

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis sekarang banyak ditunjukkan dengan adanya pergeseran dan semakin bertambahnya bisnis di sektor jasa, di mana kegiatan sektor jasa sangat mendukung kemajuan perekonomian suatu negara. Banyak pihak yang tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang bisnis disektor jasa, ketertarikan tersebut dicurahkan dalam masalah-masalah seperti kualitas jasa dan masalah kepuasan konsumen pengguna jasa (Ridwan, dkk., 2002). Kantor akuntan publik (KAP) adalah salah satu dari banyak organisasi bisnis yang bergerak dalam sektor jasa dan merupakan dunia industri jasa yang relatif kompetitif di lingkungan ekonomi. Dalam dunia bisnis khususnya perekonomian, jasa KAP sangat dibutuhkan oleh klien yang bertujuan untuk mengaudit laporan keuangan klien, sehingga laporan keuangan tersebut dapat digunakan untuk menentukan suatu keputusan.

Keputusan ekonomi biasa didasarkan atas informasi yang tersedia bagi para pengambil keputusan. Untuk memperoleh manfaat terbaik, para pengguna harus memiliki informasi ekonomi yang relevan dan handal. Sesuai dengan *Statement of Financial Accounting Concept No.1*: agar menjadi relevan, informasi tersebut harus mampu membuat keputusan yang berbeda dengan membantu para pengguna membentuk prediksi mengenai hasil kejadian di masa lalu, masa kini, dan masa mendatang yaitu dengan mengkonfirmasi atau mengoreksi harapan atau ekspektasi. Agar suatu

informasi menjadi handal, maka informasi tersebut harus menyajikan apa yang semestinya disajikan. Kebutuhan akan informasi keuangan yang relevan dan handal menciptakan permintaan akan jasa akuntansi dan audit yang dilakukan oleh auditor. Auditor menyediakan jasa yang sangat berguna dengan mengurangi risiko bahwa informasi tersebut tidak relevan dan tidak handal (Silvia, 2000).

Dunia praktik akuntan publik banyak diwarnai dengan persaingan yang sangat ketat, baik persaingan dalam memperoleh klien baru maupun mempertahankan klien lama. Agar dapat berkompetisi dalam kondisi yang seperti ini, KAP harus mampu memberikan nilai lebih atas jasa yang diberikan sehingga akan menciptakan suatu kepuasan terhadap klien atas jasa yang diberikan.

Memahami kepuasan klien merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi KAP, hal ini disebabkan 49 persen pergantian auditor oleh perusahaan diakibatkan oleh rasa ketidakpuasan klien atas jasa yang telah diberikan, karena semakin rendah kualitas jasa audit yang diberikan oleh KAP akan mempengaruhi klien untuk memilih auditor lain (Bedingfield dan Loeb, 1974 dalam Silvia, 2000).

Kualitas audit telah menjadi isu penting bagi profesi akuntan. Banyak kritik dari pemakai laporan keuangan, pemerintah dan pihak lain yang berkepentingan tentang kualitas jasa audit. Kritik tersebut memberikan sinyal yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan dengan kualitas jasa yang diberikan profesi akuntan, sehingga banyak tekanan-tekanan dari pihak luar

untuk memonitor pekerjaan dan adanya tuntutan kepada akuntan publik agar meningkatkan kualitas proses audit.

Dengan semakin bertambahnya jumlah KAP yang beroperasi membuat para pengguna jasa audit akan lebih teliti dalam menggunakan jasa audit, karena dengan semakin banyak KAP berarti para pengguna jasa audit mempunyai alternatif untuk memilih dan berpindah dari auditor satu ke auditor yang lain (Supriyono, 1987 dalam Silvia, 2000). 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 (IAI, 2001). Sutton (1993) dalam Silvia (2000) menyatakan kualitas audit pada umumnya hanya ditinjau dari pihak auditor, sedangkan pihak pengguna jasa audit sering dilupakan. Banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas audit. Dengan kata lain pengguna jasa audit dapat memberikan penilaian atas kualitas audit.

Penelitian Silvia (2000) yang hanya menguji 6 atribut kualitas audit yaitu pengalaman audit, memahami industri klien, responsif, standar umum, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan komite audit. Selain itu penelitian Silvia (2000) juga menyimpulkan bahwa selain atribut tersebut terdapat

Carcello et.al. (1997) dalam Ridwan, dkk., (2002) meneliti kembali dengan menggunakan 12 atribut kualitas audit, meliputi: 1) Pengalaman audit, 2) Memahami industri klien, 3) Responsif, 4) Kompetensi, 5) Sikap independensi, 6) Sikap hati-hati, 7) Komitmen terhadap kualitas, 8) Keterlibatan pimpinan KAP, 9) Pekerjaan lapangan audit, 10) Keterlibatan komite audit, 11) Standar etika, dan 12) Sikap skeptis. Dalam penelitian tersebut ditemukan beberapa faktor yang berhubungan positif dengan kepuasan klien, yaitu pengalaman audit, memahami industri klien, responsif, standar umum, komitmen terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan komite audit. Dari penelitian Ridwan, dkk., (2002) menyimpulkan terdapat 7 atribut kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien adalah pengalaman audit, memahami industri klien, responsif, standar umum, komitmen terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan komite audit.

Dengan demikian untuk dapat sukses dan berkompetensi, KAP harus berjuang untuk meningkatkan harapan-harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien. Tantangan bagi KAP adalah untuk mengerti dan memahami kepuasan klien.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini diberi judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Audit dan Pergantian Auditor Terhadap kepuasan Klien (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)”** Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian yang telah di lakukan oleh Silvia (2000) di mana penelitian ini dimaksudkan untuk menguji kembali apakah

dengan sampel yang berbeda dan waktu penelitian yang berbeda akan memberikan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu.

B. Batasan Masalah

Peneliti hanya membatasi masalah pada pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor dan kepuasan klien.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur di Semarang?
2. Apakah pergantian auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur di Semarang?
3. Apakah secara simultan kualitas audit dan pergantian auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur di Semarang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan bukti empiris apakah kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur di Semarang

2. Untuk memberikan bukti empiris apakah pergantian auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur di Semarang.
3. Untuk memberikan bukti empiris apakah secara simultan kualitas audit dan pergantian auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur di Semarang.

E. Manfaat Penelitian

Secara umum manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian yaitu:

1. Manfaat di bidang teoritis.
 - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori khususnya auditing.
 - c. Dapat menjadi acuan penelitian serupa di masa yang akan datang.
2. Manfaat di bidang praktik.
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis pada KAP untuk dapat memahami lebih jauh mengenai pelayanan audit yang dibutuhkan klien selama menggunakan jasa audit, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KAP.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi manajer (manajemen perusahaan) dalam mengambil suatu keputusan yang

berhubungan dengan laporan keuangan, di mana laporan keuangan tersebut telah disajikan manajemen perusahaan.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi yang baik antara manajer keuangan dengan KAD di mana KAD tersebut