

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pasar bebas pada era globalisasi ini tidak menjadi halangan bagi suatu organisasi atau unit usaha untuk melakukan kerja sama secara internasional. Hal ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan yang kompetitif di berbagai sektor usaha, baik sektor industri barang maupun sektor industri jasa.

Laporan keuangan merupakan salah satu media terpenting dalam mengkomunikasikan fakta-fakta mengenai perusahaan dan sebagai dasar untuk dapat menentukan atau menilai posisi keuangan perusahaan. Banyak pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan perusahaan, diantaranya pemilik perusahaan itu sendiri, kreditur, lembaga keuangan, investor, pemerintah dimana perusahaan itu berdomisili, masyarakat umum, dan pihak-pihak lainnya. Banyaknya pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan tersebut, maka informasi yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut haruslah wajar, dapat dipercaya, dan tidak menyesatkan bagi pemakainya sehingga kebutuhan masing-masing pihak yang berkepentingan dapat dipenuhi. Guna menjamin kewajaran informasi

yang disajikan dalam laporan keuangan, perlu adanya suatu pemeriksaan yang dilakukan oleh akuntan publik yang berkualitas.

Globalisasi membuat kantor Akuntan Publik yang ada di berbagai belahan dunia dapat dengan mudah masuk ke berbagai jaringan dan wilayah, termasuk ke Indonesia. Hal ini tentu saja akan semakin meningkatkan persaingan antar Kantor Akuntan Publik (KAP) yang sudah ada saat itu. Oleh karena itu, untuk dapat berkompetisi dengan sukses, maka KAP-KAP yang sudah ada tersebut harus secara kontinyu memberikan pelayanan yang optimal kepada klien untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. 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.

Menurut Fornell (1996) pada dasarnya kepuasan konsumen meliputi tiga hal, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan. Sedangkan menurut pandangan Mock dan Samet (1992), Sutton (1993), dan Schroder (1986), sebagian besar studi yang pernah dilakukan dalam rangka mengevaluasi kualitas audit selalu mengambil simpulan dari sudut pandang auditor. Carcello (1992) berusaha lebih luas memasukan orang-orang yang menyiapkan laporan keuangan sebagai bagian dari atribut Kualitas audit. Kualitas audit umumnya ditinjau dari auditor (Sutton ,1993). Sedangkan pihak pengguna jasa audit sering dilupakan. Banyak kelompok selain auditor

yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas audit (Grant et al, 1996). Dengan kata lain, pengguna audit dapat memberi penilaian atas kualitas audit. Atribut kualitas jasa audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan klien. Tetapi berbagai pendapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan audit dan kepuasan klien merupakan sesuatu yang berdiri sendiri.

Penelitian Carcello (1992) menghasilkan analisis yang mengungkapkan bahwa karakteristik kualitas audit dinilai lebih penting dari pada karakteristik Kantor Akuntan Publik (KAP). Bhen at al (1997) menggunakan 12 faktor kualitas audit yang kemudian dikembangkan oleh Carcello (1992) yang meliputi: (1) Pengalaman audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan Klien (*Client Experince*); (2) Keahlian atau pemahaman terhadap industri Klien (*Industry Expertise*); (3) Respon atas kebutuhan klien (*Responsiveness*); (4) Kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan (*Technical Competence*); (5) Sikap indenpensial dalam segala hal dari individu –individu tim audit dan KAP (*Independensi*); (6) Anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati (*Due Care*); (7) Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit (*Qualiti Commitment*); (8) Keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit (*Executive Involvement*); (9) Lapangan kerja (*Filed Work Conduct*); (10) Keterlibatan komite audit sebelum, saat,

dan sesudah audit (*Audit Committee*); (11) Standart-standart etika yang tinggi dari seluruh anggota tim audit (*Ethical Standart*); (12) Sikap skeptis dari seluruh anggota tim audit (*Skepticism*).

Berdasarkan dari 12 faktor potensial pembentuk kualitas audit tersebut yang telah dikembangkan oleh Carcello (1992) ini menemukan enam atribut yang telah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan klien, yaitu faktor pengalaman audit, pemahaman industri klien, responsif atas kebutuhan klien, standar etika yang tinggi, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit. Demikian juga, penelitian yang pernah dilakukan di Indonesia oleh Silvia Dewiyanti (2000). Hasilnya juga hanya menunjukkan keenam faktor tersebut yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan klien.

Dengan banyaknya KAP yang ada saat ini, perusahaan mempunyai pilihan untuk tetap menggunakan KAP yang sama atau melakukan pergantiaan KAP (*auditor switch*). Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Menteri Keuangan No.423/KMK.06/2002 mengharuskan agar perusahaan mengganti auditor yang telah mendapat penugasan audit selama lima tahun berturut-turut.

Persepsi atas kualitas jasa audit yang dihasilkan oleh KAP akan sangat bermanfaat bagi Investor dan pemakai laporan keuangan yang terkait dengan manfaat audit dalam pelaporan keuangan. Oleh karena itu, kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan oleh Kantor Akuntan

Publik (KAP). Audit yang dilakukan secara efektif akan menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas, relevan dan dapat dipercaya atau reliable (Halim, 2003). Kualitas audit telah menjadi isu yang penting, banyak para pengguna laporan auditor mengkritik tentang kualitas pekerjaan akuntan. Maka dapat terjadi adanya suatu opini klien terhadap kinerja suatu auditor.

Penelitian ini menggunakan objek atau klien perusahaan yang telah menggunakan jasa audit, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat lebih pada banyak perusahaan yang telah atau belum menggunakan jasa audit (KAP). Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu. Berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan klien perusahaan pada industri menengah besar di Semarang. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menguji atribut kualitas audit, *auditor switch*, opini klien atas kinerja auditor apakah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien audit atau tidak berpengaruh secara signifikan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit sehingga peneliti mengambil judul penelitian **“Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor dan Opini Klien atas Kinerja Auditor terhadap Kepuasan Klien”**.

1.2. Perumusan 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 hal-hal yang terangkum diatas, maka peneliti membatasi masalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Permasalahan riset dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh signifikan antara kualitas audit dengan kepuasan klien?
2. Apakah ada pengaruh signifikan antara pergantian auditor dengan kepuasan klien?
3. Apakah ada pengaruh signifikan antara opini klien atas kinerja auditor dengan kepuasan klien?

1.3. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan antara kualitas audit dengan kepuasan klien.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan antara pergantian auditor dengan kepuasan klien.

3. Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan antara opini klien atas kinerja auditor dengan kepuasan klien.

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi audit (KAP), penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memahami lebih jauh mengenai pelayanan audit yang di butuhkan oleh klien, tetapi tetap berpegang pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia.
2. Bagi perusahaan (klien), penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memahami kinerja auditor dalam pelaksanaan proses audit apakah telah sesuai dengan kriteria yang diharapkan. Tetapi tetap berpegang pada kode etik standar audit yang berlaku di Indonesia. Mendapatkan jasa-jasa audit lain yang dapat membantu kinerja perusahaan.
3. Bagi pengembangan ilmu, penelitian ini memberi kontribusi dalam pengembangan teori akuntan, terutama yang berkaitan dengan kualitas audit, dan auditor baru yang berkaitan dengan kepuasan klien.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian dalam penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori, pengembangan hipotesis, kerangka penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi mengenai populasi, sampel, gambaran umum perusahaan, metode pengumpulan data, sumber dan jenis data, definisi operasional dan pengukuran variabel, alat analisis data.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai hasil analisis data sesuai dengan metode yang telah ditentukan dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, saran dan keterbatasan.

BAB VI : AGENDA

Berisi tentang agenda untuk penelitian mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2001, *Prosedur Penelitian*, Bina Aksara, Jakarta
- Ayuningtyas, Sri . 2006. *Efisiensi dan Keefektivan Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban sebagai Alat Pengendalian dan Evaluasi Kinerja Manajemen*. Studi kasus pada PT Perkebunan Nusantara V. Skripsi. www.adobe.com/go/reader9_create_pdf.
- Christina Ellen, Fuad M., Sugiarto, Sukarno Edy. 2001. *Anggaran Perusahaan : Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hansen, Don R, dan Mowen, Maryanne M. 2000. *Akuntansi Manajemen*. Jilid Dua, Jakarta : Penerbit Erlangga..
- Hanson, D.R dan M. M. Mowen, 2001, *Management Accounting*, edisi keempat, south western collage publising.
- Hongren Charles T.,2000, *Akuntansi Manajemen*, Alih Bahasa M. Badjuri dan Kusnaedi, BPFE UGM Yogyakarta.
- Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensi)*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Mudrajat Kuncoro, 2001. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekoomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. 2001. *Akuntansi Manajemen; Konsep, Manfaat dan Rekayasa*. Cetakan Keempat. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Munandar M. Drs., 2000. *Budgeting – Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian kerja dan Pengawasan kerja*. BPFE – Yogyakarta.
- Supriyono, R.A,2001. *Struktur Pengendalian Manajemen* Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Trisnawati, Susi. 2006. *Hubungan antara Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban dengan Efektivitas Pengendalian Biaya*. Survei Pada 5 Hotel di Kota Tasikmalaya. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia. www.adobe.com/go/reader9_create_pdf.
- Weharima, Aria. 2005. *Manfaat Akuntansi Pertanggungjawaban sebagai Alat Bantu bagi Manajemen dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Biaya Pemasaran*. Studi kasus pada PT PLN Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat dan Banten. Skripsi. www.adobe.com/go/reader9_create_pdf.