BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir ini, kebutuhan akan jasa kantor akuntan publik semakin meningkat, didukung oleh beberapa peraturan yang mengharuskan laporan keuangan entitas untuk diperiksa oleh kantor akuntan publik, seperti Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 859/KMK.01/1987 tentang Emisi Efek melalui Bursa, Peraturan Menteri Keuangan No. 84/PKM.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 234/MPP/Kep/6/2000 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Laporan Keuangan Tahunan Perusahaan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 tahun 1998 tentang Informasi Keuangan Tahunan Perusahaan, dan peraturan-peraturan lainnya.

Peningkatan kebutuhan akan kantor akuntan publik dapat dilihat dari peningkatan kontribusinya dalam Produk Domestik Bruto (PDB). Dalam perhitungan PDB, jasa akuntansi termasuk dalam industri jasa bisnis, bersama dengan jasa konsultasi, jasa periklanan, dan perbankan. Dilihat dari PDB yang dihasilkan oleh jasa bisnis, pada tahun 1998, PDB yang dihasilkan sebesar 15.041 juta rupiah dan selama 4 tahun telah meningkat 50%, hingga tahun 2002, PDB yang dihasilkan jasa bisnis menjadi 22.499 juta rupiah (BPS, 2008).

Dalam usahanya, kantor akuntan publik menyediakan beberapa jasa, yaitu *assurance service*, jasa attestasi (termasuk jasa audit yang merupakan fokus penelitian ini) dan jasa-jasa lainnya, seperti *technology services*, *management consulting services*, *financial planning services*, dan jasa internasional. Sebagai salah satu perusahaan jasa dibidang akuntansi, kantor akuntan publik juga bertujuan untuk memperoleh laba dan menjaga kelangsungan usahanya. Karena itu, kantor akuntan publik perlu memperhatikan kinerja bisnisnya, tidak hanya dari segi finansial, tetapi juga dari segi nonfinansial, salah satunya adalah kepuasan pelanggan/klien.

Kepuasan pelanggan adalah jika kinerja produk atau jasa yang dikonsumsi lebih tinggi dari harapan mereka atas produk atau jasa tersebut (Kotler, 2004:789). Sehingga dapat dikatakan, bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa tersebut. Kuncinya adalah memadukan harapan pelanggan dengan kualitas produk atau jasa. *American Society for Quality Control* mengatakan, kualitas adalah sifat dan karakteristik total produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Perusahaan dikatakan telah mencapai *Total Quality* jika produk atau jasanya telah memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Kotler 2004:12). Tidak hanya perusahaan manufaktur dan dagang saja yang perlu memperhatikan *Quality Control*, perusahaan jasa juga perlu memperhatikan *Service Quality* atas jasa yang diberikannya. Karena pada perusahaan manufaktur, pelayanan pelanggan hanya sebuah aspek dari

keseluruhan operasi perusahaan, tetapi untuk perusahaan jasa, pelayanan pelanggan merupakan satu-satunya aspek dalam operasi bisnisnya (Ratnatunga dan Waldmann, 2003). Karena itu, *Service Quality* dalam kantor akuntan publik sangat penting dalam upaya mencapai tujuannya dan untuk bertahan dalam persaingan pasar yang semakin tajam.

Tugas akhir ini akan menganalisis mengenai kualitas pelayanan (*Service Quality*) pada kantor akuntan publik, sebagai salah satu bentuk perusahaan jasa dibidang akuntansi. Ketika auditor menyelesaikan proses audit, banyak auditor menganggap bermanfaat untuk menulis surat kepada manajemen yang berisi rekomendasi mengenai peningkatan efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan, pengendalian internal yang diperlukan, dan hal-hal lain yang dapat berguna bagi kesejahteraan dan masa depan klien (Boynton, Johnson, dan Kell, 2002:334). Akan tetapi, jika klien telah memiliki persepsi yang tidak baik mengenai pelayanan yang diberikan auditor, maka ketika auditor melaporkan hasil temuannya atau memberikan rekomendasi, pihak manajemen tidak akan melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan. Hal ini akan berdampak negatif bagi pihak klien, yaitu perusahaannya tidak akan mencapai efisiensi dan efektivitas, terdapat kecurangan-kecurangan dalam perusahaan karena kurangnya pengendalian internal dan tidak ada tindakan perbaikan, dan klien akan menganggap audit hanya sebagai pemenuhan kewajiban atau aturan, tetapi tidak sebagai kebutuhan. Bagi pihak auditor, jika tidak memberikan pelayanan yang

memuaskan hal ini akan berakibat jangka panjang. Klien akan membagikan pengalamannya kepada orang lain (*word-of-mouth*) mengenai ketidakpuasannya atas jasa yang diberikan, akibatnya perusahaan-perusahaan lain lambat laun tidak akan menggunakan lagi jasa kantor akuntan publik yang bersangkutan, dan hal ini tentu saja akan mempengaruhi profitabilitas dan kelangsungan kantor akuntan publik tersebut.

Penelitian ini berfokus pada *service quality* pada perusahaan jasa (kantor akuntan publik) karena seiring dengan majunya perekonomian global, industri jasa juga semakin bertumbuh. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1999:4) mengatakan bahwa, “*Service lie at the very hub of economic activity in any society.*” Di Indonesia, industri sektor jasa pada 20 tahun terakhir ini berkembang sangat pesat. Pada tahun 1970, sektor jasa hanya memberikan kontribusi kurang dari 10% terhadap pendapatan nasional dan jumlah tenaga kerja yang bekerja pada sektor jasa kurang dari 10%. Tetapi kemudian terjadi peningkatan persentase sektor jasa dalam Produk Domestik Bruto, dari 37,7% pada tahun 1983 menjadi 42,4% pada tahun 1993 (BPS, 1995; dalam Tjiptono 2004:5). Pada tahun 1996, sektor jasa di Indonesia telah menyumbang sebesar 40%-60% dari pendapatan nasional (BPS, 2001; dalam Jasfar 2005:8). Dengan jumlah penduduk ±225 juta jiwa (Kompas, 11 Juli 2008) dan jumlah pekerja sebanyak ±102 juta jiwa pada tahun 2008, 40,9% nya bekerja pada sektor jasa (BPS, 2008).

Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan pemasaran, yaitu melihat dari sudut pandang pengguna jasa terhadap *service quality* yang diberikan. Dalam upaya mendapatkan data mengenai persepsi pengguna jasa, penelitian ini akan menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna jasa (klien), seperti yang diungkapkan oleh Jeffords dan Tibadoux (1993), sehingga perusahaan jasa dapat melihat tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan terus menerus berdasarkan umpan balik dari konsumen. Merli (dalam Goetsch dan Davis, 2000:55) mengatakan, *“The customer must be the organization’s top priority. The organization’s survival depends on the customer.”* Menurut Kotler (2000; dalam Jafar 2005:48), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa, tetapi dari persepsi pelanggan karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menggunakan jasa, sehingga mereka yang dapat menentukan kualitas jasa.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990; dalam Arief, 2007:130), konsumen dalam menilai kualitas jasa melihat dari dimensi-dimensi kualitas yang diberikan, yaitu keandalan (kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan), daya tanggap (keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap), jaminan (pengetahuan, kesopanan, bebas resiko, keraguan), empati (kemudahan dalam

berhubungan, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan), dan bukti langsung (fasilitas fisik, sarana komunikasi).

Dalam penelitian ini, yang akan dianalisis adalah persepsi pengguna jasa (klien) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor akuntan publik di Surabaya. Pengguna jasa yang dimaksudkan di sini adalah pengguna jasa organisasional, yaitu perusahaan-perusahaan di Surabaya yang menggunakan jasa kantor akuntan publik Surabaya. Kuesioner akan dikirimkan kepada perusahaan-perusahaan yang dijadikan sampel penelitian, melalui pos ke alamat perusahaan dan melalui *e-mail* ke alamat *e-mail* perusahaan. Perusahaan-perusahaan yang akan menjadi sampel penelitian adalah perusahaan yang terdaftar di Dinas Perdagangan dan Perindustrian tahun 2005-2009. Kuesioner ini akan ditujukan kepada manajer atau staf di tiap perusahaan yang berhubungan dengan proses penyampaian jasa kantor akuntan publik. Metode yang digunakan dalam pembuatan kuesioner ini adalah metode SERVQUAL dimana kuesioner akan dijawab dua kali oleh responden, berdasarkan *expectation* dan *perceived*.

1.2 Rumusan Masalah

Kantor akuntan publik perlu melihat apakah yang menjadi harapan pengguna jasa atas pelayanan yang diberikannya untuk dapat menentukan tindakannya dalam upaya memuaskan pengguna jasa. Pada penelitian ini, yang akan dianalisis adalah mengenai :

- a. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara masing-masing dimensi *service quality* terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik di Surabaya?
- b. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara dimensi-dimensi *service quality* terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna jasa akuntan publik di Surabaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu diharapkan juga dari penelitian ini dapat diketahui kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa akuntan. Dengan kedua informasi ini dapat ditarik sebuah simpulan mengenai bagaimana perkembangan perusahaan jasa akuntan di Surabaya dalam memuaskan kebutuhan pengguna serta dalam persaingan pasar yang semakin ketat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi para akademisi yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut atas kualitas pelayanan. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan pembahasan mengenai kualitas dari pandangan kantor akuntan publik, pengukuran kualitas, metode pemeliharaan kualitas, dan sebagainya.

Bagi para akuntan publik, calon akuntan, dan akademisi, diharapkan penelitian ini dapat lebih membuka pandangan mengenai perlunya menambah pembekalan teori mengenai kepuasan klien, misalkan dengan mempelajari manajemen pemasaran, teori kepuasan pelanggan, dan sebagainya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi perusahaan jasa akuntansi, baik kantor akuntan publik maupun perusahaan jasa akuntansi lainnya, penelitian ini dapat membantu untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan pada umumnya. Jika perusahaan jasa akuntansi menggunakan metode-metode *Quality Control*, penelitian ini dapat dijadikan umpan balik dan alat evaluasi. Dengan demikian dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi, bahkan melampaui harapan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini.

BAB 1 Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang melatarbelakangi masalah dalam penelitian dan alasan pemilihan judul, serta perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini disajikan hasil penelitian terdahulu berupa jurnal dengan tema yang serupa. Dalam bab ini juga disajikan tentang teori-teori relevan yang mendukung penelitian ini, antara lain teori mengenai jasa, meliputi karakteristik industri jasa, kantor akuntan publik dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan, SERVQUAL, pengembangan hipotesis, dan model penelitian. Termasuk dalam sub bab tersebut adalah yaitu pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, teori mengenai kepuasan klien, harapan pelanggan, hubungan harapan dengan kepuasan klien, kesenjangan antara harapan dengan penilaian klien, serta metode SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan kantor akuntan publik.

BAB 3 Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang desain penelitian, variabel-variabel dalam penelitian dan cara mengukurnya, jenis dan sumber data, alat dan cara pengumpulan data, populasi dan sampel yang digunakan, cara pengambilan sampel, serta teknik untuk menganalisis data.

BAB 4 Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh, antara lain mengenai gambaran umum objek penelitian, jumlah kuesioner yang dibagikan dan yang kembali, serta tingkat pengembalian. Kemudian terdapat deskripsi data yang menjabarkan demografi sampel penelitian, analisis data yang menjabarkan hasil pengujian statistik (uji validitas dan

reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi parsial dan simultan), serta pembahasan.

BAB 5 Simpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan serta saran-saran yang dapat diberikan atas permasalahan yang ditemukan dalam pembahasan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi kantor akuntan publik dan klien yang membaca penelitian ini untuk menentukan kebijakan selanjutnya.