Large and Small CPA Firms in Indonesia in the Context of Going Concern" Opinion: Evidence Based On Auditees Financial Ration". *Simposium Nasional Akuntansi V*. 36-45.

- Mangos, Nicholas C. dan Neil R. Lewis, 1995. A Socio-Economic Paradigm for Analysing Managers'Accounting Choice Behaviour. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*. Vol. 8, No. 1, hal. 38-62
- Margareta Fanny dan Sylvia Saputra, 2005. "Opini Audit Going Concern: Kajian Berdasarkan Model Prediksi Kebangkrutan, Pertumbuhan Perusahaan, dan Reputasi Kantor Akuntan Publik (Studi Pada Emiten Bursa Efek Jakarta), *SNA VIII Solo*.
- Marrewijk, M. V., & Werre, M, 2003. "Multiple levels of corporate sustainability," *Journal of Business Ethics*, 44(2/3).
- Mautz, R. K dan Hussesin A. Sharaf., 1961. *The Philosophy of Auditing*, AAA, Florida.
- Mayangsari, Sekar, 2003. Analisis Pengaruh Independensi, Kualitas Audit, serta Mekanisme *Corporate Governance* terhadap Integritas Laporan Keuangan. *SNA VI Surabaya*. Hal. 1255-1273.
- Meidawati, N, 2001. Meningkatkan Akuntabilitas Auditor Independen Melalui Standar Profesional., *Media Akuntansi*, 16: IX-XVI.
- Myers, J. N., Myers, L. A. and Omer, T. C. (2003): Exploring the term of the auditor-client relationship and the quality of earnings: A case for mandatory auditor rotation. *The Accounting Review* 78 (3): 779– 799.
- Meyer, J. P., and N. J. Allen, 1991. "A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment". *Human Resource Management Review* 1, hal. 69-89.
- Mock, T.J. , and M. Samet, 1982. A Multi-Atributte model for Audit Evaluation, In *Proceedings of the VI University of Kansas Audit Symposium*.
- Moreland, K.A. (1995): Criticisms of Auditors and the Association between Earnings and Return of Client firms. *Auditing A Journal of Practice and Theory*, 14(1) : 94-104.
- Mulia, Teodora Winda, 2008. Efek Pelaksanaan Prosedur Audit Lain Terhadap *Judgment* Keberlanjutan. The 2nd National Conference UKWMS Surabaya, 6 September.
- Mulyadi dan Kanaka Puradiredja, 2001. *Auditing*. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Musanto, Trisno, 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 6 No.2. hal. 123-136
- Nugraha, Nyata, 2002. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Audit yang Bukan Perusahaan Go Public di Jawa Tengah*. Thesis Universitas Diponegoro. Tidak terpublikasi.

- Odia J.O, 2015. Auditor Tenure, Auditor Rotation And Audit Quality – A Review. *European Journal Of Accounting, Auditing And Finance Research*. Vol.3, No.10, Pp. 76 – 96.
- Palmrose, Z, 1986. Audit fees and auditor size: Further evidence. *Journal of Accounting Research* (Spring): hal. 97-110.
- , Z, 1984. The demand for quality differentiated audit services in an agency cost setting: An empirical analysis. In *Proceedings of the Sixth Symposium on Auditing Research*, edited by A.R. Abdel-khalik and I. Solomon. Champaign. University of Illionis Press: hal. 229-52.
- Pascoe, G. C., 1983. Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 6, 299-314.
- Petronela, Thio, 2004. Perkembangan Going Concern Perusahaan dalam Pemberian Opini Audit. *Jurnal Balance*. 47-55.
- Pittman, J.A. and Fortin, S. (2004): Auditor choice and Cost of Debt Capital for New Public Firms; *Journal of Accounting and Economics* 37(1):113-136.
- Proptitorini, M.D. dan Januarti, I., 2007. Analisis pengaruh kualitas audit, *debt default* dan *opinion shopping* terhadap penerimaan opini *going concern*. Simposium Nasional Akuntansi X. Makassar.
- Rao, Purba, 1996, “Measuring Costumer Perceptions Though Factor Analysis”, *The Asian Manager*, Vol. 15. hal. 125-130.
- Raghunan, K., dan D.V. Rama, 1999. Auditor Resignations and the Market for Auditor Services. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*. (spring): hal. 124-134.
- Ramadhany, Alexander, 2004. “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan Opini Going Concern Pada Perusahaan Manufaktur yang Mengalami Financial Distress di Bursa Efek Jakarta”, *Jurnal Maksi*. Vol. 4, Agustus.
- Ricchiute, D., 1992. Working-Paper Order and Auditors Going Cocern Decisions. *The Accounting Review*, 67: hal. 46-58.
- Rubin, M. A., 1988. Municipal Audit Fee Determinants. *The Accounting Review* 63 (April): 219-36.
- Rudyan, Arry Pratama dan Badera I Dewa Nyoman, 2009. Opini audit *going concern*: kajian berdasarkan model prediksi kebangkrutan, pertumbuhan perusahaan, *Leverage*, dan reputasi auditor. www.yahoo.com
- Ryu, Tae G., dan Roh, Chul Young, 2007. The Auditors Going Concern Opinion Decision. *International Jounrla of Business and Economics*. Vol. 6. No.2. hal. 89-101.

