

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Profesi akuntan publik merupakan profesi yang memiliki peranan penting dalam melakukan audit laporan keuangan suatu entitas. Dari proses audit yang dilakukan akuntan publik, masyarakat mengharapkan penilaian yang bebas dan tidak memihak terhadap informasi yang disajikan oleh manajemen perusahaan dalam laporan keuangan (Mulyadi dan Puradireja, 1998). Profesi akuntan publik bertanggung jawab dalam keandalan laporan keuangan perusahaan, sehingga informasi tersebut dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak internal dan eksternal perusahaan.

Guna menjaga profesionalismenya sebagai auditor maka dalam melaksanakan tugas auditnya, auditor harus berpedoman pada standar audit yang telah ditetapkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI), yaitu standar pekerjaan lapangan, standar umum, dan standar pelaporan. Banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan pada masalah kualitas audit. Dengan kata lain pengguna jasa audit dapat memberikan penilaian atas kualitas audit. Kantor Akuntan Publik (KAP) yang terbilang cukup kompetitif harus mampu untuk berkompetisi secara sukses dalam lingkungannya secara kontinyu guna berusaha keras untuk melampaui harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien. Permasalahan yang banyak dihadapi seperti kualitas jasa dan masalah kepuasan klien pengguna jasa dapat diperoleh solusinya melalui riset kepada para klien pengguna jasa secara langsung.

Setiap KAP memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda, maka penilaian klien atau perusahaan terhadap KAP akan berbeda pula. Penilaian kesuksesan sebuah KAP dilihat dari tingkat kepuasan klien. Peningkatan kepuasan klien tersebut mengakibatkan meningkat pula kepercayaan klien terhadap akuntan publik dalam pemenuhan jasa yang diberikan.

Menurut Philip Kotler (1994) kepuasan klien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Untuk mencapai dan memahami kepuasan klien maka perlu dipahami tentang atribut-atribut penentu kepuasan klien, tetapi tetap berpegang teguh pada kode etik dan standar audit yang berlaku. Kepuasan klien meliputi 3 hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan. (Fornell 1994)

Pengenalan atribut-atribut kualitas audit kepada klien ini memberikan peluang bagi KAP untuk dijadikan sebagai sebuah pilihan oleh pengguna jasa. Dengan melakukan penelitian klien yang merupakan pengguna jasa audit di sebuah kantor akuntan publik sehingga KAP dapat memahami atribut apa saja yang dapat memaksimalkan kepuasan atau ketidakpuasan klien atas jasa audit yang telah diberikan.

Penelitian dengan judul atribut kualitas audit yang dilakukan oleh behn et. al. (1997) menggunakan 12 atribut kualitas audit yang dikembangkan oleh carcello et.al (1992) yang meliputi: pengalaman auditor dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien, respon atas kebutuhan klien, kompetensi auditor

terhadap prinsip-prinsip akuntansi, sikap independensi dalam segala hal, bersikap hati-hati, kap memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan kap dalam setiap pelaksanaan audit, melakukan lapangan pekerjaan dengan tepat, keterlibatan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit, standar etika yang tinggi, dan menjaga sikap skeptis dari anggota tim audit.

Ridwan widagdo (2002) mereplikasi penelitian yang sama dan menyimpulkan bahwa pengaruh antara atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien ternyata tidak sepenuhnya terbukti. Dari hasil output penelitian menunjukkan bahwa tujuh atribut dari kualitas audit yang diantaranya: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, serta hubungan KAP dengan komite audit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Sedangkan lima atribut lainnya yaitu: independensi, sikap hati-hati, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi, dan menjaga sikap skeptis menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.

Windasari Suhar Putri (2010) melakukan penelitian dengan judul analisis pengaruh atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien ternyata tidak sepenuhnya terbukti. Hal ini bisa dilihat dari hasil output masing-masing atribut yang menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Delapan atribut dari kualitas kredit yaitu pengalaman

melakukan audit, memahami industri audit klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi, komitmen kuat terhadap kualitas audit menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien, sedangkan empat variabel lainnya yaitu independensi, keterlibatan pimpinan KAP, serta hubungan KAP dengan komite audit dan tidak mudah percaya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Indriya Nur Aini, Abdul Halim, dan Retno Wulandari (2016) dengan judul faktor-faktor kualitas audit yang menentukan kepuasan *auditee* mengelompokkan 12 atribut kualitas audit ke dalam 5 kelompok faktor utama sebagai penentu kepuasan *auditee*. Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasar *cummulative of variance* sebesar 71,750% ke lima komponen tersebut secara bersamaan dalam kualitas audit menentukan kepuasan *auditee*. Sedangkan 28,250% adalah faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis faktor ini.

Berdasarkan penjabaran dari penelitian-penelitian terdahulu, Penulis tertarik untuk mereplikasi penelitian mengenai atribut kualitas audit yang dapat mempengaruhi kepuasan klien KAP. Penelitian ini berbeda dari penelitian yang sudah ada sebelumnya, penelitian ini menggunakan sumber responden yang berbeda dengan waktu dan lokasi yang berbeda yaitu di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2017

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah atribut-atribut dari kualitas audit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien yang telah menggunakan jasa Kantor Akuntan Publik (KAP)?

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini perlu diberikan batasan masalah mengenai topik permasalahan yang akan dibahas. Hal ini bermaksud untuk menghindari tidak jelasnya arah dan terlalu luas masalah yang akan diteliti. Oleh karena itu penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu:

1. Kepuasan klien KAP pengguna jasa audit laporan keuangan di DIY pada tahun 2017.
2. Atribut – atribut kualitas audit yang akan diteliti terdiri:
  - a. Pengalaman auditor dalam mengaudit
  - b. Memahami industri klien
  - c. Responsif terhadap kebutuhan klien
  - d. Taat terhadap prosedur atau standar umum yang berlaku
  - e. Independensi
  - f. Sikap hati-hati
  - g. Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit
  - h. Keterlibatan pimpinan KAP
  - i. Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat

- j. Keterlibatan komite audit
- k. Standar etika yang tinggi
- l. Tidak mudah percaya

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien pengguna jasa audit di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2017.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada pengembangan tim akuntansi terutama yang berkaitan dengan auditing tentang kualitas jasa audit serta pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan klien.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana tentang kepuasan klien, selain itu dapat memberikan kontribusi untuk memahami lebih lanjut mengenai pelayanan audit yang dibutuhkan para klien.
3. Bagi penulis merupakan syarat kelulusan dari program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
4. Menambah pengetahuan dan sebagai sarana pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama kuliah sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan.

## **F. Sistematika Penulisan**

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

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

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan atas hasil dan pembahasan analisis data penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang bermanfaat di masa yang akan datang.