

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi merupakan era dimana batasan antar negara tidak lagi menjadi halangan dalam perkembangan dunia usaha. Setiap negara bebas melakukan kerja sama dengan negara lain. Perkembangan dunia usaha menyebabkan kebutuhan terhadap jasa Kantor Akuntan Publik (KAP) dari waktu ke waktu semakin meningkat. Dengan adanya globalisasi, KAP di berbagai belahan dunia dapat dengan mudah masuk ke berbagai negara, termasuk ke Indonesia. Hal ini membuat semakin meningkatnya persaingan antar KAP yang sudah ada saat ini. Untuk dapat bersaing dengan KAP-KAP lainnya, KAP harus bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan layanan terhadap kliennya. Hal ini dapat ditempuh dengan cara memahami atribut-atribut penentu kepuasan klien, tetapi tetap berpegang pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia. (Mukhlisin 2004)

Dalam menjalankan profesinya sebagai auditor, seorang akuntan diatur oleh suatu kode etik profesi. Di Indonesia dikenal dengan nama Kode Etik Akuntan Indonesia. Kode Etik Akuntan Indonesia merupakan tatanan dan prinsip moral yang memberikan pedoman kepada akuntan publik dalam berhubungan dengan klien, sesama anggota profesi dan juga dengan masyarakat. Selain itu, Kode Etik Akuntan Indonesia juga merupakan alat atau sarana untuk memberikan keyakinan kepada klien, pemakai laporan keuangan atau masyarakat pada umumnya tentang kualitas atau mutu jasa yang diberikannya melalui serangkaian pertimbangan etika

sebagaimana diatur dalam kode etik profesi. Standar Auditing seksi 220 paragraf 01 menyatakan audit harus dilaksanakan oleh seseorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor. Hal ini menegaskan bahwa betapapun kemampuan seseorang dalam bidang lain, termasuk bidang bisnis, keuangan atau akuntansi, apabila tidak dapat memenuhi persyaratan sesuai standar auditing, pendidikan serta pengalaman dalam bidang auditing, ia tidak dapat melakukan audit laporan keuangan klien. Setiap pelaksanaan audit harus mempunyai standar kualitas yang tinggi. Audit yang mempunyai standar kualitas yang tinggi mungkin bisa lebih baik dalam penggunaan sumber-sumber dan lebih efektif dalam audit. Pelaksanaan audit dengan standar kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap profesi akuntan publik berhubungan langsung dengan mutu pemeriksaan (audit). Bertambahnya jumlah Kantor Akuntan Publik (KAP) yang beroperasi membuat persaingan diantara mereka semakin tajam. Bagi pihak perusahaan yang memerlukan jasa audit, semakin banyaknya KAP berarti mereka semakin mempunyai alternatif untuk memilih atau berpindah dari auditor yang satu ke auditor lainnya. Oleh karena itu, kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan. Berkualitas atau tidaknya pelaksanaan audit mengacu pada standar-standar yang ditetapkan meliputi standar umum, standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan. Banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas audit.

Laporan keuangan perusahaan yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) lebih dapat dipercaya oleh berbagai pihak pengguna laporan keuangan dibandingkan dengan laporan keuangan yang belum diaudit, karena dari laporan keuangan yang telah diaudit oleh pihak yang independen dan profesional dapat lebih memberikan informasi keuangan yang netral dan andal. Kebutuhan terhadap jasa audit independen atas laporan keuangan dapat dihubungkan dengan empat kondisi berikut yaitu karena adanya konflik kepentingan antara manajemen dan pemilik, adanya suatu konsekuensi dan pentingnya laporan keuangan, adanya kompleksitas yang melekat dalam persiapan atas laporan keuangan, dan adanya remoteness atau jarak bagi pihak investor atas perusahaan dimana mereka melakukan investasi (Boynton dan Johnson, 2005:20).

Peranan KAP atau auditor independen itu sendiri adalah untuk mensertifikasikan bahwa laporan keuangan perusahaan akurat dan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum (Jeff Madura, 2007:344). Audit independen telah menjadi sangat diperlukan oleh berbagai pihak yang berkepentingan terhadap informasi yang terdapat dalam laporan keuangan. Tidak hanya pihak yang diaudit, tetapi pihak-pihak lainnya seperti pemerintah, konsumen, masyarakat juga harus diberikan kepuasan dengan jelas dalam laporan keuangan yang diaudit. Pihak-pihak tersebut mengandalkan pendapat yang diberikan oleh auditor yang kompeten dicirikan oleh independensi dan integritas moral auditor.

Di samping memberikan pelayanan yang berkualitas, reputasi sebuah Kantor Akuntan Publik juga memiliki peranan yang penting. Klien-klien yang merasa puas

terhadap kinerja Kantor Akuntan Publik memberikan cerminan citra (reputasi) yang baik bagi Kantor Akuntan Publik yang bersangkutan. Hal ini disebabkan reputasi yang baik tersebut tidak diperoleh secara mendadak, namun dibangun dari perusahaan tersebut memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan berkelanjutan. Ketika diperhadapkan dengan calon klien, reputasi Kantor Akuntan Publik ini akan memainkan peran yang penting. Reputasi yang baik akan menjadi nilai plus agar perusahaan klien memilih menggunakan Kantor Akuntan Publik tersebut.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas jasa audit dan reputasi Kantor Akuntan Publik terhadap kepuasan klien telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Zakiyah (2009) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik. Faktor-faktor tersebut adalah atribut kualitas audit, portfolio jasa audit, reputasi Kantor Akuntan Publik, pergantian auditor, dan *audit fee*.

Sebagian besar studi yang pernah dilakukan dalam rangka mengevaluasi kualitas audit, selalu membuat kesimpulan dari sudut pandang auditor. Mock dan Samet (1982), Sutton (1993), dan Schroeder (1986) meneliti mengenai kualitas audit dari sudut pandang auditor. Sementara itu Carcello *et. al.* (1992) berusaha lebih luas memasukkan orang-orang yang menyiapkan laporan keuangan dan pengguna laporan keuangan sebagai bagian dari atribut kualitas audit. Dengan memasukkan instrumen tersebut maka Carcello *et. al.* (1992) telah memberikan informasi lebih menyeluruh tentang kualitas audit dari sudut pandang klien.

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

Penelitian Behn *et. al.* (1997) dengan menggunakan 12 atribut yang telah dikembangkan oleh Carcello *et. al.* (1992) ini menemukan adanya enam atribut yang memiliki pengaruh positif dengan kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

Muhammad Ishak (2000) dalam Ridwan Widagdo (2002) menguji kembali 6 atribut kualitas jasa audit dari Behn *et. al.* (1997) dengan mengembangkan 6 atribut kualitas jasa audit tersebut dalam beberapa dimensi, hasil menunjukkan bahwa ke 6 atribut kualitas jasa audit yang dibagi dalam berbagai dimensi menunjukkan

hubungan yang signifikan terhadap kepuasan klien. Silvia Dewiyanti, 2000 dalam Ridwan Widagdo, 2002 juga menguji kembali 6 atribut kualitas jasa audit yang digunakan Bhen *et. al.* (1997) dengan membentuk 6 atribut tersebut menjadi suatu variabel kualitas jasa audit dan menguji variabel tersebut terhadap variabel kepuasan klien dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas jasa audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Carcello,dkk (1992) dalam Indriani (2012) berusaha lebih luas memasukkan orang-orang yang menyiapkan laporan keuangan dan pengguna laporan keuangan sebagai bagian dari atribut kualitas audit. Dengan memasukkan instrumen tersebut maka Carcello,dkk (1992) telah memberikan informasi lebih menyeluruh tentang kualitas audit dari sudut pandang klien.

Behn, dkk (1997) dalam Indriani (2012) melakukan penelitian tentang atribut kualitas audit dengan melihat apakah atribut kualitas audit mempunyai pengaruh secara langsung dengan kepuasan klien dengan menggunakan 12 atribut kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello,dkk (1992) dalam Indriani (2012).

Dari 12 belas atribut tersebut ditemukan adanya 6 atribut yang memiliki pengaruh positif dengan kepuasan klien yaitu atribut: (1). pengalaman melakukan audit, (2). memahami industri klien, (3). responsif atas kebutuhan klien, (4). taat pada standar umum, (5). keterlibatan pimpinan KAP dan (6). keterlibatan komite audit. Demikian juga penelitian yang dilakukan di Indonesia oleh Silvia Dewiyanti (2000)

yang juga menguji ke enam atribut tersebut hasilnya juga menunjukkan ke enam atribut tersebut mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan klien.

Dari uraian tersebut ada variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsive atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, Keterlibatan komite audit, maka penulis tertarik untuk kembali meneliti variabel-variabel diatas dan penulis tertarik mengambil judul penelitian “ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN” (Studi empiris pada Kantor Akuntan Publik di Surakarta, DIY dan Semarang).

B. Rumusan Masalah

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

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien Bank Perkreditan Rakyat (daerah Surakarta,DIY dan Semarang). Sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?

2. Apakah memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?
3. Apakah responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?
4. Apakah taat standar umum klien berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?
5. Apakah keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?
6. Apakah keterlibatan komite audit berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?
7. Apakah reputasi KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP.
2. Untuk menganalisis apakah memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP.
3. Untuk menganalisis apakah responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP.
4. Untuk menganalisis apakah taat standar umum berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP.

5. Untuk menganalisis apakah keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP.
6. Untuk menganalisis apakah keterlibatan komite audit berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP.
7. Untuk menganalisis apakah reputasi berpengaruh terhadap kepuasan klien KAP?

D. Manfaat Penelitian

- a. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dan memahami apakah atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadikan acuan, sumber referensi, dan memberikan pengetahuan yang lebih dalam yang berkaitan dengan atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien.
- c. Bagi KAP, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pada Kantor Akuntan Publik untuk memahami lebih jauh tentang pelayanan audit yang dibutuhkan klien.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori, kerangka pemikiran yang dilanjutkan dengan penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai data yang digunakan, pengolahan data dan hasil analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, keterbatasan yang terdapat pada penelitian, dan saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN