

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan

Kemajuan perekonomian bisnis dewasa ini ditunjukkan dengan adanya pergeseran bisnis di sektor jasa, yang akhir-akhir ini semakin meningkat. Ditambah lagi dengan adanya pengaruh globalisasi yang membawa dampak yang besar pada perusahaan jasa yang termasuk di dalamnya yaitu terhadap perkembangan perusahaan publik sekaligus perkembangan profesi akuntan publik di Indonesia.

Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah salah satu dari banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yang merupakan dunia industri jasa yang relatif kompetitif dan dicirikan dengan kompetisi yang intens, tekanan fee dan pertumbuhan yang lambat. Perusahaan publik di Indonesia sangat selektif dalam memilih jasa auditor sebagai klien dari KAP, dan tentunya akan semakin menuntut kualitas dari jasa audit yang dipilih. Oleh karena itu, Kantor Akuntan Publik sendiri harus secara kontinyu berusaha keras untuk memenuhi harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien dengan cara memahami penentu kepuasan klien. Kualitas audit dan pergantian auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien. Kualitas audit merupakan ciri atau sifat dari suatu jasa yang dapat berpengaruh pada kemampuannya untuk memberikan kebutuhan akan kepuasan klien.

Pergantian auditor merupakan faktor-faktor yang mendorong klien untuk berpindah auditor. Pergantian auditor adalah keputusan klien untuk memilih auditor lain sebagai pengganti auditor yang ada. Faktor-faktor dalam memilih KAP yang baik terdiri atas reputasi kantor akuntan, kualitas personal yang ditugaskan, macam jasa yang ditawarkan, keahlian dalam industri tertentu, sikap bebas yang tidak memihak, tarif atas jasa yang diberikan. Kualitas audit terbentuk dari pengalaman audit, pemahaman pada industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP dan Komite Audit.

1.2. Pokok Bahasan

Permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan makalah ini adalah mengenai “Pengaruh Kualitas audit dan Pergantian Auditor terhadap Kepuasan Klien”.

1.3. Tujuan Pembahasan

Agar dapat memahami lebih jauh Pengaruh Kualitas Audit dan Pergantian Auditor terhadap Kepuasan Klien.