

Skripsi

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

KLIEN AUDIT INDUSTRI BESAR

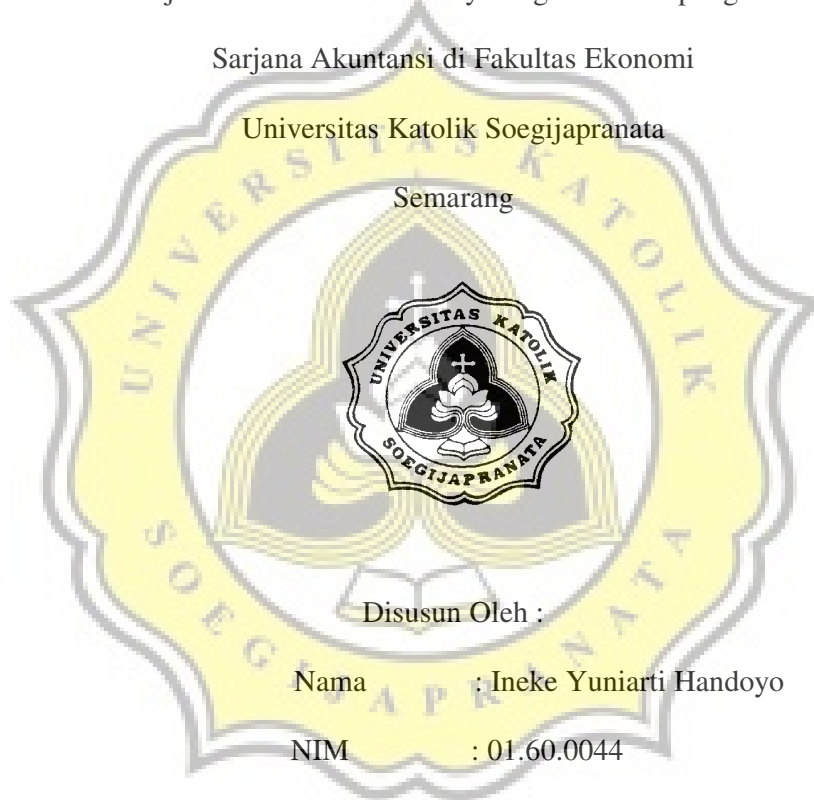
DI SEMARANG

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Ineke Yuniarti Handoyo

NIM : 01.60.0044

Jurusan : Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2005

ABTRAKSI

Semakin ketatnya persaingan di berbagai sektor usaha, baik sektor industri barang maupun industri jasa dalam hal mutu produk maupun pelayanan yang diberikan. Kantor Akuntan Publik, yang bergerak di bidang jasa, juga mengalami kompetisi yang ketat, dimana Kantor Akuntan Publik di berbagai belahan dunia dapat dengan mudah masuk ke berbagai negara, termasuk ke Indonesia. Oleh karena itu, untuk dapat berkompetisi dengan sukses, dapat ditempuh melalui peningkatan kualitas pelayanan ataupun kualitas jasanya.

Tujuan diciptakannya suatu pelayanan yang baik adalah mewujudkan adanya kepuasan. Kepuasan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi klien atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Hal tersebut tentu saja membuat Kantor Akuntan Publik harus meminimalkan ketidakpuasan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, namun tetap berpegang pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia.

Untuk mengetahui faktor- faktor apa yang mempengaruhi kepuasan klien audit penulis melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner yang diberikan pada industri besar yang ada di Semarang. Yang menjadi populasi adalah industri besar dengan karakteristik tenaga kerja 100 orang atau lebih, yang berjumlah 131 industri dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 57 responden. Sedangkan unit analisisnya adalah Direktur Akuntansi atau *Controller* atau bagian akuntansi atau karyawan perusahaan yang berhubungan langsung dengan tim audit.

Dalam pengujian validitas dan reliabel kuesioner dilakukan pada 57 responden hasilnya valid. Uji validitas diuji dengan menggunakan *teknik item to total correlation*, sedangkan reliabilitas dengan teknik *cronbach-alpha*. Komposisi responden berdasar jenis kelamin 43 orang laki- laki (75,44%) sisanya 14 orang perempuan (24,56%), dengan tingkatan umur berkisar antara 31-40 tahun atau lebih dari 41 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas audit, auditor baru dan pengalaman kerja terhadap kepuasan klien audit.

Dengan penelitian ini penulis menyarankan agar para auditor dapat menggunakan atribut-atribut kualitas audit sebagai instrument dalam mempertahankan atau meningkatkan kepuasan klien. Para auditor juga perlu memperhatikan faktor pengalaman, agar pelayanan terhadap klien dapat memberikan jasa audit yang berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Audit, Auditor Baru, Pengalaman Kerja, Kepuasan Klien.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Jasa Kantor Akuntan Publik	7
2.2 Kepuasan Klien	7

2.3	Atribut Kualitas Audit	8
2.3.1	Pengalaman Melakukan Audit	12
2.3.2	Memahami Industri Klien	13
2.3.3	Responsif Atas Kebutuhan Klien	14
2.3.4	Taat Pada Standar Umum	15
2.3.5	Independensi	15
2.3.6	Sikap Hati-hati	16
2.3.7	Komitmen yang Kuat Terhadap Kualitas Audit ...	16
2.3.8	Keterlibatan Pimpinan KAP	17
2.3.9	Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat ...	18
2.3.10	Keterlibatan Komite Audit	18
2.3.11	Standar Etika Yang Tinggi	19
2.3.12	Tidak Mudah Percaya	19
2.4	Auditor Baru	20
2.5	Pengalaman Kerja Bagian Akuntansi	21
2.6	Kerangka Pikir	21
2.7	Penelitian Terdahulu	24
2.8	Hipotesis	25
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	26
3.1.1	Kepuasan Klien	26
3.1.2	Kualitas Audit	26
3.1.3	Auditor Baru	26

3.1.4	Pengalaman Kerja Bagian Akuntansi	27
3.2	Obyek dan Lokasi Penelitian	27
3.3	Populasi dan Sampel	27
3.4	Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	29
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.3	Teknik Pengolahan Data	29
3.5	Analisi Data	30
3.5.1	Statistik Deskriptif	30
3.5.2	Pengujian Kualitas Data	30
3.5.2.1	Uji Validitas	30
3.5.2.2	Uji Realibilitas	31
3.5.3	Pengujian Hipotesis	32
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Karakteristik Responden	34
4.2	Deskripsi Jawaban Responden	35
4.3	Uji Asumsi Klasik Teknik Analisis	36
4.3.1	Uji Asumsi Kenormalan	37
4.3.2	Uji Asumsi Homoskedastisitas	38
4.3.3	Uji Autokorelasi	39
4.3.4	Uji Multikolinieritas	39
4.4	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	40

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	44

