

**ANALISIS PERSEPSI AUDITEE TERHADAP KUALITAS AUDIT**

**KANTOR AKUNTAN PUBLIK**

**DI PALEMBANG**



**Skripsi Oleh:**

**Palupi Hardiniari**

**NIM 01071003072**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat**

**Guna Mencapai Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**INDERALAYA**

**Tahun 2011**

S  
657.4807

pal

9

2011

**ANALISIS PERSEPSI AUDITEE TERHADAP KUALITAS AUDIT**

**KANTOR AKUNTAN PUBLIK**

**DI PALEMBANG**



f. 22526 / 23010



**Skripsi Oleh:**

**Palupi Hardiniari**

**NIM 01071003072**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat**

**Guna Mencapai Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**INDERALAYA**

**Tahun 2011**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : PALUPI HARDINIARI  
NIM : 01071003072  
JURUSAN : AKUNTANSI  
MATA KULIAH : AKUNTANSI KEUANGAN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERSEPSI AUDITEE TERHADAP  
KUALITAS AUDIT KANTOR AKUNTAN PUBLIK  
DI PALEMBANG

**PEMBIMBING SKRIPSI**

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal

Ketua

:   
\_\_\_\_\_

Dr. Inten Meutia, M.Acc, Ak

NIP 196905261994032002

Tanggal

Anggota

:   
\_\_\_\_\_

Abukosim, SE, M.M, Ak

NIP 196205071995121001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

NAMA : PALUPI HARDINIARI  
NIM : 01071003072  
JURUSAN : AKUNTANSI  
MATA KULIAH : PENGAUDITAN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERSEPSI AUDITEE TERHADAP  
KUALITAS KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI  
PALEMBANG

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 2 November 2011 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 2 November 2011

Ketua,



Dr. Inten Meutia, M.Acc, Ak  
NIP 196905261994032002

Anggota,



Emyilia Yuniarti, SE, Ak, M.Si.  
NIP 197106022995032002

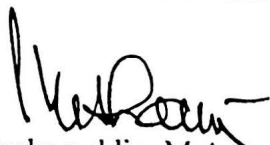
Anggota,



Eka Meirawati, SE, M.Si, Ak.  
NIP. 196905251996032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak  
NIP. 195808281988101001

## MOTTO :

“Datang, berjuang, menang (*vini, vidi, vici*).”

( Anonim)

“Kenali diri, tetap rendah hati.

Kenali lawan, andalkan Tuhan.

Menangkan pertempuran.”

“ Allahku kota benteng dan perlindungan ku yang teguh”

## SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK :

☞ Tuhan Yesus Kristus atas semua berkat hikmat dan penyertaan-Nya

kepada ku

☞ Ayahanda Andy Yehezkiel dan Ibunda Rohani Turnip atas

segala doa dan kasih sayang yang tak akan pernah

terbalaskan

☞ Adikku Nehemia Pamintori yang selalu mendukung dan

memberikan semangat kepada ku untuk dapat

menjadi kakak yang luar biasa untknya.

☞ Seluruh keluarga besarku tersayang dan terkasih

☞ Sahabat dan teman – teman

seperjuanganku Akuntansi 2007

☞ Almamaterku tercinta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat hikmat dan kasih-Nya jumlah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Analisis Persepsi Auditee terhadap Kualitas Audit Kantor Akuntan Publik**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Analisis dan Pembahasan, Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada perusahaan – perusahaan yang ada di Palembang yang telah dipilih menjadi sampel melalui cara pemilihan sampel dengan metode *purposive sampling*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada lima variabel kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien berdasarkan dari persepsi klien yaitu pengalaman dalam melakukan audit (Client Experience), pemahaman atas industri klien (Industry Expertise), Responsif terhadap kebutuhan klien (Responsiveness), Kompetensi terhadap standar audit (Technical Competence), dan Keterlibatan Pimpinan KAP (Executive Involvement) oleh karena itu Kantor Akuntan Publik di Palembang diharapkan dapat terus meningkatkan kinerjanya untuk memperoleh kepuasan klien.

Pada akhirnya, penulis berharap penelitian ini dapat digunakan bagi pimpinan Kantor Akuntan Publik dan para akuntan yang bekerja didalamnya dalam melakukan peningkatan mutu jasa audit serta dapat memberikan masukan bagi penelitian-penelitian terkait selanjutnya.

Penulis

Palupi Hardiniari

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat hikmat dan kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Persepsi Auditee terhadap Kualitas Audit Kantor Akuntan Publik di Palembang"**. Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. H. Syamsurizal, A.K., Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak, Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Dr. Inten Meutia, M.Acc, Ak, Ketua Pembimbing Skripsi.
5. Abukosim, SE, M.M, Ak, Anggota Pembimbing Skripsi.
6. Emylia Yuniarti, S.E.,Ak.,M.Si. dan Eka Meirawati, S.E.Ak.,M.Si. Dosen Penguji Tamu dalam ujian komprehensif.
7. Arista Hakiki, SE, M.Acc, Ak, Pembimbing Akademik.
8. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Kedua orang tuaku Ayah Andy Yehezkiel dan Ibu Rohani Turnip tercinta, saudaraku Nehemia Pamintori terkasih dan seluruh keluargaku yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
10. Seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. Sahabat – sahabat terbaikku yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada ku, Lia Safitri Fauziah, Desy Ariyasari, Wenda Oktari, Marisa Susilawati, Siska Dila Devita, Ruth Samantha Hamzah, Dita Vovi Marlina, Prima Andika Putra, Darman Pardosi, Nanda Utama Putra, Yohannes, Ari Azharudin, Ferri Ferdian.
12. Sahabat-sahabat akuntansi yang luar biasa lainnya, Rheza Giovandy, Eric Purniawan, Bambang Supriyanto, Ussy Fitriya, Ayu Eka Putri, Nanda Rizky

Putri Utami, Aulia Sabrina, Agung Laksono, Lerry Novarissa, dan rekan akuntansi 2007 lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

13. Sahabat – sahabat terkasih di dalam Tuhan yang selalu siap mendukung dalam doa dan cinta, yang membuat ku merasa keindahan dalam perbedaan, Rina Gresia S, Geta Baroes, Regina Fitrishanti, Kiagus Yong Febri, Ferry Kurniawan, Yudapasha Nugraha, Juliza Eka Sari.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas semua budi baiknya dan berkah kepada kita semua, Amin.

Penulis

Palupi Hardiniari

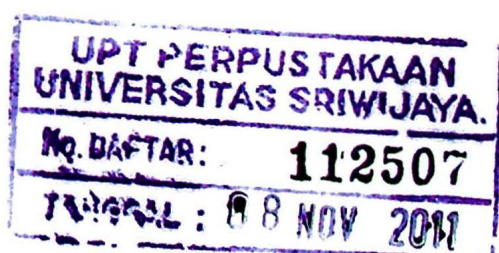


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAM PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAM PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	xix

### Bab I: Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7



## Bab II: Tinjauan Kepustakaan

2.1 Pengertian Audit dan Teori Atribusi sebagai dasar Persepsi Auditee.....	8
2.1.1    Pengertian Audit.....	8
2.1.2    Persepsi.....	9
2.2 Kualitas Audit dan Kepuasan Auditee.....	12
2.3 Faktor Penentu Kualitas Audit dan Kepuasan Auditee.....	14
2.3.1    Faktor Kepuasan Auditee (Klien).....	14
2.3.2    Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Audit.....	15
2.3.2.1    Pengalaman dalam Melakukan Audit (CE).....	23
2.3.2.2    Pemahaman atas Industri Klien (IE).....	24
2.3.2.3    Responsif terhadap Kebutuhan Klien (R).....	26
2.3.2.4    Kompetensi terhadap Standar Audit (TE).....	29
2.3.2.5    Keterlibatan Pimpinan KAP (EI).....	30
2.4 Penelitian Terdahulu Tentang Kualitas Audit dan Kepuasan Auditee.....	31
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34

## Bab III: Metodologi Penelitian

3.1	Rancangan Penelitian.....	35
3.2	Objek Penelitian.....	35
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	36
3.3.1	Variabel Penelitian.....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5	Instrumen Penelitian.....	38
3.5.1	Kepuasan Klien (Auditee).....	38

## Bab IV: Analisis dan Pembahasan

4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1	Profil Responden.....	49
4.2	Deskriptif Variabel.....	50
4.2.1	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Jasa Audit.....	51

## BAB V: KESIMPULAN dan SARAN

5.1	Kesimpulan.....	71
5.1.1	Kesimpulan Hasil Analisis Persepsi Klien (Auditee) terhadap Atribut Kualitas Audit KAP di Palembang.....	71

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	74
5.3 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Sampel Penelitian.....	35
Tabel 4.1	Penyebaran Kuisisioner.....	48
Tabel 4.2	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan Jabatan atau Bidang.....	49
Tabel 4.4	Profil Responden berdasarkan Tahun Perusahaan Terakhir Diaudit	50
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit (CE).....	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit (IE).....	55
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit (R).....	58
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit (TC).....	64
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit (EI).....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	34
------------	--------------------------	----

## Abstraksi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan klien dan kualitas audit menurut persepsi pengguna jasa KAP (klien). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner ke perusahaan – perusahaan yang menggunakan jasa KAP diatas tahun 2000. Perusahaan yang dijadikan sampel tidak saja terfokus pada perusahaan – perusahaan yang menggunakan jasa KAP *big four* saja. Penelitian ini sengaja memilih periode jasa audit diatas tahun 2000 karena sebagian besar penelitian terdahulu, memiliki rentang periode dari tahun 1980-an sampai awal tahun 2000. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi klien yang menggunakan jasa audit KAP untuk periode diatas tahun 2000, terutama untuk perusahaan – perusahaan yang menggunakan jasa KAP pada rentang periode tersebut.

Penelitian ini menggunakan variabel – variabel kualitas audit yaitu Pengalaman dalam Melakukan Audit (Client Experience), Keahlian atau Pemahaman KAP terhadap Industri Klien (industry Expertise), Respon terhadap Kebutuhan Klien (Responsiveness), Kompetensi terhadap Prinsip – Prinsip Akuntansi dan Norma Pemeriksaan (Technical Competence), serta Keterlibatan Pimpinan KAP (Executive Involvement).

Kata Kunci: Kepuasan Klien, Persepsi Klien, Atribut Kualitas Audit.

## *Abstract*

*This research was conducted to detect factors influencing clients satisfaction and the quality of audit based on clients perspective. The research was done using a designated questionnaire. The companies chosen as a samples are not limited only to companies using big four CPA firms. Moreover, the audit periode used in this research is after year 2000. The reason behind this is because some of previous researches used the 1980s to the beginning of 2000 period. This research is therefore conducted to know whether there is a difference in clients perception in using the audit services from accounting firms for that period.*

*This research used client satisfaction and audit quality as dependent variable where as Client Experience, Industry Expertise, Responsiveness, Technical Competence, and Executive Involvement are considered as independent variables.*

*Keyword: Client Satisfaction, Clients Perception, Audit Quality Atributes.*



## SURAT PERNYATAAN

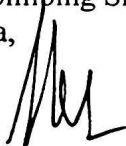
Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : PALUPI HARDINIARI  
NIM : 01071003072  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : ANALISIS PERSEPSI AUDITEE TERHADAP KUALITAS  
AUDIT KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI PALEMBANG

telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tensesnya* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Inderalaya, November 2011

Pembimbing Skripsi  
Ketua,



Dr. Inten Meutia, M.Acc, Ak  
NIP 196905261994032002

Anggota,



Abukosim, SE, M.M, Ak  
NIP 196205071995121001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PALUPI HARDINIARI

NIM : 01071003072

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS PERSEPSI AUDITEE TERHADAP KUALITAS AUDIT KANTOR  
AKUNTAN PUBLIK DI PALEMBANG

Pembimbing

Ketua : Dr. Inten Meutia, M.Acc, Ak

Anggota : Abukosim, SE, M.M, Ak

Tanggal diuji : 2 November 2011

adalah benar – benar hasil karya saya di bawah bimbingan tim pembimbing.

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Inderalaya, 7 November 2011

Yang memberi pernyataan,

METERAI  
TEMPEL

1F061AAF498646757

ENAM RIBU RUPIAH  
6000

DJP

Palupi Hardiniari

NIM. 01071003072

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini, keberadaan dan peran profesi akuntan publik, terutama dalam hal menghasilkan hasil audit yang handal serta dapat dipercaya sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan, mengalami peningkatan seiring dengan semakin berkembangnya perekonomian khususnya perkembangan dunia bisnis. Peran akuntan publik yang cukup strategis tersebut didorong serta diatur oleh perundang-undangan yang berlaku dimana setiap laporan keuangan suatu perusahaan yang sejumlah tertentu sahamnya dimiliki oleh publik harus disusun dan disajikan sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan serta wajib diperiksa oleh akuntan publik.

Profesi akuntan publik muncul dari tuntutan publik akan adanya mekanisme komunikasi independen antara entitas ekonomi dengan para stake holder terutama yang berhubungan dengan akuntabilitas entitas yang bersangkutan. Akuntan Publik berperan dalam meningkatkan keandalan laporan keuangan perusahaan, sehingga para penggunanya memperoleh informasi keuangan yang andal sebagai dasar serta bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Peran dan profesi akuntan publik yang semakin dibutuhkan keberadaannya mengakibatkan munculnya persaingan di kalangan Kantor Akuntan Publik (KAP). Oleh karena itu, untuk dapat berkompetisi dengan sukses KAP harus secara berkelanjutan memberikan layanan yang optimal kepada klien demi

mempertahankan kelangsungan usahanya. Selain itu kemampuan menyediakan jasa yang berkualitas merupakan hal yang harus diperhatikan para klien dalam menentukan KAP yang dianggap kompeten. Kualitas audit telah menjadi isu penting bagi profesi akuntan dan merupakan isu yang kompleks karena begitu banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas audit, yang tergantung pada masing-masing pihak.

Kualitas jasa merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas jasa memiliki ciri-ciri tidak berwujud, heterogen, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi bersamaan (Parasuraman et al, 1985). Pendekatan yang paling cocok untuk menilai kualitas jasa perusahaan adalah dengan cara mengukur persepsi (perceptions) konsumen (dalam hal ini klien) terhadap kualitas. Parasuraman et al (1988) mendefinisikan kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai suatu pendapat global atau sikap yang berhubungan dengan superioritas (superiority) atau kesempurnaan (excellence) jasa.

Umumnya, kualitas audit selalu ditinjau dari sudut pandang auditor. Pandangan ini seperti diungkapkan antara lain oleh Mock dan Sarnet (1992), Sutton (1993) dan Schroeder (1986). Sementara itu, penelitian Carcelo (1992) mencoba memasukkan orang-orang yang menyiapkan laporan keuangan dan pengguna laporan keuangan tersebut sebagai bagian dari atribut kualitas audit. Dengan memasukkan instrument atribut tersebut, Carcelo (1992) telah memberikan informasi lebih menyeluruh mengenai kualitas audit dari sudut pandang klien. Dari sinilah dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa audit tidak hanya dilihat dari pelaksanaan audit yang sesuai dengan standar yang berlaku ataupun sikap independensi dari KAP, namun para pengguna jasa audit (klien)

juga memiliki penilaian tersendiri dalam menilai kualitas audit suatu KAP. Kualitas audit yang baik akan memberikan konsekuensi bagi auditee. Philip Kotler (1994) dalam Widagdo (2002) mendefinisikan kepuasan auditee sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kualitas audit yang dirasakan auditee diperoleh melalui pengalaman diaudit. Auditee akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal pengkomunikasian hasil pemeriksaan. Nilai yang dirasakan atas kualitas jasa audit akan terkait dengan harapan yang melekat pada diri auditee, yang kemudian menimbulkan kepuasan auditee. Hall dan Elliot (1993) menyimpulkan bahwa kualitas jasa audit dan kepuasan auditee merupakan sesuatu yang berdiri sendiri. Namun atribut kualitas jasa audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan audit.

Penelitian sebelumnya mencoba mengukur kualitas audit yang diukur berdasarkan tinjauan sudut pandang auditor. Penulis menganggap bahwa apabila kualitas audit hanya dipandang dari sudut pandang auditor maka hasil penelitian akan menjadi kurang akurat. Penelitian lagi telah mencoba meneliti tentang kualitas audit berdasarkan persepsi klien tetapi penelitian tersebut difokuskan di sektor pemerintahan. Pada penelitian kali ini penulis mencoba untuk bagaimana persepsi klien (auditee) dan difokuskan di perusahaan swasta yang bergerak dibidang perdagangan barang dan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Behn et al atribut dari kualitas audit adalah sbb: Client Experience yaitu dalam proses pelaksanaan mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap pernyataan pendapat, auditor harus senantiasa bertindak sebagai seorang ahli dalam bidang

akuntansi dan auditing , Industry Expertise yaitu auditor harus memiliki pemahaman mengenai aktivitas bisnis,satuan usaha,resiko bisnis klien,bentuk organisasi klien,dan karakteristik operasi klien , Responsiveness yaitu adanya sikap yang responsif terhadap kebutuhan klien , Technical Competence yaitu adanya ketaatan terhadap standar audit yang merupakan pedoman bagi auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya dan Executive Involvement yang berarti adanya keterlibatan para eksekutif KAP dalam membentuk komunikasi dua arah yang lebih intensif antara klien dan auditor yang akan dilihat berdasarkan persepsi auditee khususnya auditee KAP di Palembang.

Selain itu, munculnya kritik dari klien,pemerintah dan pihak lain yang berkepentingan seperti kurangnya pemahaman KAP terhadap industri dan kurangnya sikap responsif dari KAP. Kritik-kritik tersebut memberikan signal yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan dengan kualitas jasa yang diberikan profesi akuntan. Banyak tekanan-tekanan dari pihak luar untuk memonitor pekerjaan auditor, serta adanya tuntutan agar KAP dapat meningkatkan kepuasan para pemakai jasanya. Dalam rangka mencapai keunggulan dalam persaingan untuk meningkatkan kualitas jasa audit, KAP juga harus memperhatikan kepuasan yang akan diterima oleh pengguna jasa (klien).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ANALISIS PERSEPSI AUDITEE TERHADAP KUALITAS AUDIT KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI PALEMBANG”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana persepsi klien atau auditee terhadap kualitas audit Kantor Akuntan Publik (KAP) di Palembang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan yang diungkapkan pada perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

### **a. Tujuan Umum**

Untuk mengidentifikasi persepsi klien atau auditee terhadap kualitas Kantor Akuntan Publik (KAP) di Palembang.

### **b. Tujuan Khusus**

Untuk melihat bagaimana persepsi klien atau auditee terhadap atribut kualitas audit sbb:

1. Pengalaman dalam melakukan audit (Client Experience)
2. Pemahaman atas industri klien (Industry Expertise)
3. Responsif terhadap kebutuhan klien (Responsiveness)
4. Kompetensi terhadap standar audit (Technical Competence)
5. Keterlibatan pimpinan KAP (Executive Involvement)

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian terdahulu mengenai kepuasan klien dan kualitas audit. Disamping itu, para akademisi dapat menggunakan penelitian ini sebagai sumber acuan untuk dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian yang spesifik atau penelitian yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

Dan dengan adanya penelitian ini, maka akan menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai persepsi pengguna jasa KAP (klien) terhadap faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan klien dan kualitas audit.

##### **b. Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi agar KAP mengetahui faktor-faktor yang dipersepsikan klien dapat meningkatkan kepuasan auditee terhadap jasa audit yang diberikan sehingga tentunya dapat meningkatkan kualitas audit auditor independen serta Kantor Akuntan Publik (KAP).



## **1.5. Sistematika Penulisan**

Skripsi ini akan terbagi menjadi 5 bab yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai dasar pemikiran dalam penelitian ini, mencakup penjelasan tentang latar belakang dilakukan penelitian, permasalahan yang dibahas dalam penelitian, tujuan diadakan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dibahas teori yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian, penelitian-penelitian terdahulu yang membahas masalah serupa serta kerangka pemikiran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan metode pengumpulan data (analisa unit, populasi, pengambilan sampel, dan metode pengumpulan data), model analisis dan penarikan hipotesis dari penelitian ini.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian, serta mengungkapkan keterbatasan penelitian yang telah dilakukan penulis dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

## Daftar Pustaka

- Arens, Alvin A. , Randal J. Elder, and Mark S. Beasley. 2006. *Auditing and Assurance Services : An Integrated Approach*. Eleventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Behn, Bruce K, Joseph V. Carcello, Dana R. Hermanson, and Roger H. Hermanson. 1997. The Determinants of Audit Client Satisfaction Among Clients of Big 6 Firms. *Accounting Horizons*. (March) Vol. 11 (1): 1 – 24.
- Boynton, William C., dan Jhonson Raymond, Walter G. Kell. 2003. *Modern Auditing Edisi Ketujuh*. Erlangga: Jakarta.
- Christiawan, Yulius Jogi. 2003. Kompetensi dan Independensi Akuntan Publik: Refleksi Hasil Penelitian Empiris. *Akuntansi dan Keuangan* Vol.4 No. 2 (Nov) Hal. 79-92
- Halim. Abdul. 2001. *Auditing I. Dasar – Dasar Audit Laporan Keuangan*. Edisi Kedua, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2001. *Standar Profesional Akuntan Publik*. Cetakan Pertama. PT . Salemba Empat Patria.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2001. *Standar Profesional Akuntan Publik Per 1 Januari 2001*. Salemba Empat: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusharyanti. 2003. Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Audit Dan Topik Penelitian Di Masa Datang. *Akuntansi dan Manajemen* (Desember). Hal.25-60
- Murtanto dan Gudono, 1999. Identifikasi Karakteristik-Karakteristik Audit Profesi Akuntan Publik di Indonesia. *Riset Akuntansi dan Auditing* 2 (1) Januari.
- Mukhlisin. 2004. Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Portfolio Jasa Audit, dan Reputasi KAP terhadap Kepuasan Klien. *Balance*. 1 (Maret): 27 – 45.
- Mulyadi. 2002. *Auditing*. Edisi Enam Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Rofelawaty, Budi. 2004. Analisis Kualitas Audit Harapan dan Persepsian Auditor dan Auditee. *Jurnal STIENAS*. Banjarmasin. (Maret) Vol 1 (1): 44 – 55.
- Sukrisno, Agoes. 1996. *Auditing*. Edisi Satu Jilid 1. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.