

PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

(Studi Empiris Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

ANGGA SETYO PURWONO

NIM. C2C606013

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2011**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Angga Setyo Purwono
Nomor Induk Mahasiswa : C2C606013
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi
Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH ATRIBUT KUALITAS
AUDIT TERHADAP KEPUASAN
KLIEN (Studi Empiris Bank
Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah)**
Dosen Pembimbing : Totok Dewayanto, S.E, M.Si., Akt.

Semarang, 13 Mei 2011

Dosen Pembimbing

(Totok Dewayanto, S.E, M.Si., Akt.)
NIP : 19690509 199412 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Angga Setyo Purwono

Nomor Induk Mahasiswa : C2C606013

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT
TERHADAP KEPUASAN KLIEN (Studi
Empiris Bank Perkreditan Rakyat di Jawa
Tengah)**

10 Juni

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 2011

Tim Penguji :

1. Totok Dewayanto, SE, Akt. (.....)
2. Rr. Sri Handayani, SE, M.Si, Akt (.....)
3. Pujiharto, SE, M.Si, Akt (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Angga Setyo Purwono, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 13 Mei 2011
Yang membuat pernyataan,

(Angga Setyo Purwono)
NIM : C2C606013

ABSTRACT

This research aims to examine whether 12 audit quality attributes, namely auditing experience, understand the client's industry, responsive to the needs of clients, adhering to common standards, independence, conscientiousness, a strong commitment to quality audits, the involvement of the leadership of CAC, field work precisely, the involvement of audit committees, high ethical standards, and not easy to believe has an influence on client satisfaction.

The population in this study were all heads of department of finance at the Bank. While the sample of this research is the head of the financial section of BPR in Central Java. Data used are primary data, mail survey data collection method. Analise using multiple linear regression with SPSS program.

The results of this study indicate that only a 8 variable audit experience, understand the client's industry, responsive to the needs of clients, adhering to common standards, careful attitude, strong commitment to quality audits, field work properly, high ethical standards significant impact on client satisfaction.

Keywords: Attribute audit quality, client satisfaction

ABSTRAKSI

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.

Populasinya adalah seluruh kepala bagian keuangan pada Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah. Data yang digunakan adalah data primer, data dikumpulkan dengan mail survey. Dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

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,

Kata kunci : Atribut kualitas audit, kepuasan klien.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN (Studi Empiris Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah)** dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Mohamad Nasir M.Si.,Ph.D.,Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Totok Dewayanto, S.E, M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Anis Chariri,SE, Mcom, Ph.D. Akt. selaku dosen wali yang senantiasa telah memantau perkembangan anak didiknya.
4. Segenap Bapak / Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Seluruh keluargaku, kedua orang tuaku, Bapak Edy Utomo, dan Ibu Dyah Palupi W, serta kakak beserta istri dan putri Malwi Adityo Saputro, Mbak Wulan dan ponakan si cantik dan imut Ara, dan adikku tercinta Bonggo

Ardiyono dan Dinda Dinanti, terima kasih atas semua kasih sayang, dukungan baik moril maupun materil serta doa yang selalu menyertai penulis.

6. Teman-teman tercinta yang selalu setia menemani dan memberikan semangat galauers n crew Freelance Photography
7. Untuk Kekasihku, terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan selama ini.
8. dan Teman-teman Akuntansi angkatan 2006 (kelas A) atas kebersamaannya selama empat tahun ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 13 Mei 2011

Penulis

Angga Setyo Purwono

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Tetap Semangat”

(Pak Anis Chariri)

“Ya Sudahlah”

(Bondan Prakoso n F2B)

“Moving On”

(Andien)

Persembahan Skripsi untuk Kedua Orang Tua yang telah Membesarkan Saya, Kakak Adik tercinta, Seluruh Keluarga Besar Saya, Kekasih yang selalu memberikan semangat dan Teman-teman serta semua yang mensupport saya selama ini. Terimakasih banyak.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Klien	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan	9
2.1.2 Kualitas Audit	11
2.1.2.1 Pengalaman Melakukan audit	12
2.1.2.2 Memahami Industri Klien	12
2.1.2.3 Responsif Atas Kebutuhan Klien	13

2.1.2.4	Taat Pada Standar Umum	14
2.1.2.5	Independensi	15
2.1.2.6	Sikap Hati-Hati	15
2.1.2.7	Komitmen Yang Kuat Terhadap Kualitas Audit	16
2.1.2.8	Keterlibatan Pimpinan KAP	17
2.1.2.9	Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat	17
2.1.2.10	Keterlibatan Komite Audit	18
2.1.2.11	Standar Etika Yang Tinggi	18
2.1.2.12	Tidak Mudah Percaya	19
2.1.3	Kualitas Audit dan Kepuasan Klien	20
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
3.1.1	Variabel Penelitian	35
3.1.2	Definisi Operasional	36
3.2	Populasi dan Sampel	37
3.3	Jenis dan Sumber Data	38
3.4	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data	39
3.5.1	Statistik Deskriptif	39
3.5.2	Uji Kualitas Data	39
3.5.2.1	Uji Reliabilitas	40
3.5.2.2	Uji Validitas	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3.1	Uji Normalitas	41
3.5.3.2	Uji Multikolonieritas.....	42
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	43
3.5.4	Uji Hipotesis	44

