

EXPLORASI KEPERCAYAAN DAN HUBUNGAN AUDITOR-KLIEN: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN AUDITOR TERHADAP KLIEN REPRESENTATIF

Nurhidayah

*Fakultas Ekonomi Universitas Graha Nusantara
nurhidayah@gmail.com*

ABSTRACT

This research examines financial statements auditors trust of member of client managemen. Members of client management have a great deal more specific knowledge about their organization than does the auditor. Thus, the auditor has no option but to bestow some degree of trust upon members of client management. This research includes auditors who worked on KAP in Jakarta. In this research is used by method of survey with gathering of opinion of responder pass/through electric mail and contact person. From 148 sent kuesioner, to the number of kuesioner which return 141, kuesioner which be killed there is 35, is fulfilling criterion and can be processed by there is 106 responder, by means of SPSS 21. Result of this research which confirm research of Kopp et al. (2010) with Auditor responder, proven that factor openness of communication, skills presented evidence and length relationship are positively with auditors trust. Whereas, frequency of disagreements is negatively related with auditors trust.

Keywords:*auditors trust, opennes communication, sills presented evidence, frequency disagreement and length relationship*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji faktor kepercayaan auditor laporan keuangan terhadap klien representative. Auditor membutuhkan informasi yang disajikan oleh klien representatif. Klien refresentatif lebih memahami detail proses bisnisnya dibandingkan auditor. Auditor tidak punya pilihan lain selain memberikan sedikit rasa percaya terhadap klien representative. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pengumpulan data responden melalui surat elektrik dan contact person. Dari 148 kuesioner yang dikirim, banyaknya kuesioner yang kembali 141, kuesioner yang gugur ada 35, sedang kuesioner yang memenuhi kriteria dan dapat diolah ada 106 responden, dengan alat analisis SPSS 21. Hasil penelitian ini terbukti bahwa faktor keterbukaan komunikasi, ketrampilan mempresentasikan bukti, dan lamanya hubungan berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor. Sedang frekuensi perselisihan selama proses audit berlangsung berpengaruh negatif terhadap kepercayaan auditor.

Kata kunci: kepercayaan auditor, keterbukaan komunikasi, trampil mempresentasikan bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin lama semakin tajam, dikhawatirkan akan mempengaruhi para pengusaha untuk berbuat “menghalalkan segala cara”, termasuk melakukan praktik-praktik kecurangan yang berakibat pada pendistorsian laporan keuangan. Terungkapnya berbagai kasus kecurangan laporan keuangan ini dimulai dari peristiwa runtuhnya salah satu perusahaan raksasa di Amerika Serikat yaitu Enron Corporation pada Tahun 2001, (Holzman *et al* : 2003). Selanjutnya disusul oleh perusahaan raksasa lainnya seperti Tyco International Tahun 2002 dan Worldcom Tahun 2002, (Fadjar : 2012). Kasus yang terjadi pada negara Adi Kuasa ini menunjukkan kepada seluruh dunia bahwa perusahaan yang dikatakan besar ternyata dapat juga terjadi kecurangan di dalamnya. Di Indonesia pun tidak luput dari kasus kecurangan dalam laporan keuangan, contohnya kasus penggelembungan asset oleh PT. Kimia Farma, (Tri :2008). Adanya kasus-kasus tersebut menimbulkan sikap skeptisme auditor yang berlebihan. Namun, King (2002) mengungkapkan bahwa peran auditor yang ketat dan kaku lebih sedikit disukai dibandingkan dengan yang bersikap lebih fleksibel, tentu ini menjadi dilema tersendiri bagi profesi auditor. Auditor harus independen dan skeptis dalam menjalankan tugasnya, disisi lain auditor juga membutuhkan klien untuk keberlangsungan usahanya. Akuntan publik berkewajiban untuk senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan kepada publik, menghormati kepentingan publik, dan menunjukkan komitmen atas profesionalisme. Salah satu hal yang membedakan profesi akuntan publik dengan profesi lainnya adalah tanggung jawab profesi akuntan publik tidak hanya terbatas pada kepentingan klien atau pemberi kerja. Ketika bertindak untuk kepentingan publik, setiap Praktisi harus mematuhi dan menerapkan seluruh prinsip dasar dan kode etik profesi yang diatur dalam Kode Etik Akuntan Publik (SPAP No. 100.1 Tahun 2011).

Untuk mendapatkan hasil audit yang akurat demi memenuhi tanggung jawab kepada publik, seorang auditor harus memiliki sikap skeptisme professional. Dengan adanya sikap skeptis diharapkan *output* dari hasil audit menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya. Auditor perlu berhati-hati dalam memberikan hasil *auditing* yang dilakukan mengingat resiko auditor atas hasil audit yang dilakukan berdampak pada profesi auditor. Prinsip kehati-hatian bagi auditor mempunyai dasar yang kuat berkaitan dengan profesi auditor. Kehati-hatian dari auditor dilatarbelakangi dengan pertimbangan; (1) tidak menyetujui/mempercayai bergitu saja setiap informasi keuangan yang diberikan oleh klien dan; (2) memberikan beberapa alternatif/menyarankan prosedur-prosedur yang harus dilakukan oleh klien untuk mendukung keakuratan informasi laporan keuangan. Namun, audit laporan keuangan tidak dapat dilakukan tanpa adanya rasa percaya auditor terhadap klien. Auditor membutuhkan informasi yang disajikan oleh manajemen dan kerjasama dari klien untuk penyelesaian proses audit. Klien representative lebih memahami tentang organisasi dan spesifikasi proses bisnis perusahaan dibandingkan dengan auditor. Sehingga auditor tidak punya pilihan lain, auditor harus memberikan beberapa persen kepercayaan kepada klien representatif mengenai data-data yang dipaparkannya. Sebaliknya jika auditor memberikan kepercayaan terlalu tinggi kepada klien maka sikap skeptisme professional menjadi lemah.

.Menurut Gaergiulo dan Ertug (2006) rasa percaya merupakan cermin untuk menafsirkan tindakan individu atau organisasi, rasa percaya interpersonal dapat terakumulasi dari seringnya terjadi interaksi antar individu tersebut sehingga dapat mempengaruhi penilaian seseorang dan rasa percaya yang berlebihan dapat mengakibatkan menurunnya tingkat pengawasan.

Rose (2007) menemukan bahwa auditor dengan kepercayaan yang tinggi terhadap klien representatif lebih sedikit menyertakan bukti-bukti agresif dari laporannya dibandingkan dengan auditor yang tingkat kepercayaannya lebih kecil. Penyusunan etika profesi, pengalaman, hubungan masa lalu auditor-klien, posisi auditor dan faktor posisi berhubungan dengan tingkat kepercayaan atau kecurigaan auditor (Bell et al. 2005).

