

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Expectancy Violations Theory (EVT)

Expectancy Violations Theory (EVT) adalah teori komunikasi interpersonal yang menafsirkan bagaimana individu merespons pelanggaran norma dan harapan sosial yang tidak terduga (Burgoon&Hale, 1998). Menurut Burgoon (1978), ada dua jenis pelanggaran, yaitu pelanggaran norma dan pelanggaran harapan. Pelanggaran norma mengacu pada pelanggaran aturan sosial dalam komunitas tertentu dimana percakapan terjadi. Sedangkan pelanggaran harapan mengacu pada perilaku komunikator tertentu terhadap pengetahuan yang ada atau pengetahuan sebelumnya tentang orang lain.

Untuk orang asing, harapan didasarkan pada norma sosial yang terkait dengan karakteristik pribadi mereka seperti jenis kelamin atau budaya. Faktor hubungan seperti status atau kepercayaan dan faktor konteks seperti jenis interaksi dan kebiasaan mereka.

Pelanggaran harapan dapat diberi nilai positif maupun negatif. Namun harus diingat bahwa sebagian besar pelanggaran norma yang diharapkan dalam suatu hubungan dipandang sebagai pelanggaran negatif. Selain itu, menurut EVT, faktor komunikasi lainnya yaitu faktor perilaku dan faktor kontekstual juga terlibat dalam proses evaluasi interpersonal dan

tindakan selanjutnya. Dengan kata lain, ketika harapan dilanggar, pelanggaran tersebut akan dinilai sebagai pelanggaran positif atau negatif, dapat diterima atau tidak dapat diterima, penting atau tidak penting, tergantung pada seberapa dekat hubungan dan seberapa relevan pelanggaran tersebut dirasakan (Afifi & Metts, 1998).

Selanjutnya, interpretasi tersebut mengarah pada respons yang substansial, bisa berupa reaksi komunikatif atau internal. EVT memprediksi bahwa pelanggaran positif menghasilkan hasil yang lebih baik daripada konfirmasi positif dan pelanggaran negatif menghasilkan hasil yang lebih buruk daripada konfirmasi negatif. EVT memperkirakan bahwa lebih baik melakukan pelanggaran daripada melakukan apa yang diharapkan, selama itu merupakan pelanggaran positif.

Harapan memang memandu perilaku dan memiliki efek yang terus menerus pada interaksi. Penting untuk menunjukkan bahwa harapan itu relevan dan memiliki efek yang bertahan lama. Efek dari harapan akan tetap ada selama interaksi berjalan dan mempengaruhi hasil bahkan dalam menghadapi komunikasi aktual yang kontradiktif, meskipun komunikasi yang sebenarnya lebih kuat (Burgoon & Le Poire, 1993)

Penelitian yang dilakukan oleh Burgoon (1993) menyatakan bahwa pelanggaran ekspektasi positif mencapai hasil komunikasi yang lebih baik daripada konfirmasi yang positif, pelanggaran ekspektasi negatif mencapai hasil komunikasi yang lebih buruk daripada konfirmasi negatif, dan

pelanggaran ekspektasi dan konfirmasi positif mencapai hasil komunikasi yang lebih baik daripada konfirmasi dan pelanggaran ekspektasi negatif.

2.1.2 Skeptisisme Profesional

Karena bukti audit dikumpulkan dan dinilai selama proses audit, maka skeptisisme profesional harus digunakan selama proses tersebut (IAI, 2000, SA seksi 230; AICPA, 2002, AU 230).

Skeptisisme profesional dalam audit mengacu pada “sikap yang mencangkup pikiran yang mempertanyakan dan penilaian kritis terhadap bukti audit” dan merupakan dasar dari profesi. Nelson (2009) mengategorikan upaya untuk mendefinisikan konsep ini sebagai tiga hal, yaitu memegang posisi netral, posisi duga duga dan posisi tidak memihak. Sebagai contoh perspektif netral dari skeptisisme profesional, Nelson mencirikan sikap yang digambarkan dalam SAS No. 1 dimana “auditor bekerja keras untuk mengumpulkan dan mengevaluasi bukti, tetapi tidak menerima bias”.

Sebaliknya, contoh posisi duga duga dapat ditemukan dalam ISA 200, dimana skeptisisme profesional didefinisikan sebagai “Sikap yang mencangkup pikiran yang mempertanyakan, menjadi waspada terhadap kondisi yang dapat mengindikasikan kemungkinan salah saji karena kesalahan atau penipuan dan penilaian kritis atas bukti audit”, serta dalam ISA 240 dimana dinyatakan bahwa “auditor harus mempertahankan

skeptisisme profesional selama audit, mengakui kemungkinan bahwa salah saji material karena kecurangan bisa ada”

Upaya dalam mendefinisikan gagasan skeptisisme profesional dilakukan juga oleh para akademisi yang memfokuskan penelitian mereka pada audit. Dalam hal ini, peneliti memegang posisi netral atau posisi duga-duga. Misalnya, pandangan Hurtt (2010) tentang gagasan ini dapat dikategorikan sebagai netral. Dia menganggap bahwa auditor harus menunda penilaian sampai bukti yang relevan diperoleh untuk mencapai kesimpulan. Dia juga mendefinisikan skeptisisme profesional sebagai karakteristik individu multidimensi yang dapat dikategorikan sebagai sifat dan kondisi. Sebaliknya, Nelson (2009) mendukung pandangan keraguan-dugaan skeptisisme profesional, dimana auditor yang menunjukkan skeptisisme profesional yang tinggi membutuhkan bukti yang relatif lebih persuasif untuk menyimpulkan pernyataan yang benar.

2.1.3 Ill Will dan Skeptisisme Profesional

Auditor biasanya akan berinteraksi dengan klien mereka untuk mengumpulkan berbagai informasi terkait dengan pengendalian internal, kebijakan-kebijakan akuntansi yang berlaku dalam perusahaan dan transaksi keuangan (Ariail, Blair, and smith, 2010; Hirst and Koonce, 1996; Trompeter and Wright, 2010; Eustler; Norris, and Trompeter 2018).

Hubungan kerja yang baik antara auditor dengan kliennya akan membantu mengefisienkan dan mengefektifkan audit yang dilakukan dengan meningkatkan kemampuan auditor dalam mengumpulkan bukti selama interaksi ini. Ketika berinteraksi dengan klien, Standar Audit meminta auditor untuk menggunakan skeptisisme profesionalnya, yang ditandai dengan keharusan mendapat bukti dengan tingkat relatif yang tinggi ataupun bukti persuasif yang mendukung asersi klien (Nelson 2009). Pada akhirnya, Regulator menekankan bahwa tingkat skeptisisme profesional yang sesuai merupakan komponen pelengkap dari audit berkualitas tinggi. (Franzel 2017; IAASB 2012; PCAOB 2012).

Banyak klien yang masih belum memahami makna dari “tingkat skeptisisme yang sesuai”. Klien biasanya telah mengerti tujuan utama dari audit dan mengharapkan auditor untuk melakukan tugasnya sesuai dengan standar audit. Maka dari itu, klien akan berekspektasi pada suatu tingkat dari skeptisisme auditor. Di sisi lain, sudut pandang auditor terkait dengan “tingkat skeptisisme yang sesuai” mungkin akan berbeda dengan sudut pandang klien yang disebabkan karena adanya beberapa pertimbangan, seperti penilaian resiko.

Nelson (2009) menegaskan bahwa merupakan hal yang mungkin apabila auditor menerapkan terlalu banyak skeptisisme profesional akan berdampak pada munculnya *client ill will*. Berdasarkan penilaian tersebut, Behn, Cercello, Hermanson dan Hermanson's (1997) menemukan bahwa ada korelasi negatif antara skeptisisme auditor dengan kepuasan klien.

Maka dari itu, Eutsler, Holderness, Robertson dan Curtis (2019) menyimpulkan jika skeptisisme auditor melebihi dari apa yang dianggap sesuai oleh klien, hal ini akan menyebabkan terjadinya *client ill will* yang akan membahayakan hubungan antara klien dengan auditor, atau yang lebih parah lagi adalah turunnya kualitas audit.

2.1.4 Dampak dari Skeptisisme dan Ill Will terhadap Kualitas Audit

Dampak yang paling jelas dari tingkat skeptisisme yang tinggi adalah potensi hilangnya pendapatan di masa depan. Auditor bergantung pada gaji auditor untuk mendanai operasional perusahaan (Nelson 2009). Ketika harapan tidak sesuai dengan kenyataan, individu dapat membalas perilaku yang menyebabkan ketidaksesuaian harapan tersebut. Dalam konteks audit, ketidaksesuaian yang dianggap negatif oleh klien akan dibalas kepada auditor melalui perilaku klien yang negatif pula (Judee K. Burgoon, Stern, & Dillman, 1995). Ketika auditor melakukan terlalu banyak skeptisisme, seperti yang dirasakan oleh klien, klien dapat menganggap hal tersebut sebagai ketidaksesuaian harapan sehingga dapat menanggapi hal tersebut dengan merekomendasikan pemutusan hubungan dengan auditor.