3.5.4.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.5.4.2	Koefisien Determinasi	46
3.5.4.3	Uji Signifikansi Parameter Individual	46
3.5.4.4	Uji Signifikansi Simultan	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	48
4.2	Statistik Deskriptif	50
4.3	Analisa Data	54
4.3.1	Uji Kualitas Data	54
4.3.1.1	Uji Validitas	54
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	55
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	56
4.3.2.1	Uji Normalitas	56
4.3.2.2	Uji Multikolinearitas	58
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas	59
4.3.3	Uji Analisis Regresi Berganda	61
4.3.4	Pengujian Hipotesis	65
4.3.4.1	Koefisien Determinasi	65
4.3.4.2	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual	66
4.3.4.3	Uji Signifikansi Simultan	69
4.4	Pembahasan Hipotesis.....	70
BAB V	PENUTUP	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Keterbatasan Penelitian	79
5.3	Saran.....	79
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Penyebaran Kuisioner	48
Tabel 4.2 Profil Responden	49
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi.....	62
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.11 Hasil Uji-F	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot	57
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

LAMPIRAN 2 : HASIL OLAH DATA

LAMPIRAN 3 : DATA KUISIONER

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah suatu organisasi bisnis yang bergerak di sektor jasa, ini merupakan dunia industri jasa yang relatif kompetitif. Lingkungan eksternal audit dicirikan dengan kompetisi yang intens, tekanan fee dan pertumbuhan yang lambat, Elliot dan Jacobson (1994). Untuk berkompetisi secara sukses dalam lingkungan tersebut KAP harus secara kontinyu berusaha keras untuk melampaui harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien, dengan cara memahami kepuasan klien.

Fornell et. al. (1996) dalam Ridwan Widagdo (2002), untuk mengetahui kepuasan klien diperlukan sebuah tolok ukur, yaitu apabila mengetahui cara tercapainya keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, misalnya dalam menggunakan suatu jasa, bila sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan itu melebihi harapan mereka maka ia akan merasa puas. Untuk menilai sesuatu yang dirasakan, ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang

digunakan sebagai bahan pertimbangan. Kepuasan pada dasarnya meliputi tiga hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan.

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

Penelitian yang direplikasi dari Ridwan Widagdo (2002), dengan judul Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien ternyata tidak sepenuhnya terbukti. Hal ini bisa dilihat dari hasil output masing-masing atribut yang menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Tujuh atribut dari kualitas audit, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, komitmen kuat terhadap kualitas audit, serta hubungan KAP dengan komite audit menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien, sedangkan lima variabel lainnya, yaitu independensi, sikap hati-hati anggota tim audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi dan tidak mudah percaya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.

Bhen et. al. (1997) melakukan penelitian yang sama tentang atribut kualitas audit dengan melihat apakah atribut kualitas audit mempunyai pengaruh secara langsung dengan kepuasan klien dengan menggunakan 12 atribut kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello et. al. (1992), yang meliputi: pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien; responsif atas kebutuhan klien, kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP, anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati, KAP memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit, standar-standar etika yang tinggi dari anggota-anggota tim audit, dan menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit.

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

Penelitian ini pada dasarnya mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Behn et. al. (1997), Ridwan Widagdo (2002) dan Windasari Suhar (2010). Alasan untuk menguji kembali penelitian yang sudah pernah adalah untuk mengetahui

apakah atribut-atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien dengan waktu dan sampel yang berbeda yaitu pada tahun 2011 dan pada Bank Perkreditan Rakyat (Jawa Tengah).

1.2 Rumusan Masalah

Seorang auditor dituntut untuk ahli dan professional dalam pelaksanaan tugasnya. Keahlian dapat didapat dari pendidikan formal dan non formal. Dibutuhkan keahlian dan sikap profesional untuk mendapatkan audit yang berkualitas. Karena hasil audit yang berkualitas akan menentukan kepuasan klien.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh atribut kualitas jasa audit terhadap kepuasan klien studi empiris Bank Perkreditan Rakyat Jawa Tengah. Adapun permasalahan yang akan diteliti selanjutnya dalam penelitian ini adalah :

1. Menurut anda apakah pengalaman audit pada KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien (pengalaman melakukan audit) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
2. Menurut anda apakah keahlian/pemahaman terhadap industri klien (memahami industri klien) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
3. Menurut anda apakah responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien?
4. Menurut anda apakah kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan (taat pada standar umum) berpengaruh terhadap kepuasan klien?

5. Menurut anda apakah sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP (independensi) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
6. Menurut anda apakah anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati (sikap hati-hati) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
7. Menurut anda apakah KAP memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit (komitmen yang kuat terhadap kualitas audit) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
8. Menurut anda apakah keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit (keterlibatan pimpinan KAP) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
9. Menurut anda apakah melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat (melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
10. Menurut anda apakah keterlibatan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit (keterlibatan komite audit) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
11. Menurut anda apakah standar-standar etika yang tinggi dari anggota-anggota tim audit (standar etika yang tinggi) berpengaruh terhadap kepuasan klien?
12. Menurut anda apakah menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit (tidak mudah percaya) berpengaruh terhadap kepuasan klien?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh atribut-atribut kualitas audit dalam mempengaruhi kepuasan klien yang diukur dengan: pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien; responsif atas kebutuhan klien, kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP, anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati, KAP memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit, standar-standar etika yang tinggi dari anggota-anggota tim audit, dan menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi KAP

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis pada Kantor Akuntan Publik untuk memahami lebih jauh tentang pelayanan audit yang dibutuhkan klien.

2. Bagi Khasanah Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori akuntansi terutama yang berkaitan dengan kualitas audit dan yang berkaitan dengan kepuasan klien. Disamping itu penelitian juga dapat menjadi acuan bagi mahasiswa dan dipergunakan untuk riset dan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di suatu perusahaan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan.

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori-teori, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan deskripsi obyek penelitian, analisi data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan atas hasil dan pembahasan analisis data penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran – saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Klien

Penelitian tentang kualitas audit telah banyak dilakukan, namun tema dari penelitian tersebut umumnya tidak jauh berbeda. Menurut Philip Kotler (1994) dalam salah satu konsep pemasarannya "*The Marketing Approach*" yang didasarkan pada kepercayaan menyatakan bahwa tujuan bisnis dari suatu organisasi dapat dicapai dengan cara terbaik melalui pemberian kepuasan yang menyeluruh atau lengkap (*complete statification*) pada pengguna akhir yaitu pelanggan/klien. Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan merupakan satu satunya kriteria untuk menentukan mutu, Garvin (1994) dalam Ridwan Widagdo (2002).

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Ketika orang berbicara tentang sikap karyawan seringkali mereka bermaksud mengatakan kepuasan kerja. Sebenarnya kedua istilah tersebut sering digunakan secara bergantian Robbins (2002). Philip Kotler (1994) menandakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan Irawan (2003)

berpendapat bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Sedangkan pengertian kepuasan konsumen menurut Swasta (2005) adalah : Suatu dorongan keinginan iondividu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya. Dari pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan klien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan perlu tolok ukur, yaitu: apabila tercapainya keseimbangan dari apa yang dirasakan klien dengan apa yang diharapkan oleh klien. Konsumen akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal mengkonsumsi barang dan jasa. Nilai yang dirasakan atas kualitas jasa akan terkait dengan harapan yang melekat pada diri pelanggan. Nilai tersebut meliputi nilai produk, layanan, nilai karyawan dan citra, Woodruf (1997) dalam Ridwan Widagdo (2002). Nilai produk dipengaruhi oleh kualitas dan kelebihan pada jasa seperti keunikan, sedangkan nilai pelayanan terkait fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan serta informasi yang memudahkan. Nilai karyawan ditunjukkan dari kemampuan memberikan pelayanan, citra dipengaruhi persepsi pelanggan terhadap kinerja, Ridwan Widagdo (2002).

2.1.2. Kualitas Audit

Kualitas audit adalah kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan. 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 bermutu tinggi merupakan kunci sukses bagi keberhasilan masa datang, Tatang (1995) dalam Ridwan Widagdo (2002).

Parasuraman (1985) dalam Ridwan Widagdo (2002), menyatakan bahwa ada 2 atribut utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang baik. 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.

Bhen et. al. (1997), mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil penelitiannya menunjukkan 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, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit. Berikut ini akan diuraikan satu persatu ke 12 atribut kualitas jasa audit yang direkomendasikan oleh Behn et. al. (1997):

2.1.2.1 Pengalaman Melakukan Audit

Menurut Standar Profesi Akuntan Publik, SA Seksi 210 (1994) menyatakan bahwa pengalaman melakukan audit merupakan pencapaian keahlian yang dimulai dengan pendidikan formalnya kemudian diperluas melalui pengalaman-pengalaman selanjutnya dalam praktik audit. Pencapaian keahlian tersebut dimulai dengan pendidikan formalnya yang diperluas melalui pengalaman-pengalaman selanjutnya dalam praktek audit. Pengalaman merupakan atribut yang penting yang dimiliki oleh auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman, Neni Meidawati (2001) dalam Ridwan Widagdo (2002). Hasil penelitian yang dilakukan Browman dan Bradley (1997) dalam Ridwan Widagdo (2002), menemukan bukti bahwa penggunaan atribut pengalaman sehubungan dengan kualitas didasarkan pada asumsi bahwa tugas memberikan feedback yang berguna terhadap bagaimana sesuatu dilakukan secara lebih baik, yang diperlukan oleh pembuat keputusan untuk memperbaiki kinerjanya. Di sisi lain bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal :

1. Mendeteksi kesalahan
2. Memahami kesalahan secara akurat
3. Mencari penyebab kesalahan

2.1.2.2 Memahami Industri Klien

Auditor harus memiliki pengetahuan mengenai hal-hal yang bersifat bisnis, satuan usaha, bentuk organisasi klien, dan karakteristik operasi dari klien.

Beberapa hal diantaranya adalah tipe bisnis, tipe produk dan jasa, struktur modal, pihak yang mempunyai hubungan yang istimewa, lokasi, dan metode produksi, distribusi, serta kompensasi. Selain itu, seorang auditor juga harus mempertimbangkan hal-hal yang mempengaruhi industri tempat satuan operasi usaha berada, seperti kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, serta perubahan teknologi, yang membawa pengaruh terhadap proses auditnya. Hal lain yang juga perlu menjadi pertimbangan auditor adalah praktik akuntansi yang berlaku umum dalam industri, kondisi persaingan, rasio keuangan, serta Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001).

Dengan memahami industri klien berarti menjadi bagian integral yang tidak terpisahkan dengan pekerjaan profesi sehingga dapat menghasilkan audit yang memenuhi standar mutu auditing, Harry Suharto (2002) dalam Mukhlisin, (2004). Selain dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien, Wolk dan Wootton (1997).

2.1.2.3 Responsif Atas Kebutuhan Klien

Menurut Mahon (1982) dalam Ridwan Widagdo (2002), bahwa yang dimaksud dengan responsif atas kebutuhan klien disini adalah klien berharap menerima lebih banyak dari hanya opini audit klien juga, dan juga ingin mendapatkan keuntungan dari keahlian dan pengetahuan auditor di bidang usaha dan memberikan nasehat tanpa diminta. Ketika Kantor Akuntan Publik melakukan audit terhadap suatu perusahaan, maka opini menjadi sentral perhatian, padahal klien membutuhkan banyak hal lainnya, tidak sekedar opini. Klien berharap

menerima lebih banyak dari hanya opini audit klien dan juga ingin mendapatkan keuntungan dari keahlian dan pengetahuan auditor di bidang usaha dan memberikan nasehat tanpa diminta. Mahon (1982) seperti yang disadur Ridwan Widagdo (2002), menjelaskan bahwa dalam penelitiannya tentang kualitas audit dengan melakukan suatu interview terhadap pihak klien, menyimpulkan bahwa atribut yang membuat klien memutuskan pilihannya terhadap suatu Kantor Akuntan Publik adalah kesungguhan Kantor Akuntan Publik tersebut memperhatikan kebutuhan kliennya.

2.1.2.4 Taat Pada Standar Umum

Arens dan Loebbecke (1997) dalam Mukhlisin (2004), mengatakan bahwa standar auditing merupakan pedoman bagi auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Standar-standar ini meliputi pertimbangan mengenai kualitas profesional mereka, seperti keahlian dan independensi, persyaratan pelaporan, dan bahan bukti. 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).

Elitzur dan Falk (1996) juga mengatakan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada:

1. Kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian.
2. Kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya.

Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya Standar Umum. Sebab, seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001).

2.1.2.5 Independensi

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

Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, (SPAP, 2001), sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien.

2.1.2.6 Sikap Hati-Hati

Penggunaan kemahiran profesional secara cermat dan seksama dalam semua aspek audit mengartikan bahwa auditor wajib melaksanakan tugasnya dengan kesungguhan dan kecermatan, atau keperdulian profesional. Kecermatan dan keseksamaan profesional meliputi ketelitian dalam memeriksa kelengkapan kertas kerja, mengumpulkan bahan bukti audit yang memadai, dan menyusun laporan audit yang lengkap. Sebagai seorang profesional, auditor harus

menghindari kelalaian dan ketidakjujuran, Arens dan Loebbecke (1997) dalam Mukhlisin (2004).

Kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetisi dan ketekunan. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesionalnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya, Neni Meidawati (2001) dalam Ridwan Widagdo (2002). Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit (SPAP, 2001) dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati, Mautz dan Sharaf (1961) dalam Ridwan Widagdo (2002).

2.1.2.7 Komitmen Yang Kuat Terhadap Kualitas Audit

Komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi, Araya *et. al.* (1980) dalam Ridwan Widagdo (2002).

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang auditor harus meningkatkan koordinasi dan hubungannya dengan KAP yang besar dan berskala internasional. Dengan demikian, diharapkan auditor akan mampu menyajikan informasi-informasi yang sedang berkembang di berbagai negara, terutama yang mempunyai hubungan dengan bidang usaha klien, sehingga kualitas kerja auditor akan meningkat selaras dengan peningkatan pengetahuannya yang lintas negara. Hal ini

berkaitan erat dengan komitmen yang kuat seorang auditor terhadap kualitas audit, Behn *et. al.* (1997) dalam Ridwan Widagdo (2002).

2.1.2.8 Keterlibatan Pimpinan KAP

Menurut Deming (1981) seperti yang dikutip oleh Ridwan Widagdo (2002), menyebutkan bahwa 80 persen masalah mutu merupakan masalah manajemen, karena tanpa keterlibatan manajemen maka 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 atau tak formal. Pimpinan yang baik perlu menjadi focal point yang mampu memberikan perspektif dan visi luas atas kegiatan perbaikan serta mampu memotivasi mengakui dan menghargai upaya dan prestasi perorangan maupun kelompok, Tatang (1995) dalam Ridwan Widagdo (2002).

2.1.2.9 Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat

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

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).

2.1.2.10 Keterlibatan Komite Audit

Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis, antara lain karena komite ini mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan. Namun, hal ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif Menon dan Williams (1994) dalam Mukhlisin (2004). Praktik yang terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga 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 Mukhlisin (2004).

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

2.1.2.11 Standar Etika Yang Tinggi

Seorang auditor harus dapat meningkatkan akuntabilitasnya dengan cara menegakkan etika profesional yang tinggi. Terkadang auditor menghadapi banyak dilema etika dalam menjalankan karier bisnis mereka, misalnya bernegosiasi dengan klien yang mengancam akan mencari auditor baru kalau perusahaannya tidak memperoleh pendapat wajar tanpa pengecualian. Hal ini jelas merupakan dilema etika sebab pendapat seperti itu belum tentu memuaskan ; memutuskan apakah akan menegur supervisor yang membiarkan terjadinya salah saji secara material hanya untuk mendapatkan bonus yang lebih besar, Arens dan Loebbecke (1997) dalam Mukhlisin (2004).

Etika adalah (1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), (2) Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat, Neni Meidawati (2001) dalam Ridwan Widagdo (2002).

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 diaudit, Munawir (1997) dalam Ridwan Widagdo (2002).

2.1.2.12 Tidak Mudah Percaya

Audit atas laporan keuangan yang berdasarkan Standar Auditing yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap skeptis profesional, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Hal ini berarti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur, namun juga tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang kejujurannya tidak diragukan lagi. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi klien. Selain itu, menurut standar etik akuntan publik, menyiratkan auditor perlu bersikap waspada dan skeptis dalam menjalankan tugas audit, Ridwan Widagdo (2002).

2.1.3 Kualitas Audit dan Kepuasan Klien

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggannya, ini merupakan salah satu perspektif perusahaan dalam meningkatkan kinerja yang didasarkan pada paradigma customer value, Mulyadi dan Jhony Setiawan (2000) dalam Ridwan Widagdo (2002). Kotler (1997) , mengatakan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berarti citra kualitas yang baik bukan dilihat dari pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi para pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Hall dan Elliot (1993) dalam Ridwan Widagdo (2002), menyatakan bahwa konstruk kualitas pelayanan sering dilihat memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen atau klien. Demikian halnya dalam Kantor Akuntan Publik yang berspektif customer dimana klien sebagai pelanggan, patut menyadari kebutuhan atau keinginan klien. Sebagaimana telah disebutkan kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten, Parasuraman (1985) dalam Ridwan Widagdo (2002), maka audit sebagai produk jasa Kantor Akuntan Publik harus memiliki kualitas tertentu yang diharapkan akan mampu untuk memenuhi harapan pelanggan, dalam hal ini klien.

Dari berbagai pendapat diatas dapat dipahami bahwa terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara produsen dan konsumen menjadi harmonis, menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang

dapat menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen ini merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk kepuasan konsumen, dimana konsumen yang puas adalah *asset* yang paling berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dengan demikian secara konseptual kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

2.2 Penelitian Terdahulu

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

Ridwan Widagdo (2002) dengan judul penelitian *Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien*, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh manajer keuangan perusahaan yang terdaftar dalam BEJ. Penelitian ini mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel

independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil penelitian 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.

Windasari Suhar (2010) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien (studi empiris Bank Perkreditan Rakyat di Daerah Istimewa Yogyakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah Bank Perkreditan Rakyat di Yogyakarta. Penelitian ini mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 12 atribut, 8 atribut yang signifikan, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap 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. Dibawah ini merupakan ringkasan penelitian terdahulu :

Tabel 2.1**Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Judul	Alat analisis	Hasil Penelitian
Bhen et al (1997)	Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas audit Terhadap Kepuasan Klien	Regresi Linier Berganda	Hasil pengujian menyatakna bahwa dari 12 atribut, 6 atribut menunjukkan pengaruh yang signifikan positif, antara lain pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP dan berhubungan dengan komite audit. Sedangkan 6 atribut tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.
Ridwan Widagdo (2002)	Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta)	Regresi Linier Berganda	Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari 12 atribut, 7 atribut yang signifikan, antara pengalaman melakukan audit, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, komitmen kuat terhadap kualitas audit, serta hubungan KAP dengan komite audit, sedangkan 5 atribut dari

			kualitas audit, yaitu independensi, sikap hati-hati anggota tim audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi dan tidak mudah percaya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.
Windasari Suhar Putri (2010)	Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta)	Regresi Linier Berganda	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.

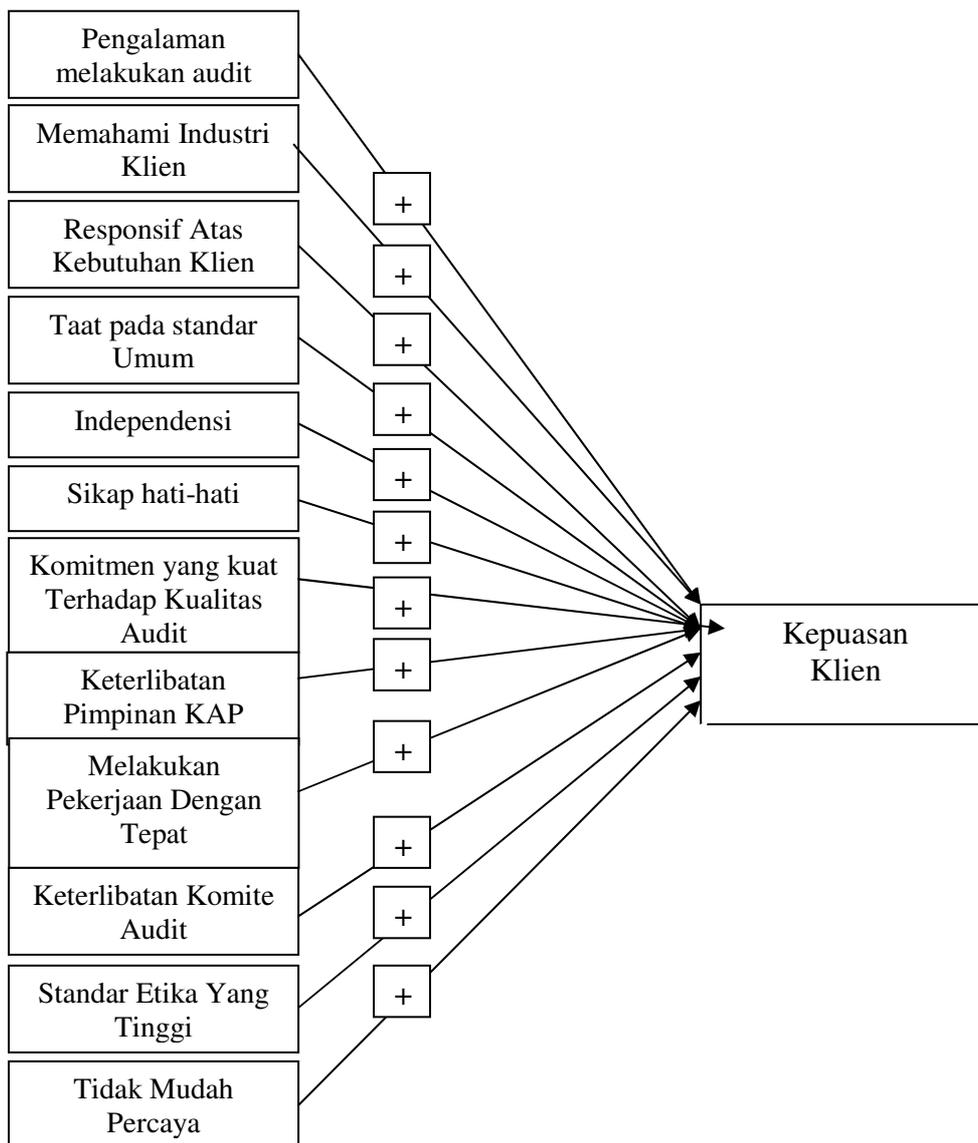
2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara KAP saat ini, maka kepuasan konsumen/klien menjadi prioritas utama di mana tingkat kepentingan harapan klien serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah

sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen agar mereka merasa puas.

Kerangka pemikiran peneliti seperti terdapat dalam gambar dibawah ini :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Windasari Suhar (2010)

Penjelasan pada gambar di atas menunjukkan adanya pengaruh dari atribut kualitas audit, yang terdiri dari pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan klien.

2.4 Hipotesis

Dengan latar belakang masalah dan telaah pustaka mengenai pengaruh antara kualitas audit (atribut-atribut kualitas audit) terhadap kepuasan klien, meliputi: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan dengan teliti, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. **Pengalaman melakukan audit**

Pengalaman merupakan atribut paling penting yang harus dimiliki oleh seorang auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman Neni Meidawati (2001) dalam Ridwan Widagdo (2002).

Di sisi lain Tubb (1992) dalam Ridwan Widagdo (2002), mengatakan bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal: 1) mendeteksi kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari

penyebab kesalahan. Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan klien akan merasa puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa :

H1 : Pengalaman audit berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

2. Memahami industri klien

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

H2 : Memahami industri klien berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

3. Responsif atas kebutuhan klien

Mahon (1982) dalam Mukhlisin (2004), dalam penelitiannya tentang kualitas audit, dengan melakukan suatu wawancara terhadap kliennya, menyimpulkan bahwa atribut yang membuat klien memutuskan pilihannya terhadap suatu KAP adalah kesungguhan KAP tersebut memperhatikan kebutuhan

kliennya. Adanya suatu sikap yang responsif terhadap kebutuhan klien merupakan salah satu keunggulan KAP dalam memberikan jasanya kepada klien. Hal ini secara tidak langsung juga akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa :

H3 : Responsif atas kebutuhan klien berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

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).

Elitzur dan Falk (1996) dalam Mukhlisin (2004), juga mengatakan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada: 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya Standar Umum. Sebab, seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Dengan adanya kedua hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa :

H4 : Taat pada standar umum berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

5. Independensi

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

Kepercayaan masyarakat umum atas independensi sikap auditor sangat penting bagi perkembangan profesi akuntan publik. Kepercayaan masyarakat akan menurun jika terdapat bukti bahwa independensi sikap auditor ternyata berkurang, bahkan kepercayaan masyarakat dapat juga menurun disebabkan dari keadaan oleh mereka yang berpikiran sehat (*rasionable*) dianggap dapat mempengaruhi sikap independenai. Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, (SPAP, 2001), sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa :

H5 : Independensi berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

6. Sikap hati-hati

Penggunaan kemahiran profesional secara cermat dan seksama dalam semua aspek audit mengartikan bahwa auditor wajib melaksanakan tugasnya dengan kesungguhan dan kecermatan, atau keperdulian profesional. Sebagai seorang profesional, auditor harus menghindari kelalaian dan ketidakjujuran, Arens dan Loebbecke (1997) dalam Mukhlasin (2004).

Kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetisi dan ketekunan. Hal ini

mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesionalnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya, Neni Meidawati (2001) dalam Ridwan Widagdo (2002). Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit (SPAP, 2001) dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati Mautz dan Sharaf (1961) dalam Ridwan Widagdo (2002) dengan sikap hati-hati ini akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H6 : Sikap hati – hati berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

7. Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit

Komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi, Araya *et. al.* (1980) dalam Ridwan Widagdo (2002).

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang auditor harus meningkatkan koordinasi dan hubungannya dengan KAP yang besar dan berskala internasional. Dengan demikian, diharapkan auditor akan mampu menyajikan informasi-informasi yang sedang berkembang di berbagai negara, terutama yang mempunyai hubungan dengan bidang usaha klien, sehingga kualitas kerja auditor akan meningkat selaras dengan peningkatan pengetahuannya yang lintas negara. Hal ini

berkaitan erat dengan komitmen yang kuat seorang auditor terhadap kualitas audit. Behn *et. al.* (1997). Dengan adanya komitmen yang kuat terhadap kualitas audit dari auditor, maka klien akan puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa:

H7 : Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

8. Keterlibatan pimpinan KAP

Keterlibatan para eksekutif KAP membantu terbentuknya komunikasi dua arah yang lebih intensif antara klien dan auditor karena para eksekutif KAP dianggap mempunyai keahlian dan pengalaman yang lebih baik serta mempunyai citra yang lebih tinggi daripada staf auditor sehingga dapat menjadi mediator antara klien dan auditor yang melakukan proses audit (*Media Akuntabsi* No. 25, Maret, 1998). Adanya komunikasi intensif antara klien dan auditor, akan memperlancar dan mempermudah proses audit. Hal ini akan memberikan keunggulan bagi KAP karena dapat memberikan jasa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh klien. Sehingga klien akan puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa :

H8 : Keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

9. Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat

Standar pekerjaan lapangan yang pertama menentukan agar program kerja yang akan dilaksanakan direncanakan dengan matang dan pelaksanaannya oleh

para asisten diawasi secara seksama, Arens dan Loebbecke (1997) dalam Mukhlisin (2004).

