

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kantor Akuntan Publik atau KAP merupakan salah satu bisnis yang bergerak dibidang jasa, yang penilaian terhadapnya tidak hanya sebatas dari segi hasil yang berupa opini atau pendapat tetapi lebih jauh lagi dari segi input yang berupa kredibilitas KAP maupun segi proses yang berupa efisiensi dan kualitas jasa audit. Selain itu KAP dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik karena hal itu akan menentukan kelangsungan hidup KAP.

Dalam bisnis yang bergerak dibidang jasa, kualitas jasa adalah poin paling besar yang dinilai oleh konsumen. Kualitas diindikasikan dengan kepuasan konsumen, demikian pula dengan jasa audit, puas atau tidaknya klien terhadap jasa yang diberikan mungkin dapat berpengaruh pada kecenderungan untuk pindah pada KAP lain. Biasanya kualitas jasa yang baik akan diikuti loyalitas klien yang tinggi terhadap KAP

Selain kualitas jasa, Kredibilitas auditor juga sangat penting bagi perusahaan publik karena perusahaan memilih akuntan publik bukan hanya dengan dasar independensi yang akan diberikan oleh KAP, tetapi juga berdasarkan pada kredibilitas dengan pemegang saham, industri lain, bank-bank dan investor umum. Laporan keuangan yang diaudit diharapkan dapat memberikan jaminan bagi pengguna laporan keuangan mengenai kejujuran serta reliabilitasnya dan kualitas jaminan tersebut tergantung

pada kredibilitas KAP yang mengaudit laporan keuangan yang bersangkutan. Selain itu reputasi dan nama baik juga merupakan atribut-atribut dalam kredibilitas.

Dalam hubungan antara KAP dan Klien sering terjadi benturan-benturan kepentingan yang satu sama lain nya sebagai suatu dikotomi yang muncul dan mempengaruhi penilaian klien terhadap hasil kerja KAP. Di pihak klien, tentu saja mereka menginginkan jasa yang terbaik yang mampu memberikan hasil bagi dana yang mereka bayarkan untuk mendapatkan jasa. Harga merupakan salah satu atribut yang dapat mempengaruhi loyalitas klien. Klien mungkin memiliki beberapa kriteria lain yang mereka harapkan dari KAP tersebut, misalnya kualitas jasa, kredibilitas dan opini audit yang memuaskan. Di pihak lain KAP dihadapkan pada masalah dilematis antara etika profesi dengan kelangsungan hidup. Diakui ataupun tidak, biaya operasional KAP berasal dari biaya yang dikeluarkan oleh para klien. Kondisi tersebut menuntut KAP untuk mampu mengidentifikasi hal-hal yang dapat mempengaruhi kecenderungan klien untuk tetap loyal atau tidak, agar KAP dapat menjalankan profesinya secara profesional namun sekaligus mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Kantor Akuntan Publik yang kredibel biasanya terdiri dari dari staf-staf yang berpengalaman sehingga mampu merespon kebutuhan klien. Mahon 1982 : 18 (dalam Imam Ghozali dan Nyata Nugraha. 2002) dalam suatu interview terhadap pihak klien, menyimpulkan bahwa faktor yang

membuat klien memutuskan pilihannya terhadap suatu KAP adalah kesungguhan KAP tersebut memperhatikan kebutuhan klien. Dalam hal ini KAP seharusnya melihat kehilangan klien atau kecenderungan klien untuk pindah pada KAP lain sebagai salah satu usaha untuk “*shop around*” atau mencari opini audit seperti yang mereka harapkan. Seperti apa yang diungkapkan oleh Taffler Citroen. 1998 (dalam Sekar Mayangsari. 2003) Bahwa auditor sering salah dalam memberikan pendapat yang dikarenakan kurang kompetensi dan independensi yang dimiliki auditor, kemungkinan klien menjadi tidak puas dengan KAP yang telah memberikan pendapat kurang memuaskan, sehingga pada akhirnya mereka mencari KAP lain yang sekiranya dapat memenuhi harapan mereka yaitu opini yang mereka inginkan.

Seperti telah dijelaskan di atas bahwa penilaian terhadap KAP tidak hanya dilihat dari segi output, namun juga dilihat dari input dan proses, maka penelitian ini mencoba membahas tentang dimensi input, yang berupa kredibilitas KAP dan dimensi proses yang berupa efisiensi dan kualitas jasa audit serta opini audit sebagai dimensi output. Maka dari itu penelitian tentang faktor-faktor tersebut penting untuk dilakukan sebagai pertimbangan bagi auditor dalam mendisain strategi bersaingnya.

Penelitian tentang loyalitas klien telah diteliti oleh Pandit (1999). Dalam penelitian ini, loyalitas didefinisikan sebagai kecenderungan klien untuk tetap mempertahankan kerja sama dengan KAP pada tahun-tahun berikutnya. Pandit menilai loyalitas sebagai dampak dari beberapa faktor

yang mempengaruhi seperti: kualitas jasa audit yang ditawarkan oleh KAP, kredibilitas KAP, dan efisiensi yang dapat dinikmati klien dalam proses audit tersebut. Kelemahan dari penelitian Pandit adalah adanya satu dimensi yang belum tercakup dalam penelitian tersebut yaitu pengaruh dari hasil (*output*). *Output* yang dimaksud dalam proses audit adalah opini atau pendapat auditor tentang kewajaran laporan keuangan, kepatuhan atau operasional klien. Menurut Chow et. al. 1982 menyatakan tentang adanya hubungan yang signifikan antara opini audit terhadap loyalitas klien. Pada penelitian tersebut Chow et. al mengatakan bahwa biasanya klien akan mengganti KAP setelah menerima opini wajar dengan pengecualian (*qualified opinion*).

Penelitian tentang analisis loyalitas klien ini dibuat berdasarkan pada penelitian Pandit (1999) dan Chow et. al (1982). Pada dasarnya penelitian ini mengacu pada penelitian Pandit (1999), hanya saja dengan menambahkan satu variabel independen lain yaitu opini audit. Hasil opini audit dipandang perlu untuk dimasukkan dan diperhitungkan dalam menilai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas klien karena pada kenyataannya hasil ini sering tidak sesuai dengan harapan klien.

Penelitian ini menggunakan penelitian Chow et. al (1982) sebagai dasar penggunaan variabel opini audit sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas klien. Namun demikian pembagian definisi opini audit tidak dilakukan seperti penelitian Chow et. al (1982), karena pada penelitian tersebut opini dikaitkan dengan penggantian auditor sedangkan

pada penelitian ini dikaitkan dengan loyalitas klien. Sehingga pendapat atau opini auditor disini adalah pendapat wajar tanpa pengecualian (*unqualified opinion*) dan opini lainnya (*modified opinion*).

Selain penelitian Pandit dan Chow et. al, pengertian tentang loyalitas konsumen juga dilakukan oleh Nurul Kadarsih (2004). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Populasi wilayah dalam penelitian sebelumnya berada diwilayah Yogyakarta dan Surakarta sedangkan dalam penelitian ini adalah diwilayah Yogyakarta.
2. Jumlah populasi dalam penelitian ini dikurangi agar dapat menghasilkan tingkat ketelitian yang lebih tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul:

PENGARUH KUALITAS JASA , KREDIBILITAS, EFISIENSI DAN  
OPINI AUDIT TERHADAP LOYALITAS KLIEN TERHADAP  
KANTOR AKUNTAN PUBLIK MENURUT PERSEPSI KLIEN :  
SURVEY HOTEL BERBINTANG DI YOGYAKARTA

## **B. Perumusan Masalah**

Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa klien (perusahaan) mempunyai kecenderungan untuk berpindah terhadap KAP lain apabila mereka tidak puas dengan jasa yang diberikan oleh KAP, oleh sebab itu KAP harus dapat mengetahui dan memahami masalah yang dihadapi oleh klien serta mampu memberikan respon dan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh klien sehingga klien akan menjadi puas dan cenderung loyal terhadap KAP tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini, masalah yang diangkat adalah apakah kualitas jasa auditor, kredibilitas, efisiensi dan opini audit dapat mempengaruhi kepuasan klien untuk tetap loyal (dalam arti tetap menyewa) terhadap KAP tersebut?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis dan mencari bukti empiris tentang faktor-faktor dominan yang mempengaruhi keputusan klien untuk tetap loyal terhadap KAP
2. Menganalisa apakah kualitas jasa auditor, kredibilitas, efisiensi dan hasil opini audit dapat mempengaruhi kepuasan klien untuk tetap loyal (dalam arti tetap menyewa) terhadap KAP.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari peristiwa ini adalah sebagai berikut:

1. Berguna bagi KAP sebagai pertimbangan dalam memberikan pelayanannya kepada klien agar dapat terus dipercaya untuk memberikan jasa audit pada tahun-tahun berikutnya yang berarti memperkuat kemampuan mempertahankan kelangsungan usaha.
2. Berguna bagi akuntan sebagai penilaian terhadap ketentuan-ketentuan dalam etika profesi.
3. Bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun untuk memperoleh gambaran singkat dan memudahkan pemahaman serta pengertian atas skripsi ini. Pembahasan penelitian ini terbagi menjadi 5 bab. Adapun garis besar pemahaman masing-masing bab adalah sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan. Dalam Bab ini berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II adalah tinjauan pustaka. Dalam bab ini akan menguraikan berbagai landasan teori digunakan sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini. Adapun tinjauan pustaka meliputi definisi dan gambaran mengenai tinjauan tentang perhotelan, definisi dan karakteristik persepsi,

kulaitas jasa auditor, kredibilitas, efisiensi dan opini audit, loyalitas klien dan beberapa review penelitian sebelumnya, kerangka teoritis.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini membicarakan mengenai metode penelitian yang mencakup mengenai sejauh mana ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, definisi dan operasional variabel, teknik analisa data, teknik pengujian data dan alat-alat uji statistik yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV adalah analisa data. Merupakan bagian dari analisa data dan pembahasannya yang dipeoleh dengan menggunakan alat uji yang telah disebutkan pada bab sebelumnya.

Bab V adalah penutup. Pada bab ini memuat hasil akhir penelitian yang merupakan kesimpulan, serta sejumlah saran yang perlu dicermati untuk penelitian selanjutnya.