

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Audit Laporan Keuangan**

##### **2.1.1. Definisi dan Tujuan Audit Laporan Keuangan**

Audit laporan keuangan mencakup penghimpunan dan pengevaluasian bukti-bukti mengenai laporan keuangan suatu entitas dengan tujuan untuk memberikan pendapat apakah laporan keuangan telah disajikan secara wajar sesuai kriteria yang telah ditentukan yaitu prinsip akuntansi yang berlaku umum. (Boynton, Johnson, Kell : 2001)

Tujuan audit atas laporan keuangan oleh akuntan publik pada umumnya adalah untuk menyatakan pendapat tentang kewajaran, dalam semua hal yang material, posisi keuangan, hasil usaha, perubahan ekuitas dan arus kas sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia. (SPAP, 2001)

Untuk mencapai tujuan umum tersebut, auditor harus mengidentifikasi dan menyusun sejumlah tujuan audit khusus untuk setiap akun laporan keuangan. Tujuan audit khusus ini ditentukan berdasar asersi-aseri yang dibuat oleh manajemen yang tercantum dalam laporan keuangan. Aseri (assertions) adalah pernyataan manajemen yang terkandung didalam komponen laporan keuangan. (Mulyadi, 1998)

Asersi-aseri manajemen yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut dapat digolongkan sebagai berikut ini: (Mulyadi, 1998)

- Keberadaan atau keterjadian  
Asersi keberadaan atau keterjadian berhubungan dengan apakah aktiva atau hutang entitas ada pada tanggal tertentu dan apakah transaksi yang dicatat telah terjadi selama periode tertentu.
- Kelengkapan  
Asersi tentang kelengkapan berhubungan dengan apakah semua transaksi dan akun yang seharusnya telah disajikan dalam laporan keuangan.
- Hak dan kewajiban  
Asersi hak dan kewajiban berhubungan dengan apakah aktiva merupakan hak perusahaan dan hutang merupakan kewajiban perusahaan pada tanggal tertentu.
- Penilaian atau pengalokasian  
Asersi tentang penilaian atau alokasi berhubungan dengan apakah komponen-komponen aktiva, kewajiban, pendapatan, dan biaya sudah dicantumkan dalam laporan keuangan pada jumlah yang semestinya.
- Penyajian dan pengungkapan  
Asersi tentang penyajian dan pengungkapan berhubungan dengan apakah komponen-komponen tertentu laporan keuangan diklasifikasikan, dijelaskan, dan diungkapkan semestinya.

### 2.1.2. Standar Auditing

Standar auditing bukan hanya berkaitan dengan kriteria atau ukuran kualitas pelaksanaan auditing, tetapi juga dikaitkan dengan tujuan audit yang hendak dicapai. Ikatan Akuntan Indonesia telah menetapkan dan mengesahkan standar auditing yang terdiri atas 10 standar dan dirinci dalam bentuk Pernyataan Standar Auditing (PSA). (SPAP, 2001)

Standar auditing terdiri atas tiga bagian. Bagian pertama, mengatur tentang mutu profesional auditor independen atau persyaratan pribadi auditor (standar umum). Bagian kedua, mengatur mengenai pertimbangan-pertimbangan yang harus digunakan dalam pelaksanaan audit (standar pekerjaan lapangan). Bagian ketiga, mengatur tentang pertimbangan-pertimbangan yang digunakan dalam penyusunan laporan audit (standar pelaporan). (Halim, 1997)

Secara lengkap, seperti tercantum dalam Standar Profesional Akuntan Publik, standar auditing adalah sebagai berikut: (SPAP, 2001)

#### a. Standar umum

1. Audit harus dilaksanakan oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis cukup sebagai auditor.
2. Dalam semua hal yang berhubungan dengan perikatan, independensi dalam sikap mental harus dipertahankan oleh auditor.
3. Dalam pelaksanaan audit dan penyusunan laporannya, auditor wajib menggunakan kemahiran profesionalnya dengan cermat dan seksama.

**b. Standar pekerjaan lapangan**

1. Pekerjaan harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya.
2. Pemahaman memadai atas pengendalian intern harus diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat, dan lingkup pengujian yang akan dilakukan.
3. Bukti audit kompeten yang cukup harus diperoleh melalui inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan, dan konfirmasi sebagai dasar memadai untuk menyatakan pendapat atas laporan keuangan yang diaudit.

**c. Standar pelaporan**

1. Laporan audit harus menyatakan apakah laporan keuangan telah disusun sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.
2. Laporan auditor harus menunjukkan atau menyatakan, jika ada, ketidakkonsistenan penerapan prinsip akuntansi dalam penyusunan laporan keuangan periode berjalan dibandingkan dengan penerapan prinsip akuntansi tersebut dalam periode sebelumnya.
3. Pengungkapan informatif dalam laporan keuangan harus dipandang memadai, kecuali dinyatakan lain dalam laporan auditor.
4. Laporan auditor harus memuat suatu pernyataan pendapat mengenai laporan keuangan secara keseluruhan atau suatu asersi bahwa pernyataan demikian tidak dapat diberikan. Jika pendapat secara keseluruhan tidak dapat diberikan, maka alasannya harus dinyatakan. Dalam hal nama auditor dikaitkan dengan laporan

keuangan, maka laporan auditor harus memuat petunjuk yang jelas mengenai sifat pekerjaan audit yang dilaksanakan, jika ada, dan tingkat tanggung jawab yang dipikul oleh auditor.

## **2.2. Independensi**

### **2.2.1. Independensi Akuntan Publik**

Sesuai dengan standar umum auditing, bahwa dalam semua hal yang berhubungan dengan perikatan, independensi dalam sikap mental harus dipertahankan oleh auditor. Hal ini berhubungan dengan kualifikasi auditor dan kualitas pekerjaan auditor. Auditor harus bersikap independen, artinya tidak mudah dipengaruhi, karena auditor bekerja untuk kepentingan umum (kecuali auditor intern). (SPAP,2001)

Independensi dalam audit berarti cara pandang yang tidak memihak didalam penyelenggaraan pengujian audit, evaluasi hasil pemeriksaan dan penyusunan laporan audit. (Arens, Loebbecke:1993)

Independensi merupakan martabat profesi akuntan publik yang secara berkesinambungan harus dipertahankan. Akuntan publik harus penuhi kewajiban profesionalnya yaitu bersikap independen. Meskipun hal tersebut bertentangan dengan kehendak kliennya dan dapat berakibat akuntan publik tersebut tidak digunakan kembali oleh kliennya. (Supriyono, 1988)

### 2.2.2. Aspek Independensi Akuntan Publik

Independensi terdiri atas 3 aspek yaitu: (Boynton, Johnson, Kell : 2001)

1. Independensi sikap mental, yakni adanya kejujuran dalam diri akuntan dalam mempertimbangkan fakta-fakta dan adanya pertimbangan yang obyektif, tidak memihak didalam diri akuntan didalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya
2. Independensi keahlian, berhubungan erat dengan kompetensi atau kemampuan auditor dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya. Terkait dengan kecakapan profesional auditor.
3. Independensi penampilan , merupakan pandangan pihak lain terhadap diri auditor sehubungan dengan pelaksanaan audit. Auditor harus menjaga kedudukannya sedemikian rupa sehingga pihak lain akan mempercayai sikap independensi dan objektivitasnya. Meskipun auditor independen telah menjalankan audit dengan baik secara independen dan objektif, pendapatnya yang dinyatakan melalui laporan audit tidak akan dipercaya oleh para pemakai jasa auditor independen jika ia tidak mampu mempertahankan independensi dalam penampilan.

Akuntan publik harus menjaga dan mempertahankan independensi dengan cara menghindari faktor-faktor yang mempengaruhi independensi penampilan akuntan publik untuk menjaga citra penampilan yang independen. Faktor-faktor yang mempengaruhi independensi penampilan akuntan publik antara lain: (Supriyono, 1988)

- Ikatan kepentingan keuangan dan hubungan usaha dengan klien

Akuntan publik dapat kehilangan independensi jika mereka mempunyai kepentingan keuangan dan hubungan usaha dengan klien yang diaudit. Contohnya, jika akuntan publik, selama periode perjanjian kerja atau pada saat menyatakan pendapatnya, dia atau kantornya memiliki investasi bersama didalam bisnis dengan perusahaan yang diperiksanya atau dengan karyawan penting, direktur, atau pemegang saham utama perusahaan yang diperiksanya yang jumlahnya material dalam hubungannya dengan kekayaan bersihnya atau kekayaan bersih kantornya..