- Sarma, Subhas, Richard M, Durand dan Oded Gur-Arie, 1981. Identification and Analysis of Moderator Variables. *Journal of Marketing Research*. Vol. XVIII (August), 291-300.
- Santosa, Arga Fajar dan Linda Kusuma Wedari, 2007. Analisis factor-faktor yang mempengaruhi kecenderungan penerimaan opini audit going concern. *JAAI* vol. 11. No.2.
- Saxby, C.R, Ehlen C.R, dan Middle, T.R., 2004. Service Quality in Accounting Firms. The Relationship of Service Quality to Client Satisfaction and Firm/Client Conflict. *Journal of Business and Economic Research*. November.
- Schaltegger S, Figge F., 2000. Environmental Shareholder Value. Economic Success With Corporate Environmental Management. *Eco-Management and Auditing* 7. hal. 29-42.
- Schaltegger S, Muller K., 1997. Calculating the true Profitability of Pollution Prevention. *Greener Management International* 17 (Spring): hal. 53-68.
- Schroeder, M.S. , I. Salomon, and D.W. Vikrey, 1986. Audit Quality : The Perception of Audit Committee Chairperson and Audit Partners, *Auditing: A journal of Practise and Theory*, Sping.
- Sekaran, Uma, 2000. "Research Methods for Business", Third Edition. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Sheppard, M. 1993. Client satisfaction, Extended intervention and interpersonal skills in community mental health. *Journal of Advanced Nursing*, 18: 246-259.
- Shockley, R.A. (1982). Perceptions of audit independence: A conceptual model. *Journal of Accounting, Auditing and Finance*, 5: 126 43.
- Soedharmo., Debby, M.S dan Katarina, K.R, 2006. Audit quality attribute: Portfolio Audit Service; Client satisfaction. Unika Admajaya.
- Srinidhi, Bin, Sidney Leung dan Ferdinand A Gul, 2008. Demand for Client-Specific Knowledge and Audit Tenure-Quality Relationship. www.Yahoo.com.
- Stewart, J.K and A. Countryman, 2002. Auditors Often Fail to Warn of Bankruptcies: Investor Left Guessing on Firms Health. *Chicago Tribune* February 3:1.
- Suartana, I.W, 2007. Upaya Meningkatkan Kualitas Pertimbangan Audit Melalui self Review: Kasus Going Concern Perusahaan. SNA X Makassar.
- Sukarno, Gendut. 2008. Mengevaluasi Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi dengan Menggunakan Konsep 4 D (*disconfirmation, dissatisfaction, dissonance, Disaffection*). *The 2nd national conference UKWMS*, Surabaya, 6 september 2008.

- Suyadi Prawirosentono, 2007. *Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutton, S.G. 1993. Toward An Understanding of The Factors Affecting The Quality of The Audit Process. *Decision Sciences*. Vol. 24. p. 88-105.
- _____, Steve G. dan Lampe, James C, 1991. A Framework for Evaluating Process Quality for Audit Engagements, *Accounting & Business Research* 21: 275-288.
- Taylor, S. A., and T.T Baker, 1994. An Assessment of the Relationship between Service Quality and Consumer Satisfaction in the Formation of Consumer's Purchase Intention, *Journal of Retailing*.
- Teoh, S.H. and Wong, T.J. (1993): Perceived Auditor Quality and The Earnings Response Coefficient; *The Accounting review*. 68(2):346-366.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2001. *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Tubbs, Richard M, 1992. The Effect of Experience on The Auditor's Organization and Amount of Knowledge, *The Accounting Review*, (October), vol.67, no.4.
- Umor, Sarimah BT, 2009. Role and Audthority: An Empirical Study on Internal Auditors in Malaysia. Faculty of Business and Accountancy University of Malaya. Bachelor of Accountancy (Hons).
- Vanstraelen, A. (2000): Impact of Renewable long-term audit mandates on audit quality, *The European Accounting Review*, 9: 419-442.
- Vincent Onyemah, 2008. Role Ambiguity Role Conflict and Performance: Empirical Evidence of an Inverted U Relationship. *Journal of Personal Selling and Sales Management*. Vol. XXVIII. No. 3. Summer. Hal. 299-313.
- Venuti, 2004. The Going Concern Assumption Revisited: Assessing a Companys Future Viability. *The CPA Journal*, 74,5, 40-43.
- Ward, S., D. Ward, dan A. Deck, 1993. Certified Public Accountants: Ethical Perception Skills and Attitudes on Ethics Education. *Journal of Business Ethics* 12: 601-610.
- Walo, J.C, 1995. The Effect of Client Characteristics on Audit Scope. *Auditing* (Spring). Vol. 14: 114-123.
- Wallace, W.A, 1980. *The Economic Role of The Audit in Free and Regulated Markets*. Touche Ross & Co. Aid to Education Program.
- Watkins, Ann L., Hillison W, Morecroft, Susan E, 2004. Auditor Quality: A Synthesis of Theory and Empirical Evidence. *Journal of Accounting Literature*. Vol. 23, pp. 153-193.

- Watts, R.L. dan J.L. Zimmerman., 1983. Agency problems, auditing, and the theory of the firm: Some empirical evidence. *The Journal of Law & Economics* (October): 613-633.
- Weber, R., 1999. *Information System Control and Audit*. Prentice Hall.
- Widagdo, R, S. Lesmana, dan S.A. Irwandi, 2002. Analisis Pengaruh Atribut-atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta). *SNA 5 Semarang*. P. 560-574.
- Wikipedia Indonesia, 2008. Prinsip akuntansi yang berlaku umum. *Ensiklopedia bebas*.
- Wilson, T., dan R. Grimlund, 1990. An Examination of the Importance of an Auditor's Reputation. *Auditing: A Journal of Practice & Theory* (Spring): 43-59.
- _____, M, 2003. Corporate sustainability: What Is It And Where Does It Come From?. *Ivey Business Journal*. March-April.
- Wolk, Carel M. and Charles W. Wootton, 1997. Handling the Small Public Audit Client, *Journal of Accountancy*, (May).
- Wooten, T.G, 2003. It is Impossible to Know The Number of Poor-Quality Audits that simply go undetected and unpublicized. *The CPA Journal*. Januari. P. 48-51.
- Ziegenfuss, D.E. dan A. Singhapakdi, 1994. "Professional Values and Ethical Perceptions of Internal Auditors", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 9 No. 1, hal. 34-44.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.982	.921	.812	.06553	1.621

a. Predictors (Constant), PGLMAUDIT, MMHINDKLIEN, PENGSTDAKT, INDPTIMAUDT, SKPHATIHATI, ADTLPGN, STNDRETIKA

b. Dependent Variable : KEPKLIEN

LAMPIRAN 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Prob.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.00-021	.222		4.111	.000
	PglmAudit	1.12-200	.421	.143	10.001	.031
	MmhIndKlien	3.00-011	.309	.141	8.020	.024
	PengStdAkt	1.03-002	.041	.176	8.633	.025
	IndpTlmAudt	1.00-012	.022	.132	5.221	.039
	SkpHatiHati	-1.31-000	.014	.015	4.332	.010
	AdtLpgn	4.91-900	.300	.020	7.442	.031
	StndrEtika	2.11.332	.214	.088	6.167	.027

a Variabel Dependent: KualAudit

LAMPIRAN 3

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Prob.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.231	18.882		.900	.001
	KualAudit	.730	1.529	.643	.122	.018
	GoingConc	.224	.432	.211	1.188	.000
	Moderat	.011	.029	1.655	.552	.021

a Variable Dependent : KepKlien