

MIKHAEL CHRYSANTUS TAFAIB

by UNITRI Press

Submission date: 14-Sep-2022 11:39AM (UTC+0700)

Submission ID: 1899424558

File name: MIKHAEL_CHRYSANTUS_TAFAIB.docx (79.34K)

Word count: 2198

Character count: 14522

PERAN KEPUASAN KLIEN ATAS JASA AUDIT DAN KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR AKUNTAN PUBLIK X

SKRIPSI

AKUNTANSI



OLEH
MIKHAEL CHRYSANTUS TAFAB
NIM. 2018110051

ABSTRAK

Kepuasan klien adalah pekerjaan yang signifikan dalam mengerjakan sifat manfaat tanpa akhir yang diberikan oleh suatu organisasi. Motivasi yang melatar belakangi penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan klien atas jasa audit dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik X, serta upaya yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik X untuk menjaga hubungan kerja yang baik dengan setiap klien yang menggunakan administrasi konseling di bidang akuntansi dan pajak. Pemeriksaan ini diarahkan menggunakan strategi subjektif dengan metode pemeriksaan purposive. Tahap pemeriksaan ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi, data reduksi, penyajian data dan membuat kesimpulan. Konsekuensi dari tinjauan menunjukkan bahwa kepuasan klien adalah pekerjaan yang signifikan bagi KAP X dalam mengerjakan sifat manfaat tanpa akhir yang diberikan oleh KAP X. Pada titik ketika klien senang dengan manfaat yang