

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pembahasan yang dilakukan pada penelitian tentang pengaruh atribut-atribut audit terhadap kepuasan klien, diantaranya sebagai berikut :

1. Angga Setyo Purwono (2011)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis 12 atribut kualitas audit, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 8 variabel kualitas audit yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan 12 atribut kualitas audit, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat,

keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini menggunakan analisis faktor dalam pengujiannya, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini juga menggunakan sampel perusahaan penanam modal asing di Jawa Timur, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah.

2. Windasari Suhar Putri (2010)

Penelitian ini menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 12 atribut, 8 atribut yang signifikan, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi, sedangkan 4 atribut dari kualitas audit menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan 12 atribut kualitas audit, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini menggunakan analisis faktor dalam pengujiannya, sedangkan penelitian terdahulu

menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini juga menggunakan sampel perusahaan penanam modal asing di Jawa Timur, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Ridwan Widagdo, Sukma Lesmana, Soni Agus Irwandi (2002)

Penelitian ini mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil penelitian Ridwan Widagdo (2002) adalah 7 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: Dalam penelitian ini, diketahui hanya ada 7 atribut kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, standar umum komitmen terhadap kualitas, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan 12 atribut kualitas audit, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini menggunakan analisis faktor dalam pengujiannya, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini juga menggunakan sampel perusahaan penanam modal asing di Jawa Timur, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta.

#### 4. Silvia Dewiyanti (2000)

Penelitian menguji dengan variabel independen (x) 6 atribut kualitas audit, pergantian auditor dan variabel dependen (y) kepuasan klien dan hasilnya 6 atribut kualitas audit (dari 6 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. 6 atribut kualitas audit (dari 6 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, dan keterlibatan komite audit. Serta pergantian auditor juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan atribut kualitas audit. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini menggunakan 12 atribut kualitas audit sedangkan penelitian terdahulu menggunakan 6 atribut kualitas audit. Penelitian ini juga menggunakan analisis faktor dalam pengujiannya, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Teori Persepsi Diri

Persepsi mempunyai peranan penting dalam mempengaruhi perilaku seseorang. Persepsi dapat diartikan bagaimana individu melihat dan menafsirkan suatu objek. Individu akan bertindak berdasarkan persepsi mereka terhadap suatu objek, tanpa memperhatikan apakah persepsi tersebut menggambarkan realitas yang sesungguhnya (Mediaty, 2011).

*Grand theory* yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori persepsi Robbins (1996). Teori persepsi ini menyatakan bahwa orang-orang mengembangkan sikap mereka berdasarkan cara mereka mengobservasi dan menginterpretasikan perilakunya. Dengan kata lain, teori ini menempatkan bahwa sikap tidak menentukan perilaku, tetapi lebih kepada sikap dibentuk setelah perilaku terjadi sehingga sikap akan menjadi konsisten dengan perilaku. Teori fungsional menyatakan bahwa sikap membantu orang untuk memperoleh kebutuhannya. Sehingga untuk mengubah sikap seseorang kita harus menemukan apa kebutuhan dari orang tersebut (Robbins,1996). Penelitian ini membahas tentang kualitas audit yang dilihat dari sudut pandang klien. Sehingga berdasarkan teori ini, ketika auditor melaksanakan audit sesuai dengan harapan klien maka audit tersebut dapat dikatakan berkualitas.

### **2.2.2 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. Kualitas sangat penting bagi sebuah produk, baik berupa produk barang maupun jasa. Kualitas tidak boleh dipandang sebagai suatu ukuran sempit hanya dari kualitas produk dan jasa semata. Kualitas meliputi suatu ukuran aspek organisasi.

### 2.2.3 Kualitas Audit

DeAngello (1981) dalam Sari Zawitri (2009) mendefinisikan *audit quality* sebagai “Pasar menilai kemungkinan bahwa auditor akan memberikan a) penemuan mengenai suatu pelanggaran dalam sistem akuntansi klien; dan b) adanya pelanggaran dalam pencatatannya”. Pada *public sector*, GAO (1986) dalam Sari Zawitri (2009) mendefinisikan *audit quality* yaitu “Pemenuhan terhadap standar profesional dan terhadap syarat-syarat sesuai perjanjian, yang harus dipertimbangkan”. Agar dapat bertahan hidup, perusahaan audit harus mampu memberikan kinerja audit yang berkualitas tinggi.

DeAngelo (1981) dalam Takhiah (2010) yang mendefinisikan kualitas audit sebagai “Probabilitas bahwa suatu salah saji material dalam laporan keuangan dapat dideteksi dan dilaporkan oleh auditor”. Hal ini menyiratkan pentingnya kompetensi auditor dan independensi dalam menentukan kualitas audit. Kedua elemen audit, independensi kualitas dan kompetensi, berhubungan dengan karakteristik personil auditor.

### 2.2.4 Atribut Kualitas Audit

Suatu hal yang tidak dapat disangkal lagi bahwa kualitas produk adalah kunci keberhasilan suatu organisasi yang sangat penting. Kemampuan suatu organisasi menghasilkan produk barang maupun jasa yang bermutu tinggi merupakan kunci sukses bagi keberhasilan masa datang, Tatang (1995). Parasuraman (1985) dalam Ridwan, Sukma, Soni (2002), menyatakan bahwa “Ada 2 atribut utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*expected service*) dan layanan yang sesungguhnya yang

diharapkan/diinginkan (*perceived service*)". Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diperoleh lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan kurang baik. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Carcello (1992) dalam Ridwan, Sukma, Soni (2002), melakukan survey terhadap pembuat laporan keuangan, pengguna dan auditornya untuk meringkas 41 atribut kualitas audit menjadi hanya 12 atribut saja. Hasil penelitian ini adalah karakteristik dari tim dinilai lebih penting dari karakteristik KAP. Atribut-atribut lainnya adalah pengalaman melakukan audit dengan klien sebelumnya, pengalaman di bidang industri, responsivitas terhadap kebutuhan klien, dan pemenuhan standar umum *General Accepted Accounting Standart* (GAAS).

Bhen *et al* (1997) dalam Ridwan, Sukma, Soni (2002), mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil penelitian Bhen *et al* (1997) adalah ada 6 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien yaitu : pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit. Berikut ini akan diuraikan satu persatu ke 12 atribut kualitas audit yang direkomendasikan oleh Bhen *et al* (1997) :

## 1. Pengalaman Melakukan Audit

Knoers dan Haditono (1999) dalam Asih (2006) mengatakan bahwa : Pengalaman merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun non formal atau bisa juga diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi.

Bonner (1990) dalam Noviyani dan Bandi (2002) dalam penelitiannya menyatakan bahwa “Seseorang dengan pengalaman lebih pada suatu bidang tertentu mempunyai lebih banyak item tersimpan dalam ingatannya”.

Auditor harus senantiasa bertindak sebagai seorang ahli dalam bidang akuntansi dan bidang auditing dalam melaksanakan audit sampai pada suatu pernyataan pendapat. Pencapaian keahlian tersebut dimulai dengan pendidikan formalnya, yang diperluas melalui pengalaman-pengalaman selanjutnya dalam praktik audit (SPAP, SA Seksi 210, 2001). Pengalaman dalam praktik audit juga dipersyaratkan terhadap asisten junior. Asisten junior, yang baru masuk ke dalam karir auditing harus memperoleh pengalaman profesionalnya dengan supervisi yang memadai dan *review* atas pekerjaannya dari atasannya yang lebih berpengalaman.

Mulyadi (2002:25) jika seorang memasuki karier sebagai akuntan publik, ia harus lebih dulu mencari pengalaman profesi dibawah pengawasan akuntan senior yang lebih berpengalaman. Bahkan agar akuntan yang baru selesai menempuh pendidikan formalnya dapat segera menjalani pelatihan teknis dalam profesinya, pemerintah mensyaratkan pengalaman kerja sekurang-kurangnya tiga

tahun sebagai akuntan dengan reputasi baik di bidang audit bagi akuntan yang ingin memperoleh izin praktik dalam profesi akuntan publik (SK Menteri Keuangan No.43/KMK.017/1997 tanggal 27 Januari 1997).

Auditor yang tidak berpengalaman akan melakukan atribusi kesalahan lebih besar dibandingkan dengan auditor yang berpengalaman, sehingga dapat mempengaruhi kualitas audit (Natalie, 2007 dalam Rohman, 2012). Libby dan Trotman (2002) dalam Rohman (2012), disebutkan bahwa “Pengalaman auditor (lebih dari 2 tahun) dapat menentukan profesionalisme, kinerja komitmen terhadap organisasi, serta kualitas auditor melalui pengetahuan yang diperolehnya dari pengalaman melakukan audit”.

Tubbs (1992) dalam Suartana dan Kartana (2008) menunjukkan bahwa ketika auditor menjadi lebih berpengalaman, maka: (1) auditor menjadi sadar terhadap kekeliruan, (2) auditor memiliki salah pengertian yang lebih sedikit tentang kekeliruan, dan (3) auditor menjadi sadar mengenai kekeliruan yang tidak lazim.