- Persaingan antar kantor akuntan

Persaingan antar kantor akuntan kemungkinan mempunyai pengaruh yang besar terhadap independensi akuntan publik. Keadaan ini kemungkinan disebabkan karena kantor akuntan khawatir kliennya akan mencari kantor akuntan lain yang mau mengaudit atau memberikan pendapat yang sesuai dengan keinginan klien. Kantor akuntan kehilangan independensinya karena ingin mempertahankan kliennya.

- Pemberian jasa lain selain jasa audit

Selain memberikan jasa audit, kantor akuntan dapat pula memberikan jasa-jasa lain kepada klien, misalnya: jasa konsultasi manajemen dan jasa perpajakan. Pemberian jasa lainnya selain jasa audit kemungkinan dapat berakibat akuntan publik kehilangan independensi. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa alasan, misalnya: (1) Kantor akuntan yang

memberikan saran-saran kepada klien cenderung memihak kepada kepentingan kliennya sehingga kehilangan independensi didalam melaksanakan pekerjaan audit; (2) Kantor akuntan merasa bahwa dengan pemeberian jasa lain selain jasa audit, harga dirinya dipertaruhkan untuk keberhasilan kliennya, sehingga cenderung tidak independen didalam melaksanakan audit; (3) pemberian jasa lain selain jasa audit mungkin mengharuskan kantor akuntan membuat keputusan tertentu untuk kliennya sehingga posisi mengharuskan kantor akuntan membuat keputusan tertentu untuk kliennya sehingga posisi akuntan publik menjadi tidak independen didalam melaksanakan audit.

- Lamanya penugasan audit suatu kantor akuntan

Menurut SEC, lamanya penugasan audit seorang partner kantor akuntan pada klien tertentu, digolongkan menjadi 2, yaitu: (1) lima tahun atau kurang; (2) lebih dari lima tahun. Seorang partner yang memperoleh penugasan lebih dari lima tahun pada klien tertentu dianggap terlalu lama sehingga mempunyai pengaruh yang negatif terhadap independensi. Hal tersebut dapat mendorong akuntan publik kehilangan independensi karena akuntan publik tersebut cepat merasa puas, kurang inovasi, dan kurang ketat didalam melaksanakan prosedur audit.

- Ukuran kantor akuntan publik

Kantor akuntan besar kemungkinan lebih independen dibandingkan dengan kantor akuntan kecil, hal ini disebabkan oleh beberapa alasan: (1) untuk

kantor akuntan besar, hilangnya satu klien tidak begitu mempengaruhi pendapatannya; (2) kantor akuntan besar biasanya mempunyai departemen audit yang terpisah dengan departemen yang memberikan jasa lain kepada klien sehingga dapat mengurangi akibat negatif terhadap independensi akuntan publik.

- Audit fee

Audit fee yang besar kemungkinan dapat mengakibatkan berkurangnya independensi akuntan publik karena: (1) kantor akuntan yang memeriksa merasa tergantung pada klien tersebut sehingga segan untuk menentang kehendak klien; (2) kantor akuntan takut kehilangan klien yang dapat mendatangkan pendapatan yang relatif besar jika kantor tersebut tidak menuruti kehendak klien. Audit fee yang kecil kemungkinan dapat mendorong akuntan publik kurang independen karena waktu dan biaya untuk melaksanakan prosedur audit terbatas.

### **2.3. Kantor Akuntan Publik (KAP)**

#### **2.3.1. Definisi Kantor Akuntan Publik**

Menurut SK.Menkeu No. 470/KMK.017/1999, Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah lembaga yang memiliki izin dari Menteri Keuangan sebagai wadah bagi Akuntan Publik dalam menjalankan pekerjaannya

KAP adalah suatu bentuk organisasi akuntan publik yang memperoleh ijin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berusaha dibidang pemberian jasa profesional dalam praktik akuntan publik. (SPAP, 2001)

KAP merupakan tempat penyediaan jasa oleh profesi akuntan publik bagi masyarakat berdasarkan Standar Profesional Akuntan Publik. Berdasarkan standar tersebut, KAP dapat menyediakan jasa atestasi berupa auditing, pemeriksaan, review, dan prosedur yang disepakati, serta jasa non atestasi berupa jasa akuntansi, jasa perpajakan dan jasa konsultasi manajemen.

### **2.3.2. Struktur Kantor Akuntan Publik**

Hirarki organisasi yang umumnya dijumpai pada kantor-kantor akuntan publik terdiri dari:

1. Partner, menduduki jabatan tertinggi dalam penugasan audit, bertanggung jawab atas hubungan dengan klien, bertanggung jawab secara menyeluruh mengenai auditing. Partner menandatangani laporan audit dan management letter, serta bertanggung jawab terhadap penagihan fee audit dari klien.
2. Manajer, bertindak sebagai pengawas audit, bertugas untuk membantu auditor senior dalam merencanakan program audit dan waktu audit, mereview kertas kerja, laporan audit dan management letter. Biasanya manajer melakukan pengawasan terhadap pekerjaan beberapa auditor senior. Pekerjaan manajer tidak berada di kantor klien, melainkan dikantor

auditor, dalam bentuk pengawasan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan para auditor senior.

3. Auditor senior, bertugas untuk melaksanakan audit, bertanggung jawab untuk mengusahakan biaya audit dan waktu audit sesuai dengan rencana, bertugas untuk mengarahkan dan mereview pekerjaan auditor junior. Auditor senior biasanya akan menetap dikantor klien sepanjang prosedur audit dilaksanakan. Umumnya auditor senior melakukan audit terhadap satu objek pada saat tertentu.
4. Auditor junior, bertugas melaksanakan prosedur audit secara rinci, membuat kertas kerja untuk mendokumentasikan pekerjaan audit yang telah dilaksanakan. Sebagai auditor junior harus banyak melakukan audit di lapangan dan berbagai kota agar memperoleh banyak pengalaman dalam menangani berbagai masalah audit. ( Mulyadi, 1998)

### **2.3.3. Jenis Jasa yang Dihasilkan Oleh KAP**

Jasa yang diberikan oleh suatu KAP dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu jasa attestasi dan jasa non attestasi.

#### **1. Jasa attestasi**

Adalah jenis jasa yang diberikan oleh akuntan publik dengan menerbitkan suatu pendapat, ringkasan temuan atau laporan tertulis yang menyatakan kesimpulan tentang keandalan pernyataan tertulis yang dibuat oleh pihak lain. (Mulyadi, 1998)

Jasa attestasi profesi akuntan publik dapat dibagi menjadi 4 jenis, yaitu: (Mulyadi, 1998)

- Audit, mencakup pemerolehan dan penilaian bukti yang mendasari laporan keuangan historis suatu entitas yang berisi asersi yang dibuat oleh manajemen entitas tersebut. Keyakinan yang diberikan pada audit adalah keyakinan positif (positive assurance) atas asersi yang dibuat oleh manajemen dalam laporan keuangan historis. Dalam menghasilkan jasa audit, akuntan publik melaksanakan berbagai prosedur, yaitu: inspeksi, observasi, konfirmasi, permintaan keterangan, pengusutan (tracing), pemeriksaan bukti pendukung (vouching), pelaksanaan ulang (reperforming), dan analisis.
- Pemeriksaan (examination), yakni jasa yang dihasilkan oleh profesi akuntan publik yang berupa pernyataan suatu pendapat tentang kesesuaian asersi yang dibuat oleh pihak lain dengan kriteria yang telah ditetapkan. Keyakinan yang diberikan pada pemeriksaan adalah keyakinan positif atas asersi yang dibuat oleh manajemen. Contoh jasa ini antara lain pemeriksaan proyeksi bisnis atau laporan keuangan prospektif dan pemeriksaan kesesuaian pengendalian internal perusahaan dengan kriteria yang ditetapkan pemerintah. Prosedur yang dilaksanakan dalam menghasilkan jasa pemeriksaan sama dengan prosedur yang dilaksanakan dalam menghasilkan jasa audit.

- Penelaahan (Review), prosedurnya berupa permintaan keterangan dan prosedur analitis terhadap informasi keuangan suatu entitas dengan tujuan untuk memberikan keyakinan negatif atas asersi yang terkandung dalam informasi keuangan tersebut. Sehingga tingkat keyakinan yang diberikan oleh akuntan dalam laporan hasil review lebih rendah dibandingkan dengan tingkat yang diberikan dalam jasa audit dan jasa pemeriksaan.
- Prosedur yang disepakati (agreed-upon procedures). Jasa atestasi atas asersi manajemen dapat dilaksanakan oleh akuntan publik berdasarkan prosedur yang disepakati antara klien dengan akuntan publik. Sebagai contoh, auditor dan klien sepakat bahwa prosedur tertentu akan dilakukan atas elemen/akun tertentu laporan keuangan (bukan terhadap semua unsur laporan keuangan), misalnya rekening kas dan surat berharga. Kesimpulan yang dibuat atas hal tersebut harus berbentuk ringkasan temuan (summary refunding), atau keyakinan negatif seperti yang dihasilkan dalam jasa review.

## 2. Jasa non atestasi

Jasa non atestasi adalah jasa yang dihasilkan oleh akuntan publik yang didalamnya ia tidak memberikan suatu pendapat, keyakinan negatif, ringkasan temuan atau bentuk lain keyakinan. Jenis jasa non atestasi yang dihasilkan oleh akuntan publik adalah:

- Jasa akuntansi, dapat diberikan melalui aktivitas pencatatan, penjurnalan, posting, penyusunan laporan keuangan klien dan perancangan sistem

akuntansi klien. Dalam memberikan jasa akuntansi, praktisi yang melakukan jasa tersebut bertindak sebagai akuntan perusahaan dan tidak menyatakan pendapat.

- Jasa perpajakan, meliputi pengisian surat laporan pajak dan perencanaan pajak dan dapat juga bertindak sebagai penasihat dalam masalah perpajakan serta melakukan pembelaan bila perusahaan yang menerima jasa sedang mengalami permasalahan dengan kantor pajak.
- Jasa konsultasi manajemen (Management Advisory Services/MAS), merupakan fungsi pemberian konsultasi dengan memberikan saran dan bantuan teknis kepada klien untuk memperbaiki penggunaan kemampuan dan sumber daya mereka dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan. (Boynton, Johnson, Kell : 2001)

Menurut Standar profesional akuntan publik, jasa konsultasi manajemen sebagai jasa profesional yang disediakan dengan memadukan keahlian teknis, pendidikan, observasi, pengalaman dan pengetahuan praktisi mengenai proses konsultasi. Dalam kapasitas ini, seharusnya KAP tidak membuat keputusan manajemen

Jasa konsultasi manajemen meliputi jasa penyusunan sistem akuntansi dan sistem komputer, sistem penyusunan dan pelaporan anggaran, pengendalian persediaan, studi kelayakan, rekrutmen staf dan karyawan, review operasional dan improvement study, pemberian bantuan dalam

perencanaan strategik dan definisi persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu sistem informasi. (SPAP, 2001)

## **2.4. Pengaruh Pemberian Jasa Konsultasi Manajemen terhadap Independensi**

### **2.4.1. Teori**

Suatu KAP seringkali selain memberikan jasa audit juga sekaligus memberikan jasa non audit kepada klien yang sama. Jasa non audit tersebut salah satunya adalah jasa konsultasi manajemen, misalnya: jasa penyusunan sistem akuntansi dan sistem komputer, sistem penyusunan dan pelaporan anggaran, pengendalian persediaan, studi kelayakan, rekrutmen staf dan karyawan, dan sebagainya. (Supriyono, 1988)

Pemberian jasa konsultasi manajemen dan jasa audit kepada klien yang sama dapat menimbulkan masalah yang berhubungan dengan independensi akuntan publik tersebut. Akuntan publik dapat rusak independensi penampilannya jika selain menyusun sistem akuntansi dan sistem komputer klien, kemudian menggunakan keluaran sistem tersebut untuk memeriksa/mengauditnya. Jika ternyata sistem atau nasehatnya tidak efektif, apakah akuntan publik tersebut akan dapat menilai sistem dan nasehat tersebut sejujur dan setegas jikalau sistem dan nasehat tersebut diberikan oleh pihak lain? (Supriyono, 1988)

#### 2.4.2. Penelitian Sebelumnya

Pemberian jasa non audit telah menjadi topik umum didalam penelitian mengenai independensi akuntan publik di Amerika Serikat. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan hasil yang saling bertentangan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Briloff (1966), dan Titard (1971) yang dikutip oleh Supriyono (1988), menunjukkan bahwa pemberian jasa lain selain jasa audit dapat menimbulkan akibat negatif terhadap independensi akuntan publik.

Pada tahun 1980, Shockley meneliti empat faktor yang dapat mempengaruhi independensi penampilan akuntan publik dengan responden kantor akuntan, bank komersial dan analis keuangan. Salah satu faktor yang diteliti tersebut adalah faktor pemberian jasa konsultasi manajemen. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kantor akuntan yang memberikan jasa konsultasi manajemen dan jasa audit pada klien yang sama, dapat meningkatkan resiko rusaknya independensi yang lebih besar dibandingkan dengan kantor akuntan yang tidak memberikan jasa konsultasi manajemen. (Supriyono, 1988)

Hasil Penelitian Schulte (1965), Hartley dan Ross (1972), serta Goldman dan Barlev (1974) yang dikutip oleh supriyono (1988), menunjukkan bahwa pemberian jasa lainnya selain jasa audit kepada klien cenderung meningkatkan independensi akuntan publik. Hal ini disebabkan karena akuntan publik lebih mengetahui keadaan kliennya sehingga relatif mempunyai kekuatan untuk menghadapi tekanan klien didalam mempertahankan independensinya.

Di Indonesia, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi independensi penampilan akuntan publik, dengan salah satu faktornya pemberian jasa non audit, pernah dilakukan sebelumnya. Beberapa diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (1986), serta penelitian yang dilakukan oleh Retty Novianty dan Indra Wijaya Kusuma (2000).

Penelitian Supriyono, dan Retty Novianty dan Indra Wijaya Kusuma, memperoleh kesimpulan bahwa pemberian jasa non atestasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap independensi penampilan akuntan publik. Hasil penelitian Retty Novianty dan Indra Wijaya Kusuma memberikan saran bahwa sebaiknya perlu ada spesialisasi dalam bidang profesi akuntan yakni dengan cara memisahkan pemberian jasa audit dengan jasa lainnya selain jasa audit.

## **2.5. Persepsi**

Setiap individu dapat mempunyai persepsi yang berbeda terhadap situasi yang sama karena setiap individu menangkap suatu rangsangan obyek melalui sensasi yaitu aliran informasi dari panca indera. Tetapi masing-masing individu juga menangkap, menyusun dan menafsirkan informasi tersebut dengan caranya sendiri. Ada kecenderungan individu untuk membenarkan pendapat sendiri meskipun apa yang dilihat individu tersebut belum tentu sama dengan fakta yang sebenarnya.

Persepsi didefinisikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung seseorang atas sesuatu atau merupakan proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. (Kamus besar Bahasa Indonesia, 1995)

Persepsi adalah proses seorang individu memilih, merumuskan dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambaran yang bermakna baginya. (Kotler, 1994)

Setiap individu dapat mempunyai persepsi yang berbeda terhadap situasi yang sama karena 3 proses berikut: (Kotler, 1994)

- Penerimaan rangsangan secara selektif merupakan penerimaan rangsangan yang telah diseleksi dan disaring informasinya.
- Perubahan makna informasi merupakan proses penyesuaian informasi yang diterima dengan kondisi mental pada saat itu, sehingga informasi tersebut disesuaikan dengan pengertiannya.
- Mengingat secara selektif merupakan proses mengingat kembali informasi yang mendukung sikap dan kepercayaannya.

Persepsi merupakan keadaan yang terintegrasi dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar individu dapat menyadari dan mengadakan persepsi, antara lain: (Kotler, 1994)

- Adanya obyek yang dipersepsi

- Stimulus yang datang dari luar langsung mengenai alat inderanya (reseptor) dan yang datang dari dalam langsung mengenai saraf penerima (sensorik) yang bekerja sebagai reseptor.
- Reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus, sedangkan alat untuk mengadakan respon diperlukan saraf motorik.
- Diperlukan pula adanya perhatian, yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi. Tanpa perhatian tidak akan ada persepsi.

