

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan lingkungan bisnis yang terjadi pada akhir-akhir ini ditunjukkan dengan semakin berkembang dan meningkatnya bisnis sektor jasa. Industri sektor jasa sangat berperan dalam mendukung kemajuan perekonomian suatu negara. Industri di sektor jasa akan meningkat secara berkelanjutan dan mencapai batas yang dapat mendominasi perekonomian suatu negara, Koopp dalam Widagda (2002). Sehingga banyak pihak yang tertarik untuk terjun pada bisnis di sektor jasa. Ketertarikan tersebut dicurahkan dalam isu kualitas jasa dan kepuasan konsumen pengguna jasa. Oleh karena itu, penting sekali untuk mengetahui harapan konsumen pengguna jasa dan hal-hal yang membuat mereka puas atau tidak puas.

Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah satu organisasi bisnis yang bergerak di sektor jasa yang merupakan dunia industri jasa yang relatif kompetitif. Lingkungan eksternal audit dicirikan dengan kompetisi yang intens, tekanan fee, dan pertumbuhan yang lambat. Untuk berkompetisi secara sukses dalam lingkungan tersebut, KAP harus secara kontinyu berusaha keras untuk melampaui harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien dengan cara memahami kepuasan klien.

Peraturan Menteri Keuangan No. 17/PMK.01/2008 tanggal 5 Februari 2008 tentang Jasa Akuntan Publik menunjukkan perhatian pemerintah atas profesi akuntan publik. Adanya kewajiban perusahaan yang *go public* untuk

menyampaikan laporan keuangannya yang telah diaudit oleh akuntan publik menjadi salah satu dasar bagi pertumbuhan kehidupan profesi akuntan publik di Indonesia. Perusahaan *go public* yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) per Oktober 2015 adalah 519 perusahaan. Banyaknya jumlah perusahaan *go public* di BEI menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa audit untuk memeriksa laporan keuangan perusahaan-perusahaan tersebut. Kebutuhan akan jasa audit oleh perusahaan-perusahaan *go public* maupun yang *non go public* yang semakin meningkat menyebabkan perkembangan profesi akuntan publik yang meningkat juga. Hal ini dapat dilihat dari jumlah Kantor Akuntan Publik (KAP) aktif yang ada di Indonesia per Oktober 2015 berjumlah 510 KAP (Direktori IAPI, 2015).

Berdasarkan banyaknya jumlah KAP yang mendapat ijin Menteri Keuangan untuk beroperasi di Indonesia, maka banyak juga alternatif bagi perusahaan *go public* untuk memilih atau menunjuk KAP yang akan mengaudit laporan keuangan perusahaannya. Hal ini sudah tentu akan menimbulkan persaingan yang semakin meningkat antar KAP. Untuk dapat sukses dalam persaingan antar KAP, KAP-KAP tersebut harus memperhatikan dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Kepuasan klien akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas jasa yang diterima oleh klien (Cronin and Taylor, 1991,55-68).

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan (klien), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan,

maka pelanggan (klien) akan kecewa, bila sesuai harapan, pelanggan (klien) akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, klien akan sangat puas, Supranto (2001,222). Kepuasan klien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan (Philip Kotler, 1994). Fornell et. al (1996) dalam Ridwan Widagdo (2002), untuk mengetahui kepuasan klien diperlukan sebuah tolok ukur, yaitu apabila mengetahui cara tercapainya keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, misalnya dalam menggunakan suatu jasa, bila sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan itu melebihi harapan mereka maka ia akan merasa puas. Untuk menilai sesuatu yang dirasakan, ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang digunakan sebagai bahan pertimbangan. Kepuasan pada dasarnya meliputi tiga hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan. KAP sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa, harus memperhatikan kualitas jasa yang diberikannya kepada klien. Kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi hal yang utama bagi KAP, khususnya kualitas audit. Kualitas audit yang baik harus sesuai dengan standar auditing yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia, yaitu standar umum, standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan.

Taylor dan Baker (1994) dalam Ridwan Widagdo (2002), adanya kesepakatan diantara peneliti pemasaran bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan klien/konsumen adalah konstruksi yang berbeda tetapi memiliki hubungan yang dekat. Jadi kualitas audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai atribut-atribut yang menentukan kepuasan klien. Tetapi berbagai pendapat mengambil

kesimpulan bahwa kualitas pelayanan audit dan kepuasan klien merupakan sesuatu yang berdiri sendiri. Sutton (1993,88-105), pada umumnya kualitas audit selalu dilihat dari sudut pandang auditor, dan tidak melihat sudut pandang dari pengguna jasa audit.

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; responsif 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 pekerjaan lapangan 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 serta reputasi Kantor Akuntan Publik.

Terdapat fenomena mengenai kualitas audit yang dihasilkan akuntan publik juga tengah mendapat sorotan dari masyarakat banyak yakni seperti kasus yang menimpa akuntan publik Justinus Aditya Sidharta yang diindikasikan melakukan kesalahan dalam mengaudit laporan keuangan PT. Great River Internasional, Tbk. Kasus tersebut muncul setelah adanya temuan auditor investigasi dari Bapepam yang menemukan indikasi penggelembungan account penjualan, piutang dan asset

hingga ratusan milyar rupiah pada laporan keuangan Great River yang mengakibatkan perusahaan tersebut akhirnya kesulitan arus kas dan gagal dalam membayar utang. Sehingga berdasarkan investigasi tersebut Bapepam menyatakan bahwa akuntan publik yang memeriksa laporan keuangan Great River ikut menjadi tersangka. Oleh karenanya Menteri Keuangan RI terhitung sejak tanggal 28 November 2006 telah membekukan izin akuntan publik Justinus Aditya Sidharta selama dua tahun karena terbukti melakukan pelanggaran terhadap Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) berkaitan dengan laporan Audit atas Laporan Keuangan Konsolidasi PT. Great River tahun 2003.

Dalam konteks skandal keuangan di atas, memunculkan pertanyaan apakah trik-trik rekayasa tersebut mampu terdeteksi oleh akuntan publik yang mengaudit laporan keuangan tersebut atau sebenarnya telah terdeteksi namun auditor justru ikut mengamankan praktik kejahatan tersebut. Tentu saja jika yang terjadi adalah auditor tidak mampu mendeteksi trik rekayasa laporan keuangan maka yang menjadi inti permasalahannya adalah kompetensi atau keahlian auditor tersebut. Namun jika yang terjadi justru akuntan publik ikut mengamankan praktik rekayasa tersebut, seperti yang terungkap juga pada skandal yang menimpa Enron, Andersen, Xerox, WorldCom, Tyco, Global Crossing, Adelphia dan Walt Disney (Sunarsip 2002 dalam Christiawan, 2003:83) maka inti permasalahannya adalah independensi auditor tersebut. Terkait dengan konteks inilah, muncul pertanyaan seberapa tinggi tingkat kompetensi dan independensi auditor saat ini dan apakah kompetensi dan independensi auditor tersebut berpengaruh terhadap kualitas audit yang dihasilkan oleh akuntan publik.

Pengetahuan mengenai akuntansi dan prosedur audit para auditor sangat penting untuk kualitas audit (DeAngelo, 1981; Carcello et. al., 1992; Porter, 1993; Sutton, 1993; Beattie et. al., 1999 dalam Ohman et. al., 2012). Kompetensi sangat penting atau bahkan menentukan dari perspektif klien (Ohman et. al., 2012).

Selain fenomena di atas, perilaku auditor pada situasi konflik audit yang dimiliki oleh auditor di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) di Manado, Sulawesi Utara. Dua auditor yang berinisial M dan B diduga menerima suap sebesar Rp 600 juta dari Walikota Tomohon. KPK melakukan penahanan terhadap tersangka B (pemimpin tim pemeriksa BPK-RI Manado) dan M (anggota tim pemeriksa BPK-RI Manado). Kedua orang auditor BPK itu diduga menerima sesuatu atau hadiah berupa uang senilai Rp 600 juta dari Walikota Tomohon. Pemberian uang suap ini supaya laporan keuangan Tomohon dinyatakan berstatus Wajar dengan Pengecualian. Mereka juga mendapatkan fasilitas berupa hotel dan sewa kendaraan dari dana Pemkot Tomohon sebesar Rp 7,5 juta. Hal inilah yang membuat Perilaku auditor pada situasi konflik audit diragukan banyak pihak karena tidak mematuhi etika profesi dan standar auditing sebagai akuntan publik. ([www.detiknews.com](http://www.detiknews.com)).

Terkait dengan konteks inilah, muncul pertanyaan seberapa tinggi perilaku auditor pada situasi konflik audit saat ini. Dalam melaksanakan tugasnya, auditor memerlukan kepercayaan terhadap kualitas jasa yang diberikan pada pengguna. Penting bagi pemakai laporan keuangan untuk memandang Kantor Akuntan Publik (KAP) sebagai pihak yang independen dan kompeten, karena akan mempengaruhi berharga atau tidaknya jasa yang telah diberikan oleh KAP kepada

pemakai. Jika pemakai merasa KAP memberikan jasa yang berguna dan berharga, maka nilai audit atau kualitas audit juga meningkat, sehingga KAP dituntut untuk memiliki perilaku auditor sesuai dengan etika profesi dan standar auditing apabila menghadapi konflik audit.

Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, (SPAP, 2001), sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien. Kepercayaan yang diberikan tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan secara profesional dengan memberikan hasil audit yang berkualitas. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugasnya auditor harus bertindak objektif dan independen berdasarkan kode etik profesi mereka.

Fenomena kualitas audit yang dihasilkan akuntan publik juga tengah mendapat sorotan dari masyarakat banyak seperti kasus Telkom di Indonesia tentang tidak diakuinya KAP Eddy Pianto oleh SEC dimana SEC tentu memiliki alasan khusus mengapa mereka tidak mengakui keberadaan KAP Eddy Pianto. Tindakan KAP Drs. Hadi Sutanto & Rekan menyebabkan persaingan tidak sehat berupa menyebabkan *competitive harm* dan *consumer harm*. Bagi KAP Eddy Pianto, yaitu menimbulkan penilaian bahwa KAP Eddy Pianto tidak dapat menyelesaikan dan tidak mampu melakukan pekerjaan audit terhadap Laporan Keuangan PT. Telkom tersebut. Penilaian tersebut berakibat menurunkan reputasi KAP second layer (KAP Eddy Pianto) pada umumnya di mata perusahaan pengguna jasa audit first layer (Drs. Hadi Sutanto & Rekan), sehingga pilihan perusahaan pengguna jasa audit first layer tetap terkonsentrasi pada KAP first

layer. Hal ini jelas menggambarkan persaingan yang tidak sehat antar KAP. Kejadian tersebut tidak hanya merugikan KAP Eddy Pianto tapi juga merugikan PT. Telkom, sebagai pengguna jasa audit terpaksa harus mengeluarkan tambahan waktu, tenaga, dan biaya yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan bila proses pelaksanaan audit berjalan normal.

Kejadian diatas hanya salah satu contoh pelanggaran kode etik dalam dunia akuntan. Dalam menghadapi keadaan seperti ini, akuntan perlu untuk terus berpegang pada kode etik profesi akuntan dan bila kode etik tidak dapat memberikan pengarahannya yang jelas maka akuntan harus menjunjung standar etika yang tinggi.

Bhen et. al. (1997) 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 et. al. (1992), yang meliputi: pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien; responsif 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 pekerjaan lapangan 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.

Behn *et al.* (1997) menemukan 6 atribut dari 12 atribut kualitas audit yang berhubungan positif dengan kepuasan klien yaitu faktor pengalaman audit (*Client Experience*), memahami industri klien (*Industry Expertise*), responsif atas kebutuhan klien (*Reponsiveness*), taat pada standar etika audit (*Ethical Standard*), keterlibatan pimpinan KAP (*Executive Involment*) dan komite audit (*Audit Committee*). Faktor kepuasan klien selain atribut-atribut kualitas audit adalah pergantian auditor. Klien yang mengganti auditornya dengan auditor yang lebih punya nama maka reputasi perusahaan juga akan terangkat dimata investor (Smith dan Nichols, 1982,109-120). Penelitian Behn *et al.* (1997) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pergantian auditor dengan kepuasan klien KAP. Selain atribut-atribut kualitas audit dan pergantian auditor, KAP juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan klien, yaitu reputasi dari suatu KAP. Menurut Miller dan Smith (2002,51-71), berdasarkan reputasinya, KAP dikategorikan menjadi 2, yaitu KAP bertaraf internasional dan KAP lokal. Reputasi KAP yang tinggi akan memberikan kepuasan kepada klien. KAP yang lebih besar menghasilkan kualitas audit yang lebih tinggi untuk melindungi reputasinya sebagai akuntan independen (De Angelo, 1981).

Menurut Umar (2004), riset untuk mengetahui kepuasan klien merupakan riset identifikasi masalah yaitu riset yang hasilnya tidak dimaksudkan untuk digunakan segera mengatasi masalah, tetapi lebih diutamakan untuk pengidentifikasian masalah, yang kemudian hari akan diriset lebih lanjut untuk

dicarikan solusinya. Misalnya riset untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap kualitas administrasi di KAP. KAP-KAP tidak bisa secara langsung mengubah tingkat kepuasan klien mereka, paling tidak mengetahui tingkat kepuasan klien dan apa saja penyebab ketidakpuasan. Fenomena yang terjadi di Indonesia terhadap kepuasan klien adalah klien lebih cenderung mengharapkan hasil opini audit yang wajar tanpa syarat (*Unqualified Opinion*) dan memilih KAP yang memiliki reputasi. Hal tersebut dapat dimengerti, karena klien mengharapkan opini yang baik untuk kredibilitas laporan keuangan mereka. Klien memilih KAP dengan reputasi *The Big Four* karena mereka mengharapkan agar saham perusahaannya dapat diperjualbelikan di saham internasional.

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 Behn *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.

Ridwan Widagdo (2002) menguji kembali penelitian yang dilakukan oleh Behn *et. al.* (1997), dan hasilnya ada 7 atribut kualitas jasa audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri

klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit. Mukhlisin (2004) juga menguji kembali penelitian yang dilakukan oleh Behn *et. al.* (1997), hasilnya ada 9 atribut kualitas jasa audit yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi.

Oleh karena itu, motivasi peneliti untuk menguji kembali penelitian yang sudah pernah adalah kepuasan bagi klien merupakan tujuan utama dari Kantor Akuntan Publik. Karena itu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan klien KAP harus diperhatikan dan diketahui. Dan penelitian mengenai kepuasan pelanggan (klien) Kantor Akuntan Publik masih sedikit sehingga tujuan peneliti adalah ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik di Indonesia dengan waktu dan sampel yang berbeda yaitu pada tahun 2015 dan pada perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Alasan memilih menggunakan perusahaan manufaktur adalah perusahaan manufaktur merupakan taraf perusahaan yang besar dan sangat berpengaruh dalam perkembangan perekonomian di Indonesia serta merupakan sektor terbesar di Bursa Efek Indonesia Sehingga penelitian ini dapat bermanfaat bagi KAP, Perusahaan (klien) dan penelitian selanjutnya.

Berdasarkan data-data yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan yaitu dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015)**”.

## **1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Ketidakpuasan klien akan jasa yang diberikan Kantor Akuntan Publik.
- b. Rendahnya kualitas audit yang dihasilkan Kantor Akuntan Publik.

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menetapkan pembatas - pembatas agar penulis mampu meneliti dengan lebih terfokus dan menghasilkan hasil yang sebaik mungkin. Adapun pembatasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji kualitas auditor yang mempengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik di Indonesia.
2. Studi Kasus penelitian ini adalah pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di BEI Tahun 2015.
3. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 59 Perusahaan.

### **1.3. 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 uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui :

Apakah terdapat pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan Publik pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2015?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

Untuk menganalisis pengaruh kualitas audit terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan Publik pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2015.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Perusahaan (klien)**

Memberikan gambaran mengenai kinerja auditor dalam pelaksanaan proses audit yang sesuai dengan kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

#### **2. Bagi Auditor dan KAP**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada Auditor

dan KAP berkaitan dengan kualitas audit dan yang berkaitan dengan kepuasan klien. Disamping itu penelitian juga dapat digunakan sebagai wacana tentang kepuasan klien, selain itu juga dapat memberikan kontribusi praktis pada KAP dan para peneliti untuk memahami lebih jauh tentang pelayanan audit yang dibutuhkan klien.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori akuntansi terutama yang berkaitan dengan kualitas audit dan yang berkaitan dengan kepuasan klien. Disamping itu penelitian juga dapat menjadi acuan bagi mahasiswa dan dipergunakan untuk riset dan penelitian lebih lanjut.