## 2. Memahami Industri Klien

Auditor harus memperoleh pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sifat bisnis satuan usaha, organisasinya, 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 mempengaruhi industri tempat operasi satuan usaha, seperti kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, serta perubahan teknologi yang berpengaruh terhadap

auditnya. Hal lain yang harus dipertimbangkan oleh auditor adalah praktek akuntansi yang umum berlaku dalam industri, kondisi persaingan, dan ratio keuangan, (SPAP, SA Seksi 318, 2001). Adapun indikator memahami industri klien diukur dengan 3 pertanyaan seperti yang dikembangkan Widagda (2002) :

- a. Memahami bisnis klien
- b. Memberi masukan pada klien
- c. Mencari penyebab kesalahan

3. Responsif Atas Kebutuhan Klien

Opini menjadi sentral penelitian ketika kantor akuntan publik melakukan audit terhadap suatu perusahaan, padahal klien membutuhkan banyak hal lainnya, tidak sekedar opini. Klien berharap menerima lebih banyak dari hanya opini audit klien juga, dan ingin mendapatkan keuntungan dari keahlian dan pengetahuan auditor di bidang usaha dan memberikan nasehat tanpa diminta. Mahon (1992) dalam Soni (2002) dalam penelitiannya tentang kualitas audit dengan melakukan suatu *interview* terhadap pihak klien-kliennya, menyimpulkan bahwa atribut yang membuat klien memutuskan pilihannya terhadap suatu KAP adalah kesungguhan KAP tersebut memperhatikan kebutuhan kliennya. Adapun indikator dari responsif atas kebutuhan klien terdiri dari 3 pertanyaan seperti dikembangkan Widagda (2002) :

- a. Tanggap terhadap keluhan klien
- b. Menguasai peraturan
- c. Kecepatan dalam melayani

#### 4. Taat Pada Standar Umum

Standar umum bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan auditor dan mutu pekerjaannya, dan berbeda dengan standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan dan pelaporan auditor Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP, (2001). Syarat utama untuk menjadi seorang auditor adalah ia harus memiliki latar belakang pendidikan formal akuntansi dan auditing serta berpengalaman baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bidang auditing. (Tim, 2001). Elitzur dan Falk (1996) dalam Ridwan, Sukma, Soni (2002) mengatakan, “Kredibilitas auditor tergantung pada : (1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, dan (2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang dikemukakannya”. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya standar umum. Sebab, seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP, (2001).

Adapun indikator terdiri dari 3 pertanyaan seperti dikembangkan Widagda (2002):

- a. Latar belakang pendidikan
- b. Kredibilitas dalam mendeteksi kesalahan
- c. Kredibilitas dalam melaporkan

#### 5. Independensi

Definisi independensi dalam The CPA Handbook menurut E.B. Wilcox dalam Alim et al. (2007) adalah merupakan suatu standar auditing yang penting karena opini akuntan independen bertujuan untuk menambah kredibilitas laporan keuangan yang disajikan oleh manajemen. Jika akuntan tersebut tidak independen

terhadap kliennya, maka opininya tidak akan memberikan tambahan apapun. 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 mereka yang berpikiran sehat (*rasionable*) dianggap dapat mempengaruhi sikap independensi. Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP (2001), sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien terhadap KAP tersebut. Menurut Christiawan (2002) terdapat empat hal yang mengganggu independensi akuntan publik, yaitu:

- a. Akuntan publik memiliki mutual atau conflicting interest dengan klien
- b. Mengaudit pekerjaan akuntan publik sendiri,
- c. Berfungsi sebagai manajemen atau karyawan dari klien dan
- d. Bertindak sebagai penasihat (*advocate*) dari klien.

#### 6. Sikap Hati-Hati

Kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetensi dan ketekunan. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesional dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya (Neni Meidawati, 2011). Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP (2001) dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe

kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati (Mautz dan Sharaf, 1961 dalam Ridwan, Sukma, Soni, 2002) dengan sikap kehati-hatian ini akan memberikan kepuasan bagi klien.

#### 7. Komitmen yang Kuat Terhadap Kualitas Audit

Komitmen dapat didefinisikan sebagai (1) sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi (Araya et al. 1980 dalam Ridwan, Sukma, Soni, 2002).

#### 8. Keterlibatan Pimpinan KAP

Edwards Deming (1981) dalam J. Supranto (1995) menyebutkan bahwa “Delapan puluh persen masalah mutu merupakan masalah manajemen”. Tanpa keterlibatan manajemen, manajemen mutu hanya menjadi konsep yang kabur dan hampir mustahil diimplementasikan secara efektif. Keberhasilan manajemen mutu memerlukan kepemimpinan yang efektif, baik secara formal (berdasarkan hirarki organisasi) maupun yang kurang/tak formal. Pemimpin yang baik perlu menjadi *focal point* yang mampu memberikan prespektif dan visi luas atas kegiatan perbaikan serta mampu memotivasi, mengakui dan menghargai upaya dan prestasi perorangan maupun kelompok (Tatang, 1995). Adapun indikator dari keterlibatan pimpinan KAP terdiri dari 3 pertanyaan seperti dikembangkan Widagda (2002) :

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

#### 9. Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat

Standar pekerjaan lapangan pertama mengharuskan bahwa “Pekerjaan harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya.” Dalam perencanaan auditnya, auditor harus mempertimbangkan sifat, luas, dan saat pekerjaan yang harus dilaksanakan dan membuat suatu program audit secara tertulis, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP (2001).