Selama ada hubungan logis antara antara *client ill will* dan kesamaan beralih auditor, dampak potensial dari *client ill will* pada efektivitas audit atau kualitas audit akan menjadi kurang jelas. Jelas, auditor tidak hanya mengurangi skeptisisme profesional untuk menghindari *client ill will* dan

efek negatif nya. Faktor-faktor lain, pengawasan peraturan khusus dan potensi kehilangan reputasi juga mendorong auditor untuk mengurangi skeptisisme profesional, terlepas dari konsekuensi niat buruk.

Client ill will mungkin disebabkan oleh tingginya tingkat skeptisisme auditor sehingga dapat menurunkan efektivitas audit. Auditor mendapatkan manfaat dari klien yang kooperatif dan menurunkan tingkat kooperatif klien akan menurunkan kualitas audit. Contohnya, klien yang tidak kooperatif mungkin tidak memberikan bukti audit yang dibutuhkan auditor sehingga menghambat perkembangan audit. Karyawan dari perusahaan klien dapat menganggap skeptisisme yang berlebihan sebagai ketidaksesuaian ekspektasi negatif yang dapat menyebabkan *client ill will*. Ketika tingkat skeptisisme tinggi yang dirasakan kurang sesuai, klien cenderung untuk berubah menjadi klien yang kurang kooperatif (contohnya dengan memberikan sedikit informasi kepada auditor) yang mengurangi kualitas audit.

Sebaliknya, ketika auditor menunjukkan tingkat skeptisisme dibawah dari yang klien harapkan, klien akan menganggap bahwa hal tersebut merupakan sinyal jika auditor memandangnya sebagai orang yang dapat dipercaya dan kompeten, sehingga klien lebih cenderung untuk membalas hal tersebut dengan menjadi kooperatif dan memberikan lebih banyak informasi kepada auditor yang dapat meningkatkan kualitas audit. Dengan demikian penulis menyatakan bahwa skeptisisme yang tinggi akan

berdampak pada kerjasama klien, sebagaimana yang tercerminkan dengan *Client ill will*.

2.1.5 Permintaan Maaf

“*Forgiveness*” memiliki arti terminologis dengan dua hal, yaitu meminta maaf dan memaafkan. Menurut Leonardo Horwitz pakar ahli psikoanalisa dari *Greater Kansas City Psychoanalytic Institute*, untuk melakukan dua hal ini ada elemen yang dilibatkan termasuk korban, pelaku, juga berbagai tingkat trauma, luka dan ketidakadilan (Al Ghazali, 2009).

Tindakan menawarkan permintaan maaf dapat dilihat melalui keterampilan interaktif. Keterampilan ini adalah kemampuan untuk menangani konflik dan memulihkan hubungan setelah konflik. (Alter, 1999; Darby & Schlenker, 1982; Petrucci, 2002; Weiner, Graham, Peter, & Zmuidinas, 1991). Suatu permohonan sering dijelaskan sebagai pendahuluan untuk pemberian penjelasan. Terkadang permintaan maaf dianggap sebagai inti dari proses perbaikan. (Alter, 1999).

Penelitian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan atau kegagalan suatu permintaan maaf tergantung pada komposisinya (Anderson, Linden & Habra, 2006). Pertama tama, mereka mengidentifikasi pernyataan seperti “saya meminta maaf” sebagai alat penunjuk kekuatan. Mereka menyatakan bahwa frasa tersebut dimaksudkan untuk menjadi bagian dari permintaan maaf. Komponen lainnya adalah penamaan pelanggaran (mengatakan apa

yang orang minta maaf), mengambil tanggung jawab, berusaha menjelaskan pelanggaran, menyampaikan emosi atau kerusakan yang lain, mengakui kesalahan, menjanjikan kesabaran (mengatakan bahwa seseorang tidak akan mengulangi pelanggaran), menawarkan perbaikan dan permintaan untuk menerima permintaan maaf.

Sampai saat ini, penelitian yang menganalisis hubungan antara permintaan maaf dan emosi negatif telah difokuskan pada pengukuran efektivitas dengan menggunakan pengurangan kemarahan sebagai indikator (Anderson et al., 2006; Bennett & Earwaker, 1994; Hareli & Eisikovits, 2006; Schmitt et al., 2004). Ini telah dilakukan secara bersamaan dengan mempertimbangkan permintaan maaf atas pengampunan maaf. Pertimbangan semacam ini akan memungkinkan untuk menguji apakah pengurangan amarah memediasi hubungan antara ujaran keras dengan pengampunan. Namun demikian, studi tentang bagaimana pengurangan emosi negatif dapat berfungsi sebagai mediator dalam merenungkan pelanggaran (McCullough, Bono, & Root, 2007; Takaku, 2001).

2.1.6 Penjelasan (*Justification*)

Menurut Schlenker, Tedeschi and Reiss dalam Jared (2019) Pembeneran (*Justification*) adalah taktik manajemen berupa kesan strategis yang diberikan untuk mengakui tanggung jawab sembari meminimalkan

atau menyangkal bahwa tindakan atau peristiwa tersebut memiliki kualitas negatif.

Sebuah justifikasi menegaskan bahwa tindakan tersebut sah menurut keadaan. Dalam kasus ini, auditor memberikan pembenaran berupa penjelasan bahwa skeptisisme profesional yang di terapkannya merupakan hal wajar yang telah tertera di dalam standar audit. Auditor memberikan penjelasan (*Justification*) dengan tujuan untuk menekan kemungkinan *client ill will*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Eutsler, Holderness, Robertson, dan Curtis, (2019) yang berjudul “Auditor Skepticism and *Client ill will*” ini meneliti apakah tingginya tingkat skeptisisme auditor akan menyebabkan *client ill will*.

Hasil dari penelitian tersebut adalah tingginya skeptisisme profesional pada kenyataannya akan menciptakan niat buruk (*client Ill Will*). Selain itu, mereka menunjukkan bahwa niat buruk klien dapat memiliki konsekuensi negatif bagi perusahaan audit. *Client ill will* tidak hanya akan merusak hubungan kerja dengan mengarahkan pada rekomendasi untuk mengganti auditor, tetapi juga dapat mengurangi jumlah bukti yang diberikan klien kepada auditor, sehingga mengurangi kualitas audit. Hal ini berbeda dengan pandangan yang diterima secara umum bahwa skeptisisme

professional akan mengarah pada peningkatan kualitas audit (Eutsler, Holderness, Robertson, 2019)

Penelitian oleh Denny Tri Sulistianto (2018) dengan judul "*The influence of independence and auditor professional Skepticism on audit Quality*" menunjukkan bahwa skeptisisme profesional auditor memberikan pengaruh yang signifikan serta memiliki hubungan positif terhadap kualitas audit. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi skeptisisme profesional auditor maka akan diikuti oleh semakin meningkatnya kualitas audit yang dihasilkan (Sulistianto, 2012).

Penelitian oleh Vera Magdalena Situmorang (2017) dengan judul "Pengaruh Skeptisisme Profesional Auditor dan Independensi Auditor terhadap Kualitas Audit" menunjukkan bahwa skeptisisme profesional auditor berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit. Hal ini menjelaskan bahwa semakin skeptis seorang auditor, maka kualitas audit yang dihasilkan auditor akan semakin baik (Situmorang, 2014).

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengembangan Hipotesis 1

Permintaan Maaf adalah sebuah strategi, taktik interpersonal yang akan merekatkan hubungan, menumbuhkan kesan bagi manajemen, dan dapat menyelesaikan konflik interpersonal dengan cara mengekspresikan penyesalan dan implikasi yang menunjukkan pihak lain memiliki nilai dan layak mendapat permintaan maaf (Holtgraves, 1989). Ketika permintaan

maaf telah mengekspresikan sebuah penyesalan, maka kita tidak perlu lagi untuk menunjukkan ekpresi bersalah (Cornell dan Warne, 2009).

Auditor yang akan menerapkan skeptisisme profesional yang tinggi dapat meminta maaf terlebih dahulu kepada klien atas kerepotan yang auditor perbuat dan meminta maaf telah menyibukkan mereka, tanpa mengindikasikan bahwa mereka berperilaku tidak tepat atau melakukan kesalahan. Penelitian akuntansi sebelumnya hanya terbatas mengenai penggunaan permintaan maaf sebagai taktik dari manajemen. Cornell et al (2009) menemukan bahwa auditor yang meminta maaf pada “juries” karena gagal mendeteksi salah saji dapat menerima penilaian yang lebih menguntungkan dibandingkan dengan auditor yang tidak meminta permintaan maaf, sedangkan pengaruh negatif terhadap auditor akan meningkatkan kecenderungan untuk menyalahkan auditor. Cornell et al. (2009) tidak menyebutkan apakah permintaan maaf tersebut bekerja karena memberikan efek positif bagi auditor. Fokus kami adalah ketika permintaan maaf dapat mengurangi efek negatif dari kemungkinan terjadinya *client ill will*.

Permintaan maaf mengekspresikan penyesalan dan menunjukkan bahwa pihak yang lain memiliki nilai (Struthers, Eaton, Santelli, Uchiyama, 2008). Menurut Gonzales dan Manning dalam Jared (2019), hal ini mengindikasikan bahwa si peminta maaf berusaha memenuhi kebutuhan si penerima maaf. Mungkin ini merupakan salah satu alasan mengapa

permintaan maaf dapat berguna untuk menyelesaikan konflik interpersonal relatif terhadap respon yang lebih defensif.

Manfaat ini menyiratkan bahwa permintaan maaf menghasilkan reaksi afektif interpersonal yang positif. Sebagai contoh, tidak mungkin bahwa diterimanya permintaan maaf terjadi tanpa tingkat respons emosional tertentu, memang, sebagian dari literatur mengidentifikasi respons afektif terhadap permintaan maaf, termasuk suasana hati yang lebih baik bagi individu yang menerima permintaan maaf. Bahkan dampak yang lebih baik lagi ialah, permintaan maaf dapat meningkatkan kemungkinan disukainya permintaan maaf tersebut oleh si penerima maaf (Goei, Roberto, Meyer, 2007).

Menurut EVT, seorang karyawan klien yang berinteraksi dengan auditor yang lebih skeptis daripada yang diharapkan klien, akan mengalami pelanggaran negatif dari harapan mereka, yang menurut EVT dapat menyebabkan hasil negatif seperti kebencian. Sehingga hal ini dapat menunjukkan auditor yang meminta maaf atas penggunaan skeptisisme tingkat tinggi dapat mengurangi dampak negatif, dalam bentuk keinginan buruk klien, yang timbul dari skeptisisme yang tinggi.

Dari penjelasan yang telah diuraikan diatas maka terbentuk hipotesis berikut ini:

H1 : Klien Audit yang menerima permintaan maaf (*Apology*) sebelum auditor menerapkan skeptisisme profesional yang tinggi, akan menurunkan kemungkinan terjadinya *Client ill will*.

2.3.2 Pengembangan Hipotesis 2

Pembenaran (*justification*) adalah pembuktian atau suatu proses untuk menyodorkan fakta yang mendukung suatu hipotesis atau proposisi (Sonny Keraf & Mikhael Dua 2001). Tujuan ini juga diterapkan oleh auditor, karena auditor yang akan menerapkan tingkat skeptisisme tinggi mungkin akan memberikan pembenaran sebagai usaha untuk menghindari *client ill will* dan untuk mempertahankan hubungan yang positif dan berkelanjutan antara auditor dengan kliennya.

Schlenker dalam Jared 2019 menjelaskan bahwa salah satu bentuk pembenaran menegaskan bahwa tindakan ini merupakan tindakan yang sah dengan menunjukkan pencapaian tujuan yang lebih tinggi dan menunjukkan peristiwa positif yang akan didapat karena melayani tujuan yang lebih tinggi. Jenis pembenaran ini memungkinkan individu yang akan menafsirkan kembali peristiwa dengan cara yang lebih positif. Contohnya, auditor yang mengetahui bahwa mereka akan menerapkan tingkat skeptisisme yang tinggi dapat menginformasikan pada klien bahwa tindakan mereka merupakan hal yang wajar dan benar karena terdapat dalam standar audit

yang berlaku. Dalam hal ini mereka melegitimasi perilaku mereka dengan menjelaskan tujuan yang lebih tinggi.

Sama halnya dengan permintaan maaf, penelitian yang membahas tentang penggunaan pembenaran (*Justification*) sebagai taktik manajemen hanya sedikit. Cornel et al. (2009) menemukan bahwa auditor yang membenarkan tindakan mereka kepada "Juries" dengan menyatakan bahwa mereka mematuhi standar audit yang berlaku, menerima penilaian kelalaian yang lebih rendah daripada yang tidak.

Penelitian di bidang psikologi menunjukkan bahwa pembenaran (*Justification*) mengurangi kemungkinan disalahkan atas suatu kesalahan (Hale, 1987). Literatur ini juga memberikan bukti tentang bagaimana pembenaran (*Justification*) mempengaruhi variabel yang terkait dengan pengaruh interpersonal. Penelitian terdahulu menjelaskan, bahwa individu yang memberikan justifikasi yang menarik bagi tujuan atau nilai yang dianggap lebih tinggi, dianggap lebih ramah, tulus, dan jujur dibandingkan dengan individu yang memberikan izin, permintaan maaf, dan alasan.

Menurut EVT, individu membentuk harapan tentang norma dan perilaku. Pelanggaran negatif mengarah pada hasil negatif, pelanggaran positif mengarah pada hasil positif (J K Burgoon, 1993). Jika digabungkan, hal ini menunjukkan bahwa auditor yang menawarkan pembenaran (*Justification*) bahwa mereka mengikuti standar yang berlaku untuk

menerapkan tingkat skeptisisme yang tinggi, dapat mengurangi bentuk pelanggaran negatif yang akan mengarah pada hasil negatif.

Dari penjelasan yang telah diuraikan diatas maka terbentuk hipotesis berikut ini:

H2: Klien Audit yang menerima penjelasan (*Justification*) sebelum auditor menerapkan skeptisisme profesional yang tinggi, akan menurunkan kemungkinan terjadinya *Client ill will*.

2.3.3 Pengembangan Hipotesis 3

Client ill will mungkin disebabkan oleh tingginya tingkat skeptisisme auditor sehingga dapat menurunkan efektivitas audit. Auditor mendapatkan manfaat dari klien yang kooperatif dan dengan menurunkan tingkat kooperatif klien dapat menurunkan kualitas audit. Contohnya, klien yang tidak kooperatif mungkin tidak memberikan bukti audit yang dibutuhkan auditor sehingga menghambat perkembangan audit. Karyawan dari perusahaan klien dapat menganggap skeptisisme yang berlebihan sebagai ketidaksesuaian ekpektasi negatif yang dapat menyebabkan *client ill will*. Ketika tingkat skeptisisme tinggi yang dirasakan kurang sesuai, klien cenderung untuk berubah menjadi klien yang kurang kooperatif (contohnya dengan memberikan sedikit informasi kepada auditor) yang mengurangi kualitas audit.

Penulis menggunakan Expectancy Violation Theory (EVT) untuk mengembangkan hipotesis terkait dengan reaksi klien terhadap skeptisisme auditor. Menurut EVT, individu membentuk harapan tentang norma dan perilaku. Pelanggaran harapan ini di evaluasi secara kognitif dan evaluasi ini tergantung dari bentuk pelanggaran tersebut. Pelanggaran negatif mengarah pada hasil negatif, pelanggaran positif mengarah pada hasil positif (Burgoon, 1993). Dalam konteks audit, klien memiliki ekspektasi tertentu terkait tingkat skeptisisme auditor berdasarkan standar audit dan sejarah dengan auditor. Seorang karyawan klien yang berinteraksi dengan auditor yang lebih skeptis daripada yang diharapkan klien, akan mengalami pelanggaran negatif dari harapan mereka, yang menurut EVT dapat menyebabkan hasil negatif seperti kebencian (Burgoon 1993). Penulis berharap bahwa penerapan skeptisisme tingkat tinggi kemungkinan akan menciptakan perasaan negatif atau niat buruk. Sebaliknya penerapan skeptisisme tingkat rendah kemungkinan akan ditafsirkan sebagai pelanggaran ekspektasi positif, yang akan mengarah pada hasil positif seperti kesopanan atau keramahan.

Dari penjelasan yang telah diuraikan diatas maka terbentuk hipotesis berikut ini:

H3: Klien Audit yang langsung diterapkan skeptisisme profesional tinggi tanpa intervensi apapun, akan meningkatkan kemungkinan terjadinya *client ill will*.