



**LAPORAN PENELITIAN**

**PERAN KEPERCAYAAN (TRUSTS) DALAM ORGANISASI SEKTOR  
PUBLIK : PERSPEKTIF PERUBAHAN PARADIGMA**

**Oleh:**

**Drs. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt**

**Drs. Gitoyo, M.Si., Akt**

---

DIBIYAI OLEH PENGKAJIAN DAN PENELITIAN ILMU PENGETAHUAN TERAPAN  
DENGAN SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN PENELITIAN NOMOR  
028/P4T/DPPM/PDM/III/2003  
DIREKTORAT PEMBINAAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT  
DIREKTORAT JENDRAL PENDIDIKAN TINGGI  
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
NOVEMBER 2003**

**UPT-PUSTAK-UNDIP**

No. Doff. 1931/K11/FF/10.

## DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN DAN <i>SUMMARY</i> .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii

I. PENDAHULUAN .....	1
II. TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	7
III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	6
IV. METODE PENELITIAN .....	25
V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	53

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan klien audit dengan kualitas audit, pergantian auditor dan pengalaman kerja bagian akuntansi klien. Untuk mendapatkan tujuan ini kepala bagian akuntansi dari perusahaan-perusahaan yang terdaftar pada Indonesian Capital Market Directory (ICMD), 2001 dan yang terdaftar pada Standard Trade & Industry Directory of Indonesia (STDI), 2000 diminta untuk mengevaluasi auditor mereka tentang masing-masing dari 12 faktor kualitas audit dan faktor lain yang diduga dapat berpengaruh terhadap kepuasan klien audit.

Dalam penelitian ini kita menemukan bukti adanya pengaruh yang signifikan faktor kualitas audit dan pergantian auditor dengan kepuasan klien audit. Sedangkan pengalaman kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Semua pola dari hasil tersebut menekankan peranan-peranan penting dari komunikasi dan hubungan dalam meraih kepuasan klien.

Sebagai tambahan dalam penelitian ini, menemukan bukti bahwa ada perbedaan kepuasan klien yang sudah *go public* dan yang belum *go publik*.

## ***SUMMARY***

The purpose of this research was to identify the influence between client satisfaction, attributes of audit quality, auditor change and work experience in Accounting. To get this objective, the head of the Accounting Department from some of the companies registered in Indonesian Capital Market Directory (ICMD), 2001 and Standard Trade & Industry of Indonesian (STDI) 2000, were asked to evaluate their existing auditors on each of 12 dimensions of audit quality.

The result of this research is there is a significant influence between audit qualities which have been identified previously with the client satisfaction. There is also a positive association between auditor change with client satisfaction.

The additional result of this research we find a prove that there is difference between client satisfaction of go public companies and not go public companies.

Key words : Audit Quality, Auditor Change, Work Experience, Audit Client, Go Public and Not Go Public Companies, Client Satisfaction.

## **PRAKATA**

Syukur alhamdulillah akhirnya penelitian ini bisa kami selesaikan dengan baik, walaupun di sana sini masih terdapat kekuarangan. Pada kesempatan ini kami selaku peneliti mohon ma'af kepada semua pihak apabila dalam proses penelitian hingga pelaporan penelitian terdapat kekuarangan. Tidak lupa ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu proses penelitian hingga pelaporan penelitian ini.

Peneliti

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Riset Praktisi Pada Kepuasan Klien .....	10
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Audit .....	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Klien .....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas dan Kepuasan Klien Audit .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Faktor .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 – Kerangka Pemikiran Teoritis .....	24
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Kualitas Audit dan Kepuasan Klien Audit .....	65
Lampiran 2 Uji Reliabilitas Kualitas Audit dan Kepuasan Klien Audit .....	70
Lampiran 3 Uji Analisis Faktor Kualitas Audit .....	74
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik dan Regresi Kepuasan Klien Audit .....	78
Lampiran 6 Uji regresi perusahaan <i>go public</i> dan yang belum <i>go public</i> serta uji Logistic Regression Kepuasan Klien Audit .....	83



## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teori agensi menjelaskan adanya dua pihak yang berkepentingan yaitu prinsipal selaku pemilik dan agen selaku manajemen. Hubungan tersebut dapat menimbulkan konflik, karena adanya keinginan dari kedua belah pihak yang masing-masing ingin memaksimalkan tingkat kepuasannya sendiri. Untuk mengatasi masalah tersebut, teori agensi berusaha memenuhi kepentingan bersama diantara kedua pihak yaitu memaksimalkan utilitas masing-masing, untuk itu segala informasi yang terkait dalam perusahaan harus dipertanggungjawabkan oleh manajemen. Untuk mengurangi atau meminimalkan kecurangan yang dilakukan manajemen dan laporan yang dibuat manajemen lebih *reliable* (dapat dipercaya, netral), maka perlu pihak independen untuk melakukan audit. Disinilah pentingnya peranan akuntan publik (auditor independen) yakni sebagai pihak yang memeriksa dan memberikan pendapat profesional atas informasi yang dibuat oleh manajemen perusahaan.

Akuntan publik merupakan suatu profesi yang memberikan jasa audit atas laporan keuangan perusahaan. Melalui pemberian jasa ini akuntan publik membantu baik manajemen maupun pihak luar sebagai pemakai laporan keuangan untuk menentukan secara obyektif dapat dipercaya tidaknya laporan keuangan perusahaan. Selain itu dengan profesi akuntan publik, pihak luar perusahaan

dapat mempercayai keputusan untuk menilai dipercaya tidaknya laporan keuangan yang disajikan manajemen perusahaan, sehingga akuntan publik merupakan suatu profesi kepercayaan masyarakat.

Investor dan pemakai laporan keuangan mengakui manfaat audit dalam pelaporan keuangan Epstein dan Geiger (1994). Untuk itu, kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP). Kehadiran tenaga akuntan asing di Indonesia mendorong persaingan di dalam pasar audit lokal, tidak membuat tenaga-tenaga akuntan lokal tergusur manakala kualitas jasa yang mereka sediakan tidak kalah dengan tenaga asing (Salamun, 1999).

Sampai saat ini belum ada definisi yang pasti mengenai kualitas audit. Hal ini disebabkan belum adanya pemahaman umum mengenai faktor penentu kualitas audit serta ada perbedaan persepsi mengenai kualitas audit diantara para peneliti (Sutton, 1993). Walaupun demikian, para peneliti mempunyai kesamaan pendapat mengenai pengukuran kualitas audit. Pengukuran kualitas audit tersebut membutuhkan kombinasi antara ukuran hasil dan proses. Pengukuran hasil lebih banyak digunakan karena pengukuran proses tidak dapat diobservasi secara langsung.

Kualitas audit umumnya ditinjau dari pihak auditor yang diukur berdasarkan standar-standar yang ditetapkan, meliputi standar umum, standar pekerjaan lapangan, dan standar pelaporan (IAI-SPAP, 1994). Menurut Sutton (1993), kualitas audit telah menjadi isu yang penting. Banyak para pengguna laporan auditor mengkritik tentang kualitas pekerjaan akuntan. Grant *et. al* (1996)

menemukan bukti banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas audit. Dengan kata lain, pengguna jasa audit dapat memberi penilaian atas kualitas audit.

KAP, dalam rangka mencapai keunggulan bersaing dengan cara meningkatkan kualitas jasa audit harus memperhatikan kepuasan pengguna jasa (klien), mengingat dalam lingkungan persaingan, konsumen memainkan peran yang penting (Crane, 1991). Kepuasan konsumen akan membawa manfaat ekonomis yang signifikan bagi organisasi bisnis (Anderson *et. al*, 1994). Bisnis yang berorientasi kepada jasa (*service-oriented business*) harus memperhatikan kepuasan konsumen dan menuntut komitmen dari setiap pihak dalam organisasi.

Beberapa penelitian mengenai kepuasan klien telah dilakukan di Amerika Serikat. Di antara penelitian itu adalah yang dilakukan oleh Crane (1991) yang memberikan ranking pelayanan dari kelompok profesi berdasarkan tingkat kepuasan yang diterima konsumen secara berurutan : (1) apoteker, (2) dokter mata, (3) dokter gigi, (4) dokter umum, (5) akuntan, (6) pengacara. Behn *et al* (1997) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien meliputi:

(1) 12 faktor kualitas audit yang dikembangkan Carcello *et al* (1992), (2) pergantian auditor, (3) pengalaman kerja bagian akuntansi, (4) faktor-faktor lain yaitu aset dan opini.

Di Indonesia penelitian mengenai kepuasan klien telah dilakukan oleh Nyata Nugraha (2002), dimana faktor-faktor kepuasan klien yang digunakan adalah (1) 11 faktor kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello *et al* (1992) dimana untuk 1 faktor kualitas audit yaitu keterlibatan komite audit tidak

dimasukkan karena klien audit di Jawa Tengah tidak mempunyai komite audit, (2) pergantian auditor, (3) pengalaman kerja bagian akuntansi. Responden penelitian yang digunakan adalah perusahaan di Jawa Tengah yang belum *go public*. Nyata Nugraha (2002) mengemukakan keterbatasan dalam penelitiannya yaitu : terbatasnya jumlah sampel dan KAP yang melakukan audit adalah KAP diluar KAP besar di Indonesia dan perusahaan yang diaudit belum *go public* di Jawa Tengah, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa digeneralisir untuk semua perusahaan. Keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nyata Nugraha, mendorong untuk dilakukan pengujian kembali.

Adapun yang membedakan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

1. Variabel-variabel kepuasan klien meliputi: (a) 12 faktor kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello *et al* (1992) dalam Behn *et al* 1997, (b) pergantian auditor, (c) pengalaman kerja bagian akuntansi, (d) faktor-faktor lain yang meliputi aset perusahaan dan opini audit (sebagai variabel kontrol).
2. Responden yang digunakan adalah perusahaan baik yang sudah *go public* maupun yang *belum go public* di Indonesia.

## 2.1 Perumusan Masalah

Lingkungan audit eksternal ditunjukkan dengan kompetensi intensif, tekanan *fee* dan pertumbuhan yang lambat (Elliott dan Jacobson, 1994-95). Untuk berkompetisi dengan sukses dalam lingkungan ini, KAP harus berjuang untuk meningkatkan harapan-harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien.

Tantangan untuk KAP adalah untuk mengerti kepuasan klien. Para peneliti telah menguji sifat-sifat kualitas audit (Carcello,1992; Mock dan Samet 1982; Sutton 1993; Sutton dan Lampe 1990), namun hasilnya tidaklah jelas aspek-aspek mana dari kualitas audit yang mempengaruhi kepuasan klien.

Sifat-sifat kualitas audit harus memberikan pandangan dalam penentu dari kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan adalah gagasan nyata (Cronin dan Taylor 1994). Para peneliti belum menguji kepuasan klien, beberapa penelitian tentang kepuasan klien telah dilaporkan dalam perusahaan bisnis (contohnya Accounting Today 1992, 1994, 1996). Penelitian ini didesain untuk merangking firma-firma pengaudit terbesar pada beberapa dimensi yang dipercaya berhubungan dengan kepuasan klien.

Fokus penelitian ini tidak pada perbandingan firma-firma, tetapi pada pengujian terhadap faktor-faktor kepuasan klien yang potensial. Dari keterangan diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Faktor-faktor utama apakah yang menentukan kualitas audit.
2. Apakah ada pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien.
3. Apakah ada pengaruh pergantian auditor terhadap kepuasan klien.
4. Apakah ada pengaruh pengalaman kerja bagian akuntansi dengan kepuasan klien.

Selain berbagai masalah yang akan diteliti, dalam penelitian ini juga diuji faktor-faktor lain yaitu aset perusahaan (Palmrose,1989; Turpen,1990) dan opini audit (Chow dan Rice, 1982) yang dalam penelitian mereka merupakan faktor penentu kualitas audit, oleh karena itu dalam penelitian ini variabel tersebut

dimasukkan sebagai variabel kontrol untuk menghindari adanya pengaruh yang mengacaukan (*Confounding effect*).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Faktor-faktor yang menentukan kualitas audit.
2. Pengaruh masing-masing kualitas audit, pergantian auditor dan pengalaman kerja bagian akuntansi dengan kepuasan klien.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada :

1. Pengembangan teori yang berkaitan dengan kepuasan klien audit.
2. Kantor Akuntan Publik dalam meningkatkan mutu auditnya.