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). Perencanaan yang matang dan tepat diharapkan dapat memberikan jasa audit yang lebih baik lagi, sehingga proses audit dapat selesai tepat waktu dan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh klien, dengan demikian semua ini dapat memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H9 : Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

10. Keterlibatan komite audit

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

Praktik yang terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga 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 Mukhlisin (2004). Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk

melakukan perbaikan-perbaikan. Dengan demikian akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa :

H10: Keterlibatan Komite Audit berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

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

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 diaudit, Munawir (1997) dalam Ridwan Widagdo (2002). Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diduga bahwa :

H11 : Standar etika yang tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

12. Tidak mudah percaya

Audit atas laporan keuangan yang berdasarkan Standar Auditing yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan

dilaksanakan dengan sikap *skeptis* profesional , Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Hal ini berarti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur, namun juga tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang kejujurannya tidak diragukan lagi. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi klien.

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

H12 : Tidak mudah percaya berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2001). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel terikat (Dependent Variable) adalah sejumlah gejala dengan berbagai unsur / faktor di dalamnya yang ada ditentukan/dipengaruhi oleh adanya variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepuasan Klien (Y).
- b. Variabel bebas (Independent Variable) merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur / faktor yang ada didalamnya yang menentukan / mempengaruhi adanya variabel-variabel yang lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah atribut kualitas audit, yang terdiri dari :
 1. Pengalaman Melakukan Audit (X1)
 2. Memahami Industri klien (X2)
 3. Responsif Atas Kebutuhan Klien (X3)
 4. Taat Pada Standar Umum (X4)
 5. Independensi (X5)
 6. Sikap Hati-hati (X6)
 7. Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit (X7)

8. Keterlibatan Pimpinan KAP (X8)
9. Melakukan Pekerjaan Lapangan dengan Tepat (X9)
10. Keterlibatan Komite Audit (X10)
11. Standar Etika Tinggi (X11)
12. Tidak Mudah Percaya(X12)

3.1.2 Definisi Operasional

1. Kualitas Audit

Kualitas audit yang dimaksud adalah kualitas audit berdasarkan atribut Behn *et. al.* (1997). Instrumen kualitas jasa audit dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Carcello *et. al.* (1992) yang terdiri dari 12 item pertanyaan 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, tidak mudah percaya. Instrumen pengukuran yang digunakan yaitu menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban yaitu : (1) STS = Sangat tidak setuju, (2) TS = Tidak setuju, (3) N = Netral, (4) S = Setuju, (5) SS = Sangat setuju.

2. Kepuasan Klien

Kepuasan klien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan dari para klien audit Bank Perkreditan Rakyat (Jawa Tengah). Adapun instrumen yang digunakan adalah diukur dengan menggunakan Skala Likert, yang merupakan

salah satu cara untuk menentukan *score*. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam 5 tingkatan dengan penilaian sebagai berikut :

- untuk jawaban Sangat Tidak Memuaskan (STM), diberi nilai 1
- untuk jawaban Tidak Memuaskan (TM), diberi nilai 2
- untuk jawaban Netral (N), diberi nilai 3
- untuk jawaban Memuaskan (M), diberi nilai 4
- untuk jawaban Sangat Memuaskan (SM), diberi nilai 5

3.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Tengah. Sampel adalah populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Metode sampling yang digunakan adalah Simple Random Sampling, yaitu setiap elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Prosedur pemilihan random sederhana ini menggunakan sistem undian, Mudrajat Kuncoro (2003). Mempertimbangkan jumlah unit populasi yang begitu besar sehingga tidak mungkin diteliti satu demi satu. Alasan peneliti menggunakan kepala bagian keuangan sebagai responden yang menjawab kuesioner penelitian adalah karena memiliki informasi lengkap dan menyeluruh untuk mengevaluasi kinerja KAP, sebab mereka selalu berhubungan dengan KAP apabila perusahaannya sedang diaudit.

Dari data yang ada di Bank Indonesia Semarang tahun 2010, Bank Perkreditan Rakyat (Jawa Tengah) yang ada berjumlah 262. Maka populasi

berjumlah 262, dengan asumsi setiap Bank Perkreditan Rakyat memiliki satu Kepala Bagian Keuangan. Penentuan jumlah minimum sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut, Rao (1996) dalam Ridwan Widagdo (2002) :

$$n = \frac{N}{1+N(\text{moe})^2}$$

dimana,

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

Moe : *Margin of error*, Rao mengasumsikan moe sebesar 10%

Berdasarkan data yang diperoleh, maka jumlah minimum sampel yang harus didapat untuk penelitian ini dengan margin error sebesar 10% adalah :

$$\begin{aligned}n &= \frac{262}{1+262(0,1)^2} \\ &= 72,37\end{aligned}$$

maka jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah 72

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Adapun data primer diperoleh dari pendapat atau persepsi kepala bagian keuangan yang mengisi dan mengembalikan daftar kuesioner kepada peneliti, sedangkan data sekunder diperoleh dari Bank Indonesia Semarang tahun 2010 sebagai kerangka sampling yang memuat nama dan alamat perusahaan yang menjadi populasi penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan peneliti menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui pos (mail survey). Seluruh kuesioner dibagikan kepada para kepala bagian keuangan di setiap BPR di Jawa Tengah dalam amplop. Proses penyebaran kuesioner dilakukan antara 21 Februari sampai 28 Maret 2011. Dengan jangka waktu 1 bulan responden dapat menyesuaikan waktu pengisian kuesioner dengan kesibukannya dan mengirimkan kembali. Setiap amplop kuesioner disertai surat ijin penelitian dari Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro (FE UNDIP) yang menjelaskan identitas peneliti, tujuan penelitian, agar dapat memotivasi responden untuk mengisi secara lengkap dan mengembalikannya kembali setelah melakukan pengisian kuesioner.

3.5 Metode Analisis

Data penelitian dianalisis dengan alat statistik, yang terdiri dari :

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai deskripsi variabel penelitian kualitas jasa audit, dan kepuasan klien peneliti menggunakan tabel distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan angka rata-rata, kisaran dan deviasi standar.

3.5.2 Uji kualitas Data

Menurut Imam Ghazali (2005), kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan

validitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

Ada 2 prosedur dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas dan validitas data, yaitu : (1) *One Shot* atau pengukuran sekali saja dengan koefisien *Cronbach Alpha*, dan (2) Uji validitas kontruk dengan cara analisis faktor konfirmatori. Keterangan dari kedua uji kualitas data adalah sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan dari waktu ke waktu. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, Imam Ghozali (2005).

Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Suatu variabel disebut *reliable*, apabila :

- Hasil $\alpha \geq 0,60$ maka hasilnya adalah reliabel.
- Hasil $\alpha \leq 0,60$ maka hasil yang didapat tidak reliabel.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, Imam Ghozali (2005). Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi,

sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari validitas yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas menggunakan korelasi *bivariat* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat r hitung, apabila r hitung $\text{sig.} \leq 0,05 = \text{valid}$ dan r hitung $\text{sig.} > 0,05 = \text{tidak valid}$, Imam Ghozali, (2005)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak, Santoso (2001). Kaidah pengambilan kesimpulan :

1. Jika penyebaran data mengikuti garis normal, maka data berdistribusi normal.
2. Jika penyebaran data tidak mengikuti garis normal, maka data berdistribusi tidak normal.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara analisis grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan

distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini bisa menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat data normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis harus diagonal. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas, Imam Ghozali (2005).

Selain itu, dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Kolmogorov-Smirnov adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui distribusi suatu data untuk data yang minimal bertipe ordinal.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti bahwa antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linear. Uji ini

bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara 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. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantar variabel independent. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Apabila terjadi multikolinieritas maka variabel bebas yang berkolinier dapat dihilangkan. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinier menurut perhitungan yang dilakukan program SPSS dengan berpedoman bahwa multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerancenya dan lawannya variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi dan menunjukkan kolinieritas yang tinggi. Nilai cutoff bagi angka tolerance adalah sebesar 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10, artinya bahwa semua variabel yang akan dimasukkan dalam perhitungan model regresi harus mempunyai tolerance di atas 0,10. Jika lebih rendah dari 0,10 maka terjadi multikolinieritas. Sedangkan hasil perhitungan nilai VIF, jika memiliki nilai VIF kurang dari 10, maka tidak mempunyai persoalan multikolinieritas, Imam Ghozali (2005)

3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Model regresi yang baik adalah yang terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dilakukan dengan

1. Melihat Grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distudentized. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan sebagai berikut (Imam Ghozali, 2005):

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Glejser

Uji Glejser meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen (Gujarati, 2003) dengan persamaan regresi :

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t$$

Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Hipotesis

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan apakah variabel kualitas jasa audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan klien.

3.5.4.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini. Dalam analisis Regresi linear berganda, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan *random*, yang berarti mempunyai distribusi probabilitas. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap, Imam Ghozali (2005).

Persamaan yang digunakan :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + b_{11}X_{11} + b_{12}X_{12}$$

Dimana,

Y	=	Kepuasan Klien
B ₀	=	Konstanta
b ₁ +12	=	Koefisien Regresi
X ₁	=	Pengalaman Melakukan Audit
X ₂	=	Memahami Industri Klien
X ₃	=	Responsif Atas Kebutuhan Klien
X ₄	=	Taat Pada Standar Umum
X ₅	=	Independensi
X ₆	=	Sikap Hati – Hati
X ₇	=	Komitmen Yang Kuat Terhadap Kualitas Audit
X ₈	=	Keterlibatan Pimpinan KAP dalam Pelaksanaan Audit
X ₉	=	Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat

- X10 = Keterlibatan Komite Audit
X11 = Standar Etika Yang Tinggi
X12 = Sikap Tidak Mudah Percaya

Uji hipotesis yang akan dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS adalah sebagai berikut :

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, Imam Ghazali (2005). Dan rumus koefisien determinasi adalah

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana :

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan regresi linier berganda dan koefisien determinasi mengenai pengaruh pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum dan keterlibatan klien terhadap kepuasan klien, maka hipotesis terdahulu perlu diuji kebenarannya.

3.5.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis alternatif 1-12

3.5.4.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen/bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji F akan digunakan untuk menguji hipotesis alternatif. Untuk menguji kedua hipotesis yaitu uji t dan F kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Apabila probabilitas $> 0,05$ maka H_0 tidak dapat ditolak (diterima), sedangkan apabila probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_1 dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_1