#### 10. Keterlibatan Komite Audit

Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis antara lain dikarenakan mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan. Namun, hal ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif, (Menon dan Williams 1994). Praktek yang 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, Glazer dan Fabian (1997) dalam Ridwan, Sukma, Soni (2002). Adapun indikator dari keterlibatan komite audit terdiri dari 3 pertanyaan seperti dikembangkan Widagda (2002) :

- a. Keterlibatan komite audit
- b. Manfaat keterlibatan
- c. Adanya perbaikan

#### 11. Standar Etika yang Tinggi

Etika adalah (1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). (2) kumpulan asa atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat, Neni Meidawati (2001). Seorang auditor harus menegakkan etika profesional yang tinggi dalam usaha untuk meningkatkan akuntabilitasnya 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 diaudit, (Munawir, 1997); dengan menegakkan etika yang tinggi akan memberikan kepuasan bagi klien.

#### 12. Tidak Mudah Percaya

Audit atas laporan keuangan berdasarkan atas standar auditing yang ditetapkan Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap *skeptisme* profesional, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP, (2001). Hal ini mengandung arti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak diragukan lagi kejujurannya

### 2.3 **Kerangka Pikir**

Penelitian ini bertujuan untuk mencari bukti empiris mengenai Analisis Faktor-Faktor Penentu Kualitas Audit. Dari penjelasan tersebut, maka digambarkan dalam bentuk diagram yang disajikan pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Pengalaman yang cukup dalam melakukan audit dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Tubbs (1992) dalam Suartana dan Kartana (2008) menunjukkan bahwa :

Ketika auditor menjadi lebih berpengalaman, maka: (1) auditor menjadi sadar terhadap kekeliruan, (2) auditor memiliki salah pengertian yang lebih sedikit tentang kekeliruan, dan (3) auditor menjadi sadar mengenai kekeliruan yang tidak lazim.

Pemahaman lingkungan bisnis dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Auditor harus memperoleh pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sifat bisnis satuan usaha, organisasinya, 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.

Responsif atas kebutuhan klien dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Klien berharap menerima lebih banyak dari hanya opini audit klien juga, dan ingin mendapatkan keuntungan dari keahlian dan pengetahuan auditor di bidang usaha dan memberikan nasehat tanpa diminta.

Taat pada standar umum audit dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Elitzur dan Falk (1996) dalam Ridwan, Sukma, Soni (2002) mengatakan, kredibilitas auditor tergantung pada : (1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, dan (2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang dikemukakannya. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya standar umum. Sebab, seorang auditor

harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP, (2001).

Independensi dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Definisi independensi dalam The CPA Handbook menurut E.B. Wilcox dalam Alim et al. (2007) adalah “Suatu standar auditing yang penting karena opini akuntan independen bertujuan untuk menambah kredibilitas laporan keuangan yang disajikan oleh manajemen”. Jika akuntan tersebut tidak independen terhadap kliennya, maka opininya tidak akan memberikan tambahan apapun.

Kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetensi dan ketekunan. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesional dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya (Neni Meidawati, 2011).

Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit dapat didefinisikan sebagai (1) sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi (Araya et al. 1980 dalam Ridwan, Sukma, Soni 2002).

Keterlibatan pimpinan KAP dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Pemimpin yang baik perlu menjadi *focal point* yang mampu memberikan prespektif dan visi luas atas kegiatan perbaikan serta mampu

memotivasi, mengakui dan menghargai upaya dan prestasi perorangan maupun kelompok (Tatang, 1995 dalam Ridwan, Sukma, Soni 2002).

Ketepatan pekerjaan lapangan dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Standar pekerjaan lapangan pertama mengharuskan bahwa “Pekerjaan harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya.” Dalam perencanaan auditnya, auditor harus mempertimbangkan sifat, luas, dan saat pekerjaan yang harus dilaksanakan dan membuat suatu program audit secara tertulis, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP (2001).

Komite audit dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis antara lain dikarenakan mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan.

Standar etika yang tinggi dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Etika adalah (1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), (2) kumpulan asa atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat, Neni Meidawati (2001). Seorang auditor harus menegakkan etika profesional yang tinggi dalam usaha untuk meningkatkan akuntabilitasnya agar timbul kepercayaan dari masyarakat.

Tidak mudah percaya dipandang sebagai alat ukur untuk menjadi pertimbangan kualitas audit. Audit atas laporan keuangan berdasarkan atas standar auditing yang ditetapkan Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap *skeptisme* profesional, Standar Profesi Akuntan Publik/SPAP, (2001). Hal ini mengandung arti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak diragukan lagi kejujurannya. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu.