

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Akhir- akhir ini perkembangan industri sektor jasa sangat berkembang dan meningkat. Industri sektor jasa juga sangat berperan dalam mendukung perekonomian negara. Oleh karena itu banyak pihak yang ingin mencoba bisnis di sektor jasa ini. Permasalahan yang banyak dihadapi dalam bisnis sektor jasa seperti kualitas jasa dan masalah kepuasan klien pengguna jasa. Hal-hal tersebut dapat diperoleh jawabannya melalui riset kepada klien pengguna jasa. (Purwono, 2011)

Laporan keuangan merupakan salah satu media terpenting dalam mengkomunikasikan fakta-fakta mengenai perusahaan dan sebagai dasar untuk dapat menentukan atau menilai posisi keuangan perusahaan. Selain itu, laporan keuangan berisi informasi tentang kinerja perusahaan dalam satu periode. 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. (Putri, 2010)

Pemakai laporan keuangan tidak hanya pihak internal perusahaan tetapi juga pihak eksternal perusahaan. Mengingat 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 yang telah dilakukan oleh auditor internal yang berkualitas. Hal ini dimaksudkan agar hasil pemeriksaan itu merupakan hasil auditor yang dapat memuaskan keinginan klien. (Ardiansyah, 2014)

Tugas internal auditor tidak hanya mencakup keuangan saja tetapi juga auditor ketaatan dan operasional perusahaan. Dengan demikian profesi ini bertanggung jawab terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan agar dapat berjalan efektif. Perusahaan- perusahaan besar terutama yang sudah *go public* tentunya membutuhkan profesi internal auditor dalam perusahaannya. Setiap pelaksanaan auditor harus mempunyai standar kualitas yang tinggi. Pelaksanaan auditor dengan standar kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan manajemen. Kepercayaan manajemen terhadap profesi akuntan internal berhubungan langsung dengan mutu. Bertambahnya jumlah auditor internal yang beroperasi membuat persaingan diantara mereka semakin tajam. Bagi pihak perusahaan yang memerlukan jasa auditor, semakin banyaknya auditor internal berarti mereka semakin mempunyai alternatif untuk memilih atau berpindah dari auditor yang satu ke auditor lainnya. Oleh karena itu, kemampuan menyediakan jasa auditor yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan. (Ardiansyah, 2014)

Berkualitas atau tidaknya pelaksanaan auditor mengacu pada standar-standar norma pemeriksaan yang ditetapkan meliputi. Standar umum, standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan. Banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas auditor. Dengan kata lain pengguna jasa auditor dapat memberikan penilaian atas kualitas auditor. Agar dapat sukses berkompetisi dilingkungannya, auditor internal harus berjuang untuk meningkatkan harapan-harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien. (Putri, 2010)

Menurut Kotler (2009) dalam Widagdo (2002) 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 akuntansi yang berlaku umum di Indonesia. Kepuasan klien meliputi tiga hal, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan. Atribut kualitas auditor internal seharusnya memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan klien.

Untuk mengetahui kepuasan klien diperlukan tolak ukur, yaitu bilamana tercapainya keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, misalnya dalam mengkonsumsi jasa, bila sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan itu melebihi harapan mereka maka ia akan 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 (Widagdo, 2002)

Rokhman dan Nurdhiana, (2009) menunjukkan bahwa pengalaman dalam melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kepuasan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hardingsih, (2010) menunjukkan bahwa pengalaman dalam melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kepuasan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan Portofolio jasa audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Pasaribu (2014) menunjukkan bahwa pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, keterlibatan pimpinan berpengaruh terhadap kepuasan klien, sedangkan taat pada standar umum, keterlibatan komite audit tidak berpengaruh. Suindari dkk (2017) Berdasarkan hasil analisis data, simpulan yang diambil kualitas audit berpengaruh positif pada kepuasan klien kantor akuntan publik. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan

klien kantor akuntan publik. Klien lebih mempertimbangkan kualitas audit dari segi kemampuan teknis dan sikap independensi auditor dalam melaksanakan audit laporan keuangan perusahaan.

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.

Hardiningsih, (2010) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas audit dan portofolio jasa audit terhadap kepuasan klien menemukan bahwa variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan portofolio jasa audit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Sedangkan Indriani (2012) dalam penelitiannya yang berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien KAP di Indonesia menemukan bahwa variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, standar etika yang tinggi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, sedangkan variabel keterlibatan pimpinan KAP memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Permasalahan mengenai rendahnya kualitas audit menjadi sorotan masyarakat dalam beberapa tahun terakhir ini dengan adanya keterlibatan akuntan publik didalamnya. Dalam beberapa kasus yang merugikan pemakai laporan melibatkan akuntan publik yang seharusnya menjadi pihak yang independen. Kasus yang melibatkan akuntan publik salah satunya terdapat pada artikel yang berjudul “ bakrie

dan Brothers Rugi Rp 15, 86 triliun tahun 2008” dalam Detik Finance Online tanggal 3 april 2009. Dalam berita tersebut disebutkan bahwa kesalahan dalam pembukuan rugi bersih yang maha besar ditahun 2009 hingga mencapai RP 15, 86 triliun pada laporan keuangan yang telah diaudit oleh KAP Doli. Sebelumnya dalam laporan keuangan yang telah dipublikasikan tercatat rugi bersih sebesar Rp 16,6. (Pasarmodal.inilah.com, Wahid Ma’ruf, 2009)

Fenomena diatas terjadi karena kurangnya kemampuan auditor dalam mengidentifikasi kesalahan dan menghasilkan laporan audit yang akurat. Fenomena ini menyiratkan perlunya ketelitian auditor dalam mengaudit sebuah laporan keuangandan perlunya auditor melakukan riview sebelum laporan audit dipublikasikan. Dari kasus diatas peneliti mengangkat judul tentang pengaruh atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien, karena peneliti ingin mencari tahu apakah klien pada Bank BPR Bobato Lestari sudah merasa puas atas kinerja yang telah dilakukan oleh auditor.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya seperti Fadhlurokhman Nurdhiana (2009), Hardiningsih (2010) dan Indriani (2012) mengenai kepuasan klien audit yang dikaitkan dengan atribut kualitas audit dan hal ini yang melatarbelakangi beberapa peneliti diatas mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit adalah pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

Alasan peneliti memilih meneliti di Bank BPR Bobato Lestari dikarenakan peneliti- peneliti sebelumnya belum pernah meneliti di Bank BPR Bobato Lestari Maluku Utara Terkait Judul Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Dan

untuk mengetahui seberapa puaskah klien pada Bank BPR Bobato Lestari terhadap Kinerja auditor.

1.2 Rumusan Masalah

Seseorang auditor dituntut untuk ahli dan profesional dalam pelaksanaan tugasnya. Dibutuhkan keahlian dan sikap professional 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 kualitas jasa audit terhadap kepuasan klien Bank Perkreditan Rakyat Bobato Lestari. Adapun permasalahan yang akan diteliti selanjutnya dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari?
2. Apakah memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari?
3. Apakah responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari?
4. Apakah taat pada standar umum berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari?
5. Apakah independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari?
6. Apakah sikap hati- hati berpengaruh terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman melakukan audit terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari

2. Untuk mengetahui pengaruh memahami industri klien terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari
3. Untuk mengetahui pengaruh responsif atas kebutuhan klien terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari
4. Untuk mengetahui pengaruh taat pada standar umum terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari
5. Untuk mengetahui pengaruh independensi terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari
6. Untuk mengetahui pengaruh sikap hati-hati terhadap kepuasan klien pada Bank BPR Bobato Lestari

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang baik dan berguna bagi pembaca, terutama bagi calon peneliti yang ingin meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien.

2. Manfaat Praktisi

Sebagai bahan evaluasi, terutama bagi Bank BPR Bobato Lestari mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien.