

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap dunia ekonomi. Peningkatan teknologi menimbulkan persaingan usaha yang semakin ketat. Dengan teknologi yang ada setiap perusahaan berlomba-lomba untuk mendapatkan keuntungan yang semakin besar. Hal ini karena semua usaha harus mampu bersaing dalam globalisasi pasar (Porter, 1985).

Salah satu cara yang bisa dilakukan agar mampu bersaing dalam globalisasi pasar adalah dengan menjadi perusahaan *go public*, memenuhi regulasi pemerintah yaitu memenuhi persyaratan laporan keuangan yang di audit. Untuk mendapatkan audit laporan keuangan, perusahaan membutuhkan jasa akuntan publik (Suindari, Ni Made; Sadha Suardikha, I Made; dan Dwi Ratnadi, 2017).

Profesi akuntan publik merupakan profesi yang jasa utamanya adalah jasa jaminan dan hasil pekerjaannya digunakan secara luas oleh masyarakat sebagai salah satu pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, profesi akuntan publik memiliki peranan yang besar dalam meningkatkan transparansi dan mutu informasi dalam bidang keuangan (Suindari, Ni Made; Sadha Suardikha, I Made; dan Dwi Ratnadi, 2017).

Dari profesi akuntan publik inilah masyarakat mengharapkan penilaian yang bebas, tidak memihak terhadap informasi yang disajikan oleh manajemen perusahaan dalam laporan keuangannya. Oleh sebab itu, akuntan publik dituntut untuk bekerja secara profesional. Laporan Keuangan Perusahaan yang telah di audit oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang independen dan profesional akan mendapatkan “kepercayaan yang lebih” dari masyarakat daripada Laporan Keuangan Perusahaan yang belum diaudit karena laporan keuangan yang diaudit dan laporan audit itu sendiri dianggap lebih netral dan handal (Khairani et al., 2017).

Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah suatu bentuk organisasi akuntan publik yang memperoleh izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berusaha dibidang pemberian jasa profesional dalam praktik akuntan publik. Sebagai salah satu organisasi bisnis, KAP bergerak di sektor jasa yang relatif kompetitif. Bertambahnya jumlah KAP lokal maupun akuntan asing di Indonesia membuat persaingan semakin kompetitif. Bagi perusahaan yang memerlukan jasa audit, hal ini memberikan alternatif untuk memilih atau berpindah KAP. Situasi tersebut mendorong KAP mengambil langkah agar tidak ditinggalkan klien dan terus menjaga eksistensinya (Suindari, Ni Made; Sadha Suardikha, I Made; dan Dwi Ratnadi, 2017).

Menurut reputasinya, KAP dibagi menjadi dua, yaitu KAP internasional dan KAP lokal (Miller et al., 2013). Reputasi KAP yang tinggi akan membuat klien senang. KAP yang lebih besar menghasilkan kualitas audit yang lebih tinggi untuk melindungi reputasinya sebagai akuntan independen (DeAngelo, 1981). Reputasi auditor merupakan salah satu faktor yang meningkatkan independensi auditor (Vanstraelen, 1999) . KAP besar (biasanya KAP Internasional) identik dengan KAP yang bereputasi tinggi (Khairani et al., 2017).

Namun, memberikan layanan akuntansi membutuhkan tingkat pengetahuan yang tinggi dan orang-orang yang sangat terampil (Santos-Vijande et al., 2013). Dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas mungkin berbeda dari faktor-faktor yang relevan di sektor lain yang secara teoritis menyediakan layanan yang kurang kompleks (Doloreux & Laperrière, 2014). Variasi dalam kebutuhan, ukuran, dan karakteristik pelanggan menunjukkan kesulitan nyata bagi para profesional ini dalam mencapai kualitas yang diharapkan oleh klien mereka (Santos & Spring, 2015).

Akuntan harus selalu memberikan kualitas audit yang baik dalam setiap penugasan auditnya, namun pada kenyataannya masih banyak terjadi kasus kegagalan audit oleh kantor akuntan publik yang dapat mengindikasikan bahwa masih rendahnya kualitas audit yang diberikan oleh kantor akuntan

publik. Persaingan yang terbentuk antar perusahaan KAP mempengaruhi tuntutan untuk lebih meningkatkan kualitas setiap laporan audit masing-masing KAP dan menahan diri dari tindakan yang dapat merugikan atau mencemarkan nama baik mereka (Khairani et al., 2017).

Kepuasan klien dapat diartikan suatu kondisi dimana kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan klien. Kepuasan klien merupakan isu yang sering diperbincangkan baik di industri jasa maupun perdagangan. Perusahaan sangat tergantung pada pelanggan, jika klien sudah tidak percaya lagi pada perusahaan karena kualitas produk atau jasa yang buruk, maka perusahaan akan kehilangan kepercayaan karena kesan buruk yang dibentuk klien. Pengukuran kepuasan klien merupakan satu diantara upaya untuk memperbaiki kualitas. Tolak ukur kepuasan klien diperlukan agar kantor akuntan publik memahami bagaimana langkah untuk menyeimbangkan harapan dengan yang dirasakan. Ukuran kualitas merupakan satu diantara kriteria yang layak dipertimbangkan, karena itu KAP berfokus menyediakan jasa *assurance* yang berkualitas (Suindari, Ni Made; Sadha Suardikha, I Made; dan Dwi Ratnadi, 2017).

Alat pengukuran kualitas layanan dapat digunakan untuk menilai persepsi dan kebutuhan pelanggan, membantu perusahaan meningkatkan layanan mereka. Model seperti (Cronin & Taylor, 1992), (Christian, 1984), dan (Parasuraman et al., 1985) masih paling umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai sektor (Lassar et al., 2015). Dapat dikatakan bahwa investor "mempersepsikan" auditor yang berasal dari big four atau yang berafiliasi dengan kantor akuntan internasional memiliki kualitas yang lebih tinggi karena auditor tersebut memiliki karakteristik - karakteristik yang bisa dikaitkan dengan atribut-atribut kualitas audit, seperti pelatihan, dan pengakuan internasional (Khairani et al., 2017).

(Carcello, 1992), mengemukakan ada 12 (dua belas) indikator kualitas jasa audit, terdiri dari: pengalaman auditor, memahami industri klien, merespon kebutuhan klien, taat pada standar umum audit, sikap independensi auditor, kehati-hatian, komitmen terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, pelaksanaan pekerjaan audit, interaksi dengan komite audit, standar etika, dan sikap skeptis. Sedangkan menurut (Azzari et al., 2021) mengungkapkan enam dimensi kualitas layanan akuntansi: pandangan penasihat, kemampuan, efisiensi, komunikasi, inovasi teknologi, dan kepercayaan.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan Kantor Akuntan Publik terhadap kepuasan pelanggan telah beberapa dilakukan. Namun, hasil yang didapatkan sangat bervariasi. Hasil penelitian (Sampet et al., 2019) menunjukkan tingkat keterlibatan klien dan kenyamanan psikologis memengaruhi persepsi mereka tentang tiga hal dimensi kualitas audit: kualitas layanan, independensi dan kompetensi. Kualitas audit pada gilirannya sangat kuat terkait dengan kepuasan klien secara keseluruhan.

Hasil studi empiris yang dilakukan oleh (Aga & Safakli, 2007), menunjukkan bahwa (1) instrumen SERVQUAL dengan lima dimensi memberikan pengukuran kualitas layanan yang baik dalam konteks akuntansi profesional bisnis hanya satu (yaitu, empati) dari lima dimensi SERVQUAL yang signifikan secara statistik berhubungan dengan kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, (3) citra perusahaan dan harga jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan (4) harga jasa berpengaruh langsung terhadap kualitas jasa. Dampak pada kepuasan dari tertinggi urutan terendah adalah, citra perusahaan secara keseluruhan, harga dibandingkan dengan kualitas dan kualitas layanan (empati), masing-masing. Ini memberitahu kita bahwa citra perusahaan adalah faktor terpenting bagi kepuasan pelanggan, harga berikutnya dan kualitas layanan bertahan dari perspektif perusahaan.

Hasil penelitian (Lee et al., 2016) menunjukkan bahwa daya tanggap dan keamanan berada di kuadran pertama, menunjukkan bahwa perusahaan perlu "terus berhasil". Namun, reability berada di kuadran kedua, menunjukkan bahwa perusahaan memiliki "peluang untuk keluar" dalam aspek ini. Di sisi lain, tangibility terletak di kuadran ketiga yang menunjukkan bahwa harapan klien, dan kualitas

layanan yang dirasakan sama-sama rendah. Empati ada di kuadran "fokus di sini". Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki harapan yang tinggi, tetapi kinerja perusahaan rendah.

Hasil penelitian (Khairani et al., 2017) menunjukkan bahwa secara parsial kualitas laporan audit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (perusahaan go public) pada tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di Kota Palembang., namun citra perusahaan akuntan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (perusahaan go public) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang. Dan secara bersamaan, kualitas laporan audit dan citra perusahaan akuntan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (perusahaan go public) pada tahun 2016 yang memiliki cabang kantor di kota Palembang.

Hasil penelitian (Suindari, Ni Made; Sadha Suardikha, I Made; dan Dwi Ratnadi, 2017) menunjukkan kualitas audit dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan klien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan klien audit KAP di Bali tidak hanya dipengaruhi kemampuan teknis dan independensi auditor saja, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari aspek pemasaran jasa.

Hasil penelitian (Parasuraman & Zeithaml, 1985) menunjukkan bahwa 10 dimensi yang digunakan konsumen untuk membentuk harapan dan persepsi tentang kualitas layanan, ada empat perbedaan disisi penyedia layanan akuntansi yang mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen. (Freeman & Dart, 1993) menunjukkan bahwa instrumen SERVQUAL ukuran kualitas layanan profesional terbukti sulit untuk dikembangkan, meskipun ada beberapa skala dimensi yang terbukti terhadap faktor kualitas layanan. (Azzari et al., 2020) menyarankan perlunya penelitian tentang kualitas layanan pada kantor akuntan publik. Sejauh pengetahuan peneliti belum ada penelitian yang membahas tentang dimensi kualitas layanan akuntansi terhadap kepuasan pelanggan kantor akuntan publik.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan mengambil dimensi pengukuran kualitas layanan akuntansi yang diungkapkan oleh (Azzari et al., 2021) yaitu: *advisory view*, kemampuan, efisiensi, komunikasi, inovasi teknologi, dan kepercayaan. Penelitian ini penting karena belum ada penelitian tentang accounting service quality terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan dimensi dari (Azzari et al., 2021), pentingnya penelitian ini juga untuk mengukur keberhasilan kantor akuntan publik yang dilihat dari kualitas pelayanan para akuntan publik dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sumber daya manusia juga merupakan faktor yang sangat penting dan mempunyai peran dalam merealisasikan kesuksesan tujuan kantor akuntan publik dengan segala etos kerja, kecakapan, keterampilan, dan daya usaha kantor akuntan publik.

## 1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Masih terdapat research gap service quality terhadap kepuasan pelanggan kantor akuntan publik. Oleh karena itu diperlukan solusi konseptual dengan mengadopsi teori layanan.

## 1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini yaitu

:

1. Apakah *advisory view* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik?
2. Apakah kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik?
3. Apakah efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik?
4. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik?
5. Apakah inovasi teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik?
7. Apakah pandangan penasihat, kemampuan, efisiensi, komunikasi, inovasi teknologi, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan membangun model konseptual kualitas layanan untuk menjembatani kesenjangan penelitian tentang accounting service quality terhadap kepuasan pelanggan Kantor Akuntan Publik.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah disampaikan oleh peneliti, maka manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk peneliti, diharapkan mampu mengembangkan dan melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diperoleh.
  - b. Untuk civitas akademika mampu memperbanyak informasi yang didapat untuk sumbangan pemikiran dan referensi kajian penelitian..
2. Manfaat Praktis
  - a. Untuk perusahaan, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam memilih Kantor Akuntan Publik (KAP) yang diperkirakan pelayanan sesuai kebutuhan perusahaan.
  - b. Untuk Kantor Akuntan Publik (KAP) bisa digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