Untuk itu peneliti merasa perlu untuk mengeksplorasi hubungan antara auditor-klien dengan pembatasan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan auditor terhadap klien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rennie, Kopp dan Lemon (2010). Ada empat faktor yang mempengaruhi kepercayaan auditor terhadap klien dalam penelitian tersebut yaitu faktor keterbukaan komunikasi, keterampilan memaparkan bukti-bukti, frekuensi perselisihan selama proses audit dan lamanya hubungan kerjasama antara auditor-klien.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang diuraikan diatas, maka faktor keterbukaan komunikasi dan keterampilan mempresentasikan bukti oleh klien berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan atau kecurigaan auditor pada klien yang akan di audit. Auditor merupakan tenaga profesional yang memiliki tanggung jawab kepada kliennya. Dalam bekerja auditor harus mempertahankan sikap profesionalnya dan harus mengungkapkan dengan wajar sesuai kondisi perusahaan klien. Auditor dalam melakukan audit perlu menaruh kepercayaan kepada klien dan memeriksa laporan keuangan, asersi manajemen, catatan laporan keuangan dan bukti-bukti yang disajikan klien. Auditor harus independen agar dapat mengatakan yang sebenarnya mengenai posisi keuangan klien. Auditor harus menjaga hubungannya dengan klien agar dapat dipercaya. Bukan hanya untuk memberi kepercayaan terhadap klien, auditor juga harus menjaga hubungan dengan klien agar dapat dipercaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepercayaan, Sikap dan Nilai

Teori kepercayaan, sikap dan nilai merupakan bagian dari teori konsistensi. Dalam teori konsistensi dijelaskan bahwa manusia akan selalu merasa lebih lebih nyaman dengan sesuatu yang tetap (konsisten) daripada hal-hal yang tidak tetap (inkonsisten). Teori konsistensi yang paling komprehensif adalah teori yang dikemukakan oleh Milton Rokeach (dalam Morissan : 2013) karena berhasil mengembangkan suatu penjelasan yang luas mengenai tingkah laku manusia berdasarkan kepercayaan (*belief*), Sikap (*attitude*) dan Nilai (*values*). Menurut teori ini, setiap manusia memiliki kepercayaan, sikap dan nilai yang sangat terorganisasi yang membimbing tingkah laku atau sikap tindak manusia (*behavior*). Dalam konteks hubungan auditor dan klien, rasa percaya auditor ditentukan

oleh sikap klien terhadap auditor sehingga dapat mempengaruhi penilaian auditor terhadap klien.

Teori Identitas Sosial

Teori identitas sosial memberikan sebuah sudut pandang yang lebih relevan untuk memahami indentifikasi klien oleh auditor. Teori Identitas Sosial menjelaskan bahwa identitas atau karakteristik ganda dapat tetap eksis dan relatif bersifat independen satu sama lain. Dengan terbentuknya eksistensi klien dalam mewakili organisasinya, maka auditor dapat melakukan penelitian tentang perilaku tersebut dan dapat menarik kesimpulan didukung dengan bukti-bukti lain untuk memberikan sebuah opini mengenai kondisi organisasi klien.

Teori identitas sosial dapat memberikan kerangka kerja (*frame work*) yang menyajikan wawasan mendalam untuk menelaah beragam permasalahan pengauditan dan akuntansi untuk perspektif Indonesia. Dimana pengukuran ini yang kemudian digunakan sebagai alat ukur langsung terhadap hubungan auditor dengan pihak klien untuk meneliti dan menelaah ancaman yang terjadi terhadap obyektivitas auditor.

Kepercayaan (*Trust*)

Ketika satu pihak mempunyai keyakinan (*confidence*) bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada kepercayaan. Kepercayaan merupakan kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan dirinya kepada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut, kepercayaan merupakan harapan umum yang dimiliki individu bahwa kata-kata yang muncul dari pihak lainnya dapat diandalkan (Levin *et al.* 2006). Kepercayaan dan kecurigaan disebutkan secara bersama-sama dalam konsep tersebut memiliki kerangka yang sama, hanya saja memiliki arti yang berbeda dan saling bertolak belakang atau memiliki sifat yang komplemen. Memberikan kepercayaan sepenuhnya pada klien akan menyebabkan sikap independensi auditor menjadi lemah, sebaliknya mencurigai klien dapat menyulitkan auditor selama proses audit berlangsung, kepercayaan dan kecurigaan dapat dilakukan secara bersamaan oleh auditor dalam melaksanakan tugasnya. Perilaku mempercayai atau mencurigai yang dilakukan seseorang terhadap objek tertentu baik orang maupun benda adalah perwujudan dari rasa percaya atau rasa curiga yang dimiliki seseorang. Rasa percaya atau rasa curiga ditimbulkan karena adanya persepsi terhadap interaksi yang terjadi antara auditor dan klien selama proses audit. Persepsi tersebut dapat dirasakan oleh auditor dengan mengamati dan menilai komunikasi yang dilakukan oleh klien representative, bagaimana klien representative memahami setiap bukti-bukti dan asersi yang diberikan oleh pihak manajemen, seberapa sering frekuensi perselisihan yang terjadi antara auditor-klien mempengaruhi penilaian auditor terhadap klien, dan factor lamanya hubungan yang terjalin antara auditor-klien.

Keterbukaan Komunikasi

Dalam setiap organisasi ataupun kelompok dibutuhkan keterbukaan dalam berkomunikasi. Komunikasi yang terbuka akan mempererat kehangatan hubungan antar individu. Dengan membuka diri, tidak menutup-nutupi, menerima kekurangan dan kelebihan lawan bicara atau dengan kata lain menerima apa adanya, pastilah hubungan satu dengan lainnya akan terjalin dengan baik. Dengan komunikasi yang terbuka maka organisasi akan semakin kuat, persekutuan akan semakin kokoh, (Robbin, 2008). Begitupun dengan hubungan antara auditor-klien, dengan adanya keterbukaan komunikasi oleh klien representative maka rasa percaya auditor akan menguat terhadap klien. Auditor akan lebih memahami kondisi organisasi klien sehingga auditor dapat yakin untuk memberikan penilaian sesuai dengan informasi yang didupatkannya. Untuk dapat memberikan opini auditor perlu mengetahui berbagai jenis informasi mengenai sebuah organisasi, atau mungkin mendapatkan informasi detail dan mendalam mengenai satu atau dua aspek dalam organisasi klien. Auditor memerlukan keterbukaan diri (*self-disclosure*) klien. Dalam *social penetration theory* menurut Altman dan Taylor (Morissan :2013) manusia membuat keputusan didasarkan atas prinsip biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*). Dengan kata lain ketika imbalan (informasi) yang diterima lambat laun semakin besar, sedangkan resiko semakin berkurang, maka hubungan antara individu akan semakin dekat dan intim, dan mereka masing-masing akan lebih banyak memberikan informasi mengenai diri mereka masing-masing. Altman dan Taylor mengajukan empat tahap perkembangan hubungan antar individu sebagai berikut: (a) Tahap orientasi : tahap dimana komunikasi yang terjadi bersifat tidak pribadi (*impersonal*). Dalam konteks hubungan auditor-klien, para individu yang terlibat hanya menyampaikan informasi yang bersifat sangat umum saja, seperti memberikan laporan keuangan secara gobl. Jika pada tahap ini mereka yang terlibat merasa cukup mendapatkan imbalan dari interaksi awal, maka mereka akan melanjutkan ketahap berikutnya, yaitu tahap pertukaran efek eksploratif; (b) Tahap pertukaran efek eksploratif (*exploratory affective exchange*); tahap dimana muncul gerakan menuju ke arah keterbukaan yang lebih dalam. Pada tahap ini auditor menghendaki untuk mengetahui akun-akun apa saja yang terdapat dalam laporan keuangan klien; (c) Tahap pertukaran efek (*affective exchange*); tahap munculnya perasaan kritis dan evaluatif pada level yang lebih dalam. Tahap ini tidak akan dimasuki auditor, kecuali pada tahap sebelumnya telah mendapatkan respon yang baik dari klien. Dalam tahap ini auditor dapat dapat mengkritisi dan mengevaluasi tiap akun dalam laporan keuangan dengan mengkaji tiap transaksi yang terjadi selama tahun audit berjalan; (d) Tahap pertukaran stabil (*stable exchange*); adanya keintiman pada tahap ini, masing-masing individu dimungkinkan untuk memperkirakan masing-masing tindakan mereka dan memberikan tanggapan dengan sangat baik. Dalam tahap ini auditor dapat memberikan kesimpulan mengenai opini yang akan diberikan berdasarkan interaksi yang telah terjalin selama proses audit berlangsung.

Trampil Mempresentasikan Bukti-bukti

Presentasi yang dipaparkan oleh klien representatif dapat berfungsi meyakinkan auditor mengenai kredibilitas perusahaan klien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

(2008) presentasi berarti pemberian, pengucapan pidato, perkenalan, penyajian atau pertunjukan. Dalam konteks audit, presentasi dapat diartikan dengan penyajian berbagai informasi mengenai laporan keuangan dan segala sesuatu yang berkaitan dengannya oleh klien representatif kepada auditor. Presentasi yang disampaikan oleh klien representative memerlukan wawasan (pengetahuan), tehnik, persiapan, dan rencana yang baik karena akan berpengaruh terhadap efektivitas pencapaian tujuan presentasi, yaitu memperoleh keyakinan dan rasa percaya auditor sehingga penilaian auditor terhadap perusahaan baik. Keberhasilan presentasi bukti oleh klien tidak hanya ditentukan oleh laporan keuangan yang sudah sesuai dengan standar pelaporan keuangan yang berlaku, tetapi juga proses penyampaian yang baik. Untuk itu, klien representatif harus memahami betul-betul bukti yang diajukan dan menguasai tehnik presentasi yang dapat diterima dan difahami oleh auditor, sehingga auditor dapat percaya. Auditor dapat menilai ketrampilan klien dalam mempresentasikan bukti-bukti dengan mengamati bagaimana persiapan klien representative dalam mempresentasikan bukti-bukti, sejauh mana klien representative memahami bukti-bukti tersebut, dan butuh berapa lama klien representative dalam memaparkan bukti-bukti serta menjawab setiap pertanyaan auditor.

Frekuensi Perselisihan Selama Proses Audit

Seksi 100.10 dan 200.3 Kode Etik Profesi Akuntan Publik, kepatuhan terhadap prinsip dasar etika profesi dapat terancam oleh berbagai situasi. Ancaman-ancaman tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut (SPAP IAPI : 2011) sebagai berikut : (a) Ancaman kepentingan pribadi : ancaman yang terjadi sebagai akibat dari kepentingan keuangan maupun kepentingan lainnya dari praktisi maupun anggota keluarga langsung atau anggota keluarga dekat dari praktisi; (b) Ancaman telaah pribadi : ancaman yang terjadi ketika pertimbangan yang diberikan sebelumnya harus dievaluasi kembali oleh Praktisi yang bertanggung jawab atas pertimbangan tersebut; (c) Ancaman advokasi : ancaman yang terjadi ketika praktisi menyatakan sikap atau pendapat mengenai suatu hal yang dapat mengurangi objektivitas selanjutnya dari Praktisi tersebut; (d) Ancaman kedekatan : ancaman yang terjadi ketika Praktisi terlalu bersimpati terhadap kepentingan pihak lain sebagai akibat dari kedekatan hubungannya; (d) Ancaman intimidasi : ancaman yang terjadi ketika Praktisi dihalangi untuk bersikap objektif. Dengan adanya beberapa factor ancaman tersebut, auditor dapat menghilangkan ancaman tersebut atau menguranginya ke tingkat yang dapat diterima dapat diklasifikasikan kedalam pencegahan yang dibuat oleh profesi, perundang-undangan, atau peraturan dan pencegahan dalam lingkungan kerja (Seksi 100.11 SPAP IAPI : 2011).

Ancaman-ancaman tersebut kadang terjadi diluar pengamatan auditor, sehingga tindak lanjut dari proses pencegahan tidak berfungsi, oleh karena itu diperlukan sikap skeptisme professional auditor sebagai detektor adanya kecurangan yang dilakukan klien. Dalam menerapkan sikap skeptis untuk menghindari adanya ancaman-ancaman tersebut. Namun, perselisihan tersebut bila dapat dijelaskan dengan baik oleh klien representatif tidak akan berpengaruh secara signifikan terhadap rasa percaya auditor, terkecuali jika ada benturan kepentingan antara auditor dan klien representatif. Auditor sebagai tenaga professional mencatat pentingnya penilaian frekuensi perselisihan selama proses audit

untuk melakukan penilaian audit. Penilaian frekuensi kesalahan pada seluruh audit juga mempengaruhi penilaian resiko kontrol.

Lamanya Hubungan antara Auditor dengan Klien Representatif

Rasa percaya seseorang terhadap obyek tertentu bisa timbul karena telah mengenal obyek tersebut terlebih dahulu, atau dapat dikatakan bahwa probabilitas rasa percaya subyektif seseorang terhadap obyek tersebut dipengaruhi oleh pengalaman. Pengalaman bisa bersifat positif sehingga menambah rasa percaya yang dimiliki, atau dapat juga bersifat negatif sehingga mengurangi rasa percaya. Tingkat rasa percaya auditor dan klien representatif juga dibentuk oleh pengalaman sebelumnya antara individu tersebut (Kopp *et.al* : 2010). Hubungan auditor dan klien yang lebih lama dapat mempengaruhi rasa percaya auditor, karena lamanya hubungan memiliki kontribusi pengalaman yang dapat dijadikan acuan penilaian auditor terhadap klien representatif. Hubungan yang lebih baru antara auditor dan klien representatif cenderung lebih meningkatkan sikap kehati-hatian auditor, karena auditor belum memahami sepenuhnya proses bisnis klien dan karakter klien representative.

Pengaruh Faktor keterbukaan komunikasi terhadap kepercayaan auditor

Kopp *et al.* (2010), menilai bahwa kualitas komunikasi dan karakteristik klien representatif berpengaruh terhadap kepercayaan auditor. Kurangnya komunikasi dalam suatu hubungan akan mengakibatkan komunikasi itu akan bias. Secara umum klien yang terbuka dalam berkomunikasi, menjelaskan dan mempresentasikan setiap pertanyaan yang diutarakan oleh auditor dengan jelas dan dapat difahami, maka akan ada kecenderungan bahwa tingkat kepercayaan auditor terhadap klien juga tinggi. Rasa percaya dalam komunikasi bisa berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor terhadap klien dan bahwa kualitas komunikasi secara signifikan mempengaruhi kepercayaan auditor terhadap klien, hipotesis yang terkait dengan hal ini adalah :

H1 : Semakin terbukanya klien representatif dalam mengkomunikasikan kondisi perusahaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor.

Pengaruh Ketrampilan Mempresentasikan Bukti-bukti oleh Klien representatif Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan Auditor

Hal ini dapat disebut sebagai "perilaku menarik-kepercayaan", klien representatif yang terampil menunjukkan beberapa peluang perilaku menarik-kepercayaan kepada auditor selama proses audit berlangsung. Ketika klien representatif dengan trampil mempresentasikan bukti audit baik berupa laporan keuangan maupun asersi manajemen dapat lebih meyakinkan auditor untuk percaya. Sebaliknya, klien representatif yang tidak mampu berkomunikasi secara terbuka atau tidak menunjukkan kepedulian mungkin tidak menghasilkan rasa percaya auditor, dan bahkan mungkin menciptakan kecurigaan auditor, hipotesisnya adalah :

H2 : Semakin trampil klien representatif dalam mempresentasikan bukti-bukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor.

Pengaruh Faktor Frekuensi Perselisihan Selama Proses Audit Terhadap Kepercayaan Auditor

Konteks perselisihan antara auditor dan klien representatif dapat digunakan sebagai platform untuk membantu mempelajari faktor yang mempengaruhi rasa percaya auditor terhadap klien representatif. Karena pada dasarnya manusia cenderung tidak sadar terhadap tingkatan rasa percaya mereka hingga mereka berada dalam kondisi test kepercayaan. Salah satu kondisinya yaitu perselisihan tersebut. Mereview tiap perselisihan yang terjadi selama proses audit berlangsung dan mempelajari bagaimana penyelesaiannya, lebih mudah untuk menimbulkan adanya rasa percaya auditor dibandingkan tanpa adanya perselisihan sama sekali, (Levin *et.al* : 2006), hipotesisnya adalah :

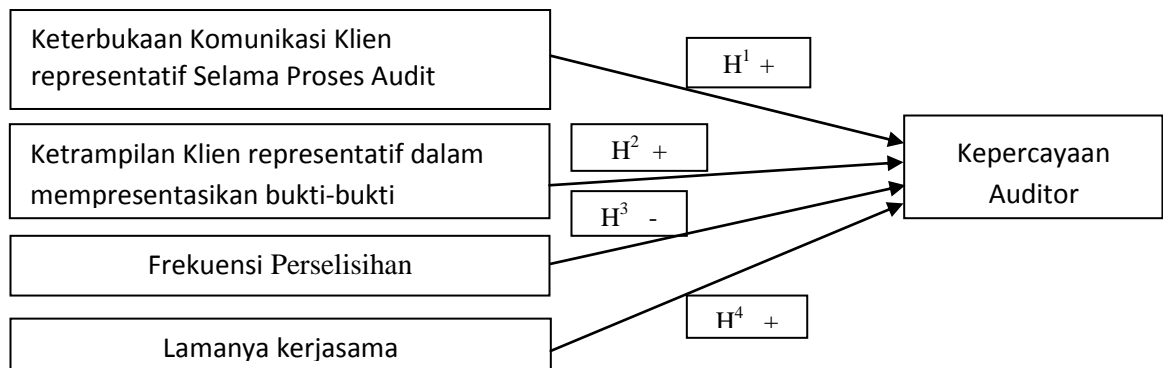
H3 : Frekuensi perselisihan antara auditor-klien selama proses audit berpengaruh negative terhadap kepercayaan auditor

Pengaruh Faktor Lamanya Kerjasama Auditor-klien terhadap Kepercayaan Auditor.

Rasa percaya seseorang terhadap obyek tertentu bisa timbul karena telah mengenal obyek tersebut terlebih dahulu, atau dapat dikatakan bahwa probabilitas rasa percaya subyektif seseorang terhadap obyek tersebut dipengaruhi oleh pengalaman. Pengalaman bisa bersifat positif sehingga menambah rasa percaya yang dimiliki, atau dapat juga bersifat negatif sehingga mengurangi rasa percaya. Tingkat rasa percaya auditor dan klien representatif juga dibentuk oleh pengalaman sebelumnya antara individu tersebut (Kopp *et.al* : 2010), Hipotesis yang terkait dengan hal ini ialah :

H4 : Semakin lama hubungan auditor-klien berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor.

Model Penelitian



Gambar 1 Rerangka Pemikiran

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu keterbukaan komunikasi,

ketrampilan klien representatif dalam memaparkan bukti-bukti, frekuensi perselisihan selama proses audit berlangsung dan lamanya terjalin hubungan kerjasama antara auditor dan klien terhadap variabel dependen, yaitu kepercayaan auditor. Populasi dalam penelitian ini adalah kantor akuntan publik yang berada di Jakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang bersumber dari jawaban/ pendapat/ opini/ komentar responden atas beberapa item pernyataan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan auditor terhadap klien representatif. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode angket, yang merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengirimkan kuesioner secara langsung yaitu memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden yakni auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik di Jakarta. Penelitian terdahulu mengenai eksplorasi kepercayaan dan hubungan auditor-klien dilakukan di Kanada, sementara peneliti melakukan di Jakarta yang kondisi sosial dan budayanya jelas berbeda, masyarakat Kanada cenderung *open minded* dibandingkan masyarakat timur seperti Indonesia. Sementara keterbatasan penulis menyebarkan kuisisioner tanpa melakukan *pretest* terlebih dahulu untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada di Indonesia. Untuk itu penulis menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan *pretest* kuisisioner terlebih dahulu. Tujuan dilakukannya *pretest* kuisisioner adalah untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin dapat timbul dalam pengolahan data sehingga kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian merupakan kuisisioner yang lebih baik dan bebas eror (Maholtra : 2007). Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan mengantar langsung dan ada yang menggunakan surat elektronik dengan terlebih dahulu menghubungi *contact person*. Kuisisioner yang dikirim sebanyak 148, banyaknya kuisisioner yang kembali sebanyak 141 yang diisi oleh auditor senior dan manajer. Namun 35 kuisisioner tidak dapat diikutsertakan karena pengisiannya tidak lengkap, sehingga kuisisioner yang layak dianalisis sebanyak 106 kuisisioner.

Metode Analisa Data

Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif. Uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Menurut Imam Ghozali (2013) Penelitian Pengujian 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 instrument

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai negative dan positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keterbukaan komunikasi, ketrampilan mempresentasikan bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan berpengaruh negatif dan positif terhadap kepercayaan auditor, dapat kita lihat dari table berikut :

Tabel 12. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,331	5,232		1,592	,114
Keterbukaan Komunikasi	,287	,097	,224	2,967	,004
1 Trampil	,324	,060	,495	5,363	,000
Frekuensi	-,812	,293	-,206	-2,769	,007
Lama Hubungan	,679	,236	,243	2,873	,005

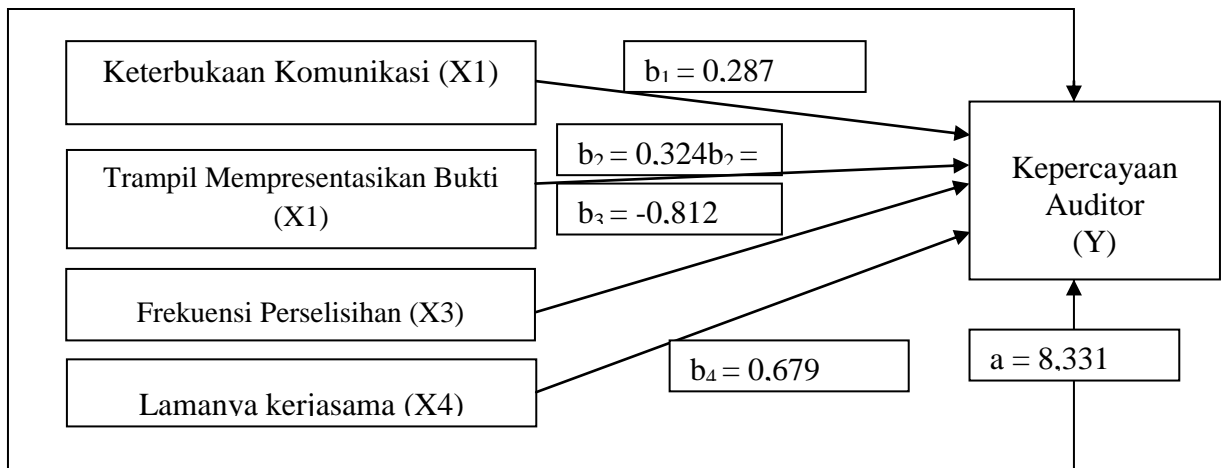
a. Dependent Variable: Kepercayaan

persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 8,331 + 0,287 X_1 + 0,324 X_2 - 0,812 X_3 + 0,679 X_4$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah:

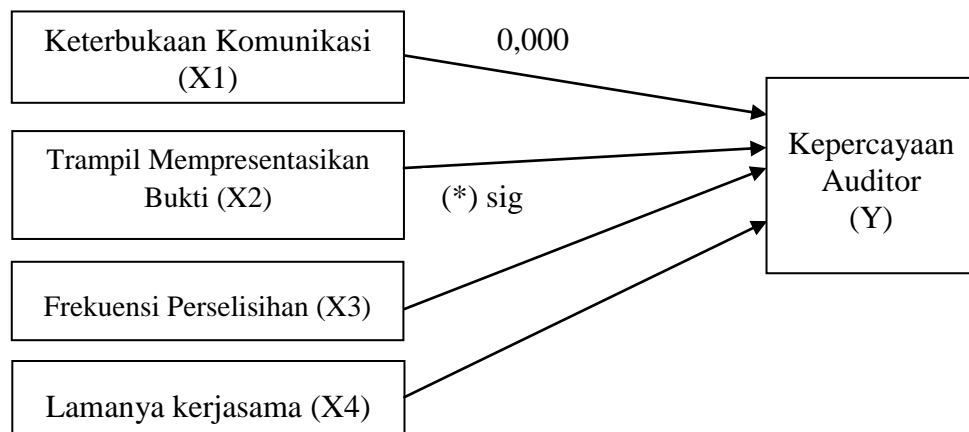
- $a = 8,331$ menyatakan bahwa jika keterbukaan komunikasi, trampil mempresentasikan bukti, frekuensi perselisihan, dan lamanya hubungan tetap (tidak mengalami perubahan) maka nilai konsistensi kepercayaan auditor sebesar 8,331.
- $b_1 = 0,287$ menyatakan bahwa jika keterbukaan komunikasi klien representatif bertambah, maka kepercayaan auditor akan mengalami peningkatan sebesar 0,287, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstanta) nilai trampil mempresentasikan bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan.
- $b_2 = 0,324$ menyatakan bahwa jika ketrampilan klien representatif dalam memaparkan bukti-bukti bertambah, maka kepercayaan auditor mengalami peningkatan sebesar 0,324, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai keterbukaan komunikasi, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan.
- $b_3 = -0,812$ menyatakan bahwa jika frekuensi perselisihan antara auditor dan klien bertambah, maka kepercayaan auditor mengalami penurunan sebesar -0,812, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai keterbukaan komunikasi, trampil mempresentasikan bukti-bukti dan lamanya hubungan.
- $b_4 = 0,679$ menyatakan bahwa jika lamanya hubungan antara auditor-klien bertambah, maka kepercayaan auditor mengalami peningkatan sebesar 0,679, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai keterbukaan komunikasi, ketrampilan mempresentasikan bukti dan frekuensi perselisihan.



Gambar 2 Diagram Analisis Regresi Berganda

Uji F

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai negative dan positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variable keterbukaan komunikasi, ketrampilan mempresentasikan bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan berpengaruh negatif dan positif terhadap kepercayaan auditor. Untuk mengetahui pengaruh tersebut signifikan atau tidak, selanjutnya dilakukan uji keberartian regresi linear ganda (uji F) sebagai berikut. Berdasarkan analisis memakai alat bantu program SPSS versi 21 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 28,954 dengan signifikansi 0,000. Sehingga dapat diambil keputusan uji bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima, karena nilai $F_{hitung} 28,954 > F_{tabel} 2,46$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa keterbukaan komunikasi, ketrampilan dalam mempresentasikan bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan auditor, seperti dapat dilihat dari gambar berikut :



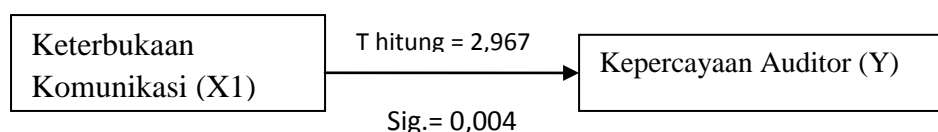
Gambar 3 Diagram Hasil Uji F

Uji t

Pengaruh Keterbukaan Komunikasi Terhadap Kepercayaan Auditor

Hipotesis pertama yang diajukan adalah “Keterbukaan Komunikasi berpengaruh terhadap Kepercayaan Auditor” Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel Keterbukaan Komunikasi (b_1) adalah sebesar 0,287 atau bernilai Positif, sehingga dapat dikatakan bahwa keterbukaan komunikasi berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Auditor. Untuk mengetahui pengaruh tersebut signifikan atau tidak, selanjutnya nilai koefisien regresi linear ganda dari keterbukaan komunikasi ini diuji signifikasinya.

Berdasarkan analisis memakai alat bantu SPSS versi 21 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,967 dengan signifikansi 0,004. Sehingga dapat diambil keputusan uji yakni H_0 ditolak dan H_1 diterima, karena nilai t_{hitung} 2,967 > t_{tabel} 1,986 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa faktor keterbukaan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan auditor.



Gambar 4 Diagram Hasil Uji t variabel Keterbukaan Komunikasi Klien

Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Kopp *et al.* (2010), bahwa kualitas komunikasi dan karakteristik klien representatif berpengaruh terhadap kepercayaan auditor. Kurangnya komunikasi dalam suatu hubungan akan mengakibatkan komunikasi itu akan bias, sehingga auditor tidak dapat mengambil kesimpulan secara pasti mengenai maksud dari komunikasi tersebut. Sebaliknya, bila klien lebih terbuka dalam menyampaikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh auditor selama proses audit berlangsung, maka akan ada titik temu antara pemahaman antara auditor dan klien sehingga auditor dapat lebih mempercayai klien dibandingkan dengan klien yang cenderung untuk menutup-nutupi informasi yang dibutuhkan oleh auditor.

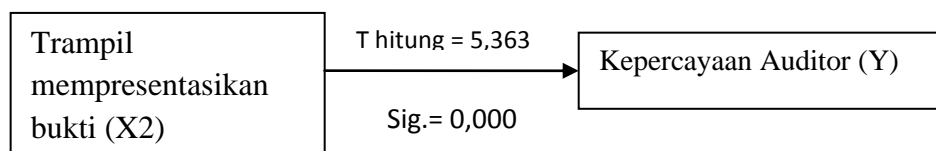
Manusia membuat keputusan didasarkan atas prinsip biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*). Dengan kata lain, jika untuk mencapai atau meraih sesuatu untuk memperoleh membutuhkan biaya besar maka orang akan berfikir dua kali untuk melakukannya. Setiap keputusan adalah keseimbangan antara biaya dan imbalan ini. Auditor yang sedikit mendapatkan informasi mengenai kliennya akan cenderung mempertimbangkan kembali rasa percaya yang diberikan terhadap klien tersebut. Klien yang memberikan bukan hanya informasi umum, tetapi juga memberikan informasi yang detail mengenai data-data audit yang dibutuhkan oleh auditor, dan menjawab serta memberikan setiap pertanyaan yang diajukan oleh auditor demi kelengkapan bukti audit akan lebih menimbulkan rasa percaya auditor dibandingkan dengan yang tertutup.

Tahap awal adanya indikasi keterbukaan komunikasi oleh klien representatif dapat diketahui dari klien memberikan informasi yang bersifat umum kepada auditor, tahap selanjutnya klien memberikan informasi mengenai detail-detail mengenai laporan keuangan dan asersi manajemen. Bila kedua tahap tersebut telah diperoleh auditor maka

auditor mulai memberikan sedikit tingkat rasa percayanya terhadap klien tersebut. Tahap selanjutnya akan ada tahap pertukaran eksploratif, auditor memberikan pertanyaan dan klien menjawab setiap butir-butir pertanyaan tersebut, bila jawaban memuaskan auditor maka tingkat rasa percaya auditorpun akan semakin bertambah, sampai pada tahap akhir hingga terjadinya pertukaran komunikasi yang stabil dan intim antara auditor dan klien, auditor memberikan tingkat tertinggi dari rasa percayanya, pada tahap ini biasanya ditunjukkan dengan auditor melakukan diskusi dan memberikan beberapa saran terhadap klien.

Pengaruh Trampil Mempresentasikan Bukti Terhadap Kepercayaan Auditor

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel trampil mempresentasikan bukti (b_2) adalah sebesar 0,324 atau bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa trampil mempresentasikan bukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor. Untuk mengetahui pengaruh tersebut signifikan atau tidak, selanjutnya nilai koefisien regresi linear ganda dari b_2 ini diuji signifikansinya. Berdasarkan analisis memakai alat bantu SPSS versi 21 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,363 dengan signifikansi 0,000. Sehingga dapat diambil keputusan uji yakni H_0 ditolak dan H_2 diterima, karena nilai t_{hitung} $5,363 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa trampilnya klien representatif dalam mempresentasikan bukti-bukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan auditor.



Gambar 5 Diagram Hasil Uji t variabel trampil mempresentasikan bukti

Hasil tersebut konsisten dengan penelitian Kopp *et al.* (2010), klien yang trampil dalam mempresentasikan bukti-bukti audit, menguasai setiap komponen yang terdapat dalam asersi manajemen dan laporan keuangan dan dapat mempertanggungjawabkan setiap ucapannya, hal tersebut akan dapat mempengaruhi kepercayaan auditor. Bukan hanya dalam konteks hubungan auditor dan klien, dalam hubungan yang lainpun sama, seperti hubungan pihak manajemen dan pekerja, pekerja yang trampil dan menguasai bidang yang dipercayakan oleh pihak manajemen akan dapat mempengaruhi rasa percaya pihak manajemen terhadap individu tersebut, begitupun sebaliknya, pihak manajemen yang menguasai dan bertanggung jawab terhadap kinerja perusahaan akan dapat menambah rasa percaya sehingga memotivasi pekerja untuk bekerja lebih baik lagi.

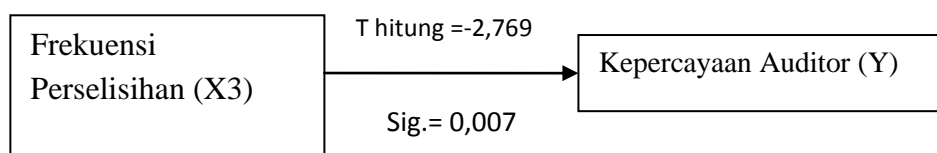
Trampil dalam memaparkan bukti-bukti audit oleh klien bukan hanya sekedar pemaparan saja, tetapi juga ditentukan dengan persiapan materi bukti-bukti yang baik oleh klien dan juga proses penyampaian yang baik pula. Dalam situasi masyarakat yang maju dan jam terbang yang tinggi dari auditor, terkadang proses dialog antara auditor-klien hanya dilakukan *by-phone* saja, dari segi efisiensi memang lebih efisien baik dari waktu

maupun biaya, namun dari segi efektifitas dialog yang dilakukan secara *online* lebih sulit untuk ditafsirkan oleh auditor dibandingkan dengan dialog secara langsung, misalnya ketika klien auditor bertanya "Apakah klien menggunakan sistem akuntansi yang berlaku umum?" ketika klien menjawab "Ya" auditor dapat mengetahui apakah ya itu diucapkan dengan antusias dan sungguh-sungguh atau ya yang tidak meyakinkan (sekedar menjawab). Bertemu secara langsung dan melihat ketrampilan klien dalam mempresentasikan bukti-bukti dengan persiapan yang matang akan menambah rasa percaya auditor terhadap klien tersebut.

Auditor akan menilai semakin realistis pemaparan bukti-bukti oleh klien, semakin tinggi tingkat pemahaman yang baik terhadap bukti, *gesture* tubuh yang meyakinkan dalam penyampaian bukti, akurasi dan kelengkapan bukti-bukti pendukung dalam presentasi, terbukti meningkatkan rasa percaya auditor terhadap klien representatif.

Pengaruh Frekuensi Perselisihan terhadap Kepercayaan Auditor

Bunyi hipotesis ketiga yang diajukan adalah "Frekuensi Perselisihan berpengaruh terhadap Kepercayaan Auditor". Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel Frekuensi Perselisihan (b_3) adalah sebesar -0,812 atau bernilai negatif, sehingga dapat dikatakan bahwa Frekuensi Perselisihan berpengaruh negatif terhadap Kepercayaan Auditor. Untuk mengetahui pengaruh tersebut signifikan atau tidak, selanjutnya nilai koefisien regresi linear ganda dari Frekuensi Perselisihan ini diuji signifikansinya. Berdasarkan analisis memakai alat bantu SPSS versi 21 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,769 dengan signifikansi 0,007. Sehingga dapat diambil keputusan uji bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, karena nilai $t_{hitung} -2,769 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa frekuensi perselisihan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan auditor.



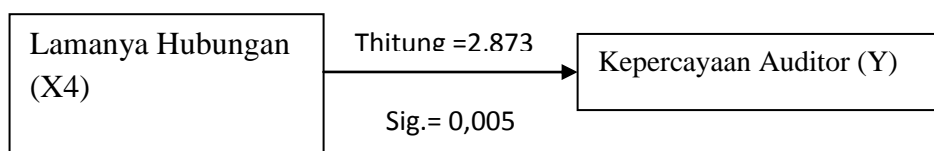
Gambar 6 Diagram Hasil Uji t variabel Frekuensi Perselisihan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kopp *et al.* (2010) semakin tinggi tingkat perselisihan antara auditor dan klien representative dapat menurunkan tingkat rasa percaya auditor, sebaliknya semakin sedikitnya tingkat perselisihan antara auditor dan klien meningkatkan rasa percaya auditor. Dalam teori konsistensi dijelaskan bahwa manusia akan selalu merasa lebih nyaman dengan sesuatu yang tetap (konsisten) daripada hal-hal yang tidak tetap (inkonsisten). Tingkah laku manusia dapat dilihat berdasarkan Kepercayaan (*belief*), Sikap (*attitude*) dan Nilai (*values*). Menurut teori ini, setiap manusia memiliki kepercayaan, sikap dan nilai yang sangat terorganisasi yang membimbing tingkah laku atau sikap tindak manusia (*behavior*).

Berdasarkan konteks hubungan auditor dan klien, rasa percaya auditor ditentukan oleh sikap (*attitude*) klien representatif pada saat proses audit berlangsung, akumulasi perselisihan-perselisihan yang terjadi antara auditor-klien, bagaimana penyelesaian perselisihan tersebut dan seberapa prinsipkah topik perselisihan tersebut akan dapat mempengaruhi rasa percaya auditor untuk memberikan penilaian mengenai kondisi perusahaan klien. Seringnya terjadi perselisihan tanpa adanya titik temu dalam penyelesaian perselisihan akan mengurangi rasa percaya auditor terhadap klien, sehingga mempengaruhi terhadap penilaian auditor dalam memberikan opini mengenai kondisi perusahaan klien.

Pengaruh Lamanya Hubungan terhadap Kepercayaan Auditor

Bunyi hipotesis keempat yang diajukan adalah "Lamanya Hubungan berpengaruh terhadap Kepercayaan Auditor". Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel lamanya hubungan (b_4) adalah sebesar 0,679 atau bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa lamanya hubungan berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor. Untuk mengetahui pengaruh tersebut signifikan atau tidak, selanjutnya nilai koefisien regresi linear ganda dari b_4 ini diuji signifikasinya. Berdasarkan analisis memakai alat bantu SPSS versi 21 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,873 dengan signifikansi 0,005. Sehingga dapat diambil keputusan uji bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima, karena nilai $t_{hitung} 2,873 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Dapat diambil kesimpulan bahwalamanya hubungan auditor-klien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan auditor.



Gambar 7 Diagram Hasil Uji t variabel Lamanya Hubungan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kopp *et al.* (2010) semakin lama hubungan antara auditor dan klien representative berlangsung, maka tingkat rasa percaya auditor terhadap klien representatif lebih tinggi, sebaliknya apabila auditor baru mengenal klien, maka sikap skeptisme auditor yang lebih tinggi, karena auditor belum dapat mengidentifikasi klien secara detail akibat dari kurangnya pengetahuan auditor terhadap klien. Rasa percaya seseorang terhadap obyek tertentu bisa timbul karena telah mengenal obyek tersebut terlebih dahulu, atau dapat dikatakan bahwa probabilitas rasa percaya subyektif seseorang terhadap obyek tersebut dipengaruhi oleh pengalaman. Pengalaman bisa bersifat positif sehingga menambah rasa percaya yang dimiliki, atau dapat juga bersifat negatif sehingga mengurangi rasa percaya. Tingkat rasa percaya auditor dan klien representatif juga dibentuk oleh pengalaman sebelumnya antara individu tersebut (Kopp *et.al* : 2010).

Teori identitas sosial dapat memberikan kerangka kerja (*frame work*) yang menyajikan wawasan mendalam untuk menelaah beragam permasalahan pengauditan dan akuntansi untuk perspektif Indonesia. Dimana pengukuran ini yang kemudian digunakan sebagai alat ukur langsung terhadap hubungan auditor dengan pihak klien untuk meneliti dan menelaah ancaman yang terjadi terhadap obyektivitas auditor.

Semakin lamanya hubungan auditor-klien maka tingkat pemahaman auditor terhadap klien akan lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan auditor-klien yang baru. Auditor akan meninjau rasa percayanya terhadap klien tersebut berdasarkan pengalaman yang telah dijalankan selama proses audit yang telah berlangsung dan menggabungkannya dengan pengalaman yang sedang berlangsung. Secara psikologis lamanya hubungan terbukti sangat berpengaruh terhadap tingkat rasa percaya seseorang terhadap individu tersebut. Berdasarkan hal tersebutlah maka ada peraturan mengenai pembatasan dan rotasi untuk hubungan auditor dan klien. Auditor yang sudah mengenal terlebih dahulu mengenai *profile* kliennya, maka tingkat kecurigaan auditor atau sikap skeptisme profesionalnya tidak akan setinggi ketika auditor baru mengenal klien tersebut, karena auditor telah memiliki sedikit gambaran tentang klien tersebut namun tetap didasarkan pada sikap skeptisme profesional yang mutlak harus dimiliki auditor. Semakin lama auditor berhubungan dengan klien, maka tingkat rasa percaya auditor akan lebih tinggi dibandingkan dengan yang baru, karena tingkat kehati-hatian auditor akan digunakan untuk mendeskripsikan klien yang baru dikenalnya.

Uji Koefisien Determinasi (*Adj. R²*)

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi dari seluruh variable

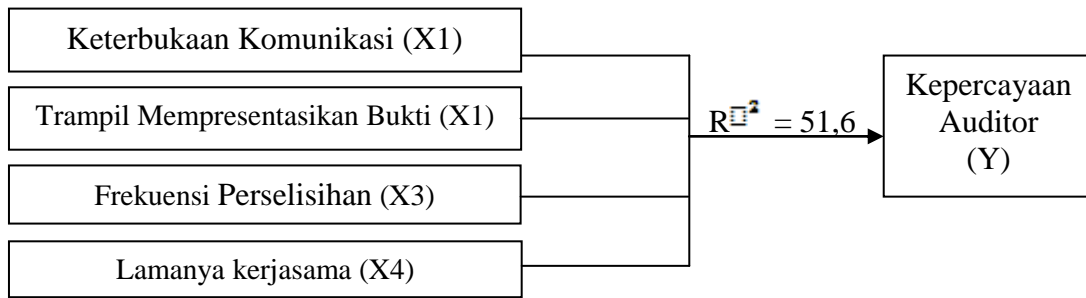
Tabel 13. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,731 ^a	,534	,516	7,53716

Predictors: (Constant), Keterbukaan Komunikasi, Trampil
Mempresentasikan Bukti, Frekuensi Perselisihan dan Lamanya Hubungan

Dependent Variable: Kepercayaan Auditor

Berdasarkan analisis data menggunakan alat bantu program SPSS versi 21 diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,516. Arti dari koefisien ini adalah bahwa sumbangan relatif yang diberikan oleh kombinasi variabel keterbukaan komunikasi, ketrampilan dalam mempresentasikan bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan terhadap kepercayaan auditor adalah sebesar 51,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti



Gambar 8 Diagram Hasil Analisis koefisien determinasi atau R^2

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

penelitian mengambil kesimpulan sebagai berikut: **Pertama.** Keterbukaan komunikasi memiliki pengaruh signifikan dengan hasil positif yang artinya semakin terbuka klien dalam berkomunikasi selama proses audit berlangsung maka akan berpengaruh positif terhadap kepercayaan auditor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kopp *et al.* (2010) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara keterbukaan komunikasi dengan kepercayaan auditor. **Kedua.** Trampil mempresentasikan bukti oleh klien berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan auditor. Pengaruh ketrampilan mempresentasikan bukti terhadap kepercayaan auditor adalah positif yang berarti semakin trampil klien mempresentasikan bukti maka kepercayaan auditor menjadi semakin tinggi. **Ketiga.** Frekuensi perselisihan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan auditor. Pengaruh frekuensi perselisihan terhadap kepercayaan auditor adalah negatif yang berarti semakin tinggi frekuensi perselisihan yang terjadi maka kepercayaan auditor menjadi berkurang. **Keempat.** Keterbukaan komunikasi, trampil mempresentasikan bukti-bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan secara bersama-sama / secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan auditor. Hal ini berarti hipotesis H_a dalam penelitian ini diterima. **Kelima.** Sumbangan relatif yang diberikan oleh kombinasi variabel keterbukaan komunikasi, ketrampilan mempresentasikan bukti-bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan terhadap kepercayaan auditor adalah sebesar 53,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. **Keenam.** Makna hasil penelitian mengenai pengaruh variabel keterbukaan komunikasi, ketrampilan mempresentasikan bukti-bukti, frekuensi perselisihan dan lamanya hubungan terhadap variabel kepercayaan auditor ini dapat memberi wawasan dan pemahaman baru bagi para praktisi auditing yaitu para auditor agar dapat mempertimbangkan antara sikap skeptisme profesional dan dasar rasa percaya terhadap klien. Bagi pembuat standar, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam setiap penyusunan standar auditing. Serta bagi klien dan stakeholder, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mereka mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mereka lakukan untuk menyakinkan kebenaran dari laporan keuangan, asersi

manajemen, serta bukti-bukti pendukung lain yang dapat meyakinkan auditor sehingga auditor dapat percaya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dihasilkan dalam penelitian ini, untuk tujuan perbaikan pada hasil penelitian yang akan datang, maka peneliti memiliki rekomendasi yang perlu diperhatikan: **Pertama.** Bagi peneliti yang akan menguji kembali hasil penelitian ini, sebaiknya peneliti mengetahui periode sibuk sehingga dapat mengurangi penolakan pihak Kantor Akuntan Publik saat peneliti mengajukan penyebaran kuesioner. **Kedua.** Mengoptimalkan peneliti menggunakan *network* atau koneksi yang dikenal di Kantor Akuntan Publik pada saat penyebaran kuesioner agar lebih pasti tingkat pengembaliannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bamber, E. M., and V. M. Iyer. (2007). *Auditors' identification with their clients and its effect on auditors' objectivity*. *Auditing: A Journal of Practice & Theory* 26 _2_: 1–24.
- Bell, T. B., M. E. Peecher, and I. Solomon. (2005). *The 21st Century Public Company Audit: Conceptual Elements of KPMG's Global Audit Methodology*. New York, NY: KPMG International.
- Bijlsma-Frankema, K., B. W. Rosendaal, and G. van de Bunt. (2005). *Does trust breed heed? Differential effects of trust on heed and performance in a network and a divisional form of organizing*. In *Trust Under Pressure: Empirical Investigations of Trust and Trust Building in Uncertain Circumstances*, edited by Bijlsma-Frankema, K., and R. K. Woolthuis, 206–232. Cheltenham, U.K.: Edward Elgar.
- Fadjar OP Siahaan. (2012). *Accounting Education Based Ethic: Challenges and Opportunities*. *Jurnal InFestasi* Vol. 8 No. 2 Hal 137-144.
- Gargiulo, M., and G. Ertug. (2006). *The dark side of trust*. In *Handbook of Trust Research*, edited by Backmann, R., and A. Zaheer, 165–186. Cheltenham, U.K.: Edward Elgar.
- Gibbins, M., S. A. McCracken, and S. E. Salterio. (2005). *Negotiations over accounting issues: The congruency of audit partner and chief financial officer recalls*. *Auditing: A Journal of Practice & Theory* 24 _Supplement_: 171–193.
- Ghozali, Imam. (2013). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. SPSS"*. Semarang
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Research Jilid 3*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Holtzman, Mark P. Elizabeth Venuti. Robert Fonfeder. (2003). *Enron and the Raptors, The CPA Journal*.
- Ikatan Akuntan Indonesia Kompartemen Akuntan Publik. Derectory. (2013). Kantor Akuntan Publik.

- Institut Akuntan Publik Indonesia. (2013). *Standar Profesional Akuntan Publik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., dan Rao, H. R. (2003). *Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronic Commerce, Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*, pp. 157-167.
- Kim, Y. H. dan Kim, D. J., (2005). *A Study of Online Transaction Self-Efficacy, Consumer Trust, and Uncertainty Reduction in Electronic Commerce Transaction*, Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Kopp, S. Lori. Morina D. Rennie. W. Morley Lemon. (2010). *Exploring Trust and the Auditor-Client Relationship: Factors Influencing the Auditor's Trust of a Client Representative*. Vo. 29 No.1
- Levin, D. Z., E. M. Whitener, and R. Cross. (2006). *Perceived trustworthiness of knowledge sources: The moderating impact of relationship length*. The Journal of Applied Psychology 91 _5_: 1163–1171.
- Maholtra, Naresh K. Birks, David F. (2007) *Marketing Research : An Applied Approac*. Prentice Hall Financial Times.
- Riswandi. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rose, J. M. (2007). *Attention to evidence of aggressive financial reporting and intentional misstatement judgments: Effects of experience and trust*. *Behavioral Research in Accounting* 19: 215–229.
- Shaub, M. K. (1996). *Trust and suspicion : The effect of situasional and dispositional factors of auditors' trust of clients*. *Behavioral Research in Accounting* 8: 155-157.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta : CV Alfabeta
- Suharsono, Dwiantara Lukas. (2013). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta : Center of Academic Publishing Service.
- Suprpto, Tommy. (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta : MedPress
- Stephen P. Robbins, Thimothy A. Judge. (2004). *Perilaku Organisasi (organizational Behavior)* buku 2, Pearson Education, Salemba Empat
- Tri Ramaraya Koroy. (2008). *Pendeteksian Kecurangan (Fraud) Laporan Keuangan oleh Auditor Eksternal*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 10, No. 1, Hal: 22-33.
- Wahmuji. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. (2008). Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.