

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

**Audit** atau **pemeriksaan** dalam arti luas bermakna evaluasi terhadap suatu organisasi, sistem, proses, atau produk. Audit dilaksanakan oleh pihak yang kompeten, objektif, dan tidak memihak, yang disebut auditor. Tujuannya adalah untuk melakukan verifikasi bahwa subjek dari audit telah diselesaikan atau berjalan sesuai dengan standar, regulasi, dan praktik yang telah disetujui dan diterima.

Dalam menjalankan profesinya sebagai auditor, seorang akuntan diatur oleh suatu kode etik profesi. Di Indonesia dikenal dengan nama Kode Etik Akuntan Indonesia. Kode Etik Akuntan Indonesia merupakan tatanan dan prinsip moral yang memberikan pedoman kepada akuntan publik dalam berhubungan dengan klien, sesama anggota profesi dan juga dengan masyarakat. Selain itu, Kode Etik Akuntan Indonesia juga merupakan alat atau sarana untuk memberikan keyakinan kepada klien, pemakai laporan keuangan atau masyarakat pada umumnya tentang kualitas atau mutu jasa yang diberikannya melalui serangkaian pertimbangan etika sebagaimana diatur dalam kode etik profesi.

Setiap pelaksanaan audit harus mempunyai standar kualitas yang tinggi. Audit yang mempunyai standar kualitas yang tinggi mungkin bisa lebih baik dalam penggunaan sumber-sumber dan lebih efektif dalam audit. Pelaksanaan audit dengan standar kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan masyarakat terhadap profesi akuntan publik berhubungan langsung dengan mutu pemeriksaan (audit).

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 di Indonesia. Kepuasan klien meliputi tiga hal, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan, (Fornell, 1994).

Behn *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; respon 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 lapangan pekerjaan 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.

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.

Ada 3 atribut kualitas jasa audit yang dianggap inkonsistensi atau tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, menjaga sikap tidak skeptis dari anggota-anggota tim audit menurut Mukhlisin (2004).

Penelitian ini dilakukan karena terdapat inkonsistensi pada hasil-hasil penelitian sebelumnya dan untuk mengetahui apakah atribut-atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien dengan sampel yang berbeda yaitu di bidang instalasi listrik dan jaringan khususnya pada CV. Pradipa Prima.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul: **“PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN: Studi Empiris pada CV. PRADIPA PRIMA KOTA Majalengka”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam latar belakang penelitian tersebut, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah atribut kualitas audit telah diterapkan secara memadai;
2. Apakah atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien secara signifikan;

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dan membahas data serta informasi mengenai atribut kualitas audit dan kepuasan klien.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan masalah-masalah yang telah diidentifikasi di atas, maka tujuan penelitian oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah atribut kualitas audit telah diterapkan secara memadai
2. Untuk mengetahui apakah atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien secara signifikan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Melalui hasil penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi:

### 1. Auditor dan Perusahaan

Sebagai suatu bahan informasi yang diharapkan dapat digunakan untuk memberikan gambaran aktual dan menjadi masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan pengetahuan tentang karakteristik auditor yang berkualitas dan menambah wawasan dari teori pemasaran jasa tentang bisnis dan industri serta meningkatkan efisiensi dan antisipasi yang baik dari kasus akuntansi yang akan barakibat pada perusahaan.

### 2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan titik tolak bagi penelitian yang lebih lanjut bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

### 3. Bagi Pembaca Penelitian

Penelitian ini akan memberikan wawasan dan semoga tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pengaruh atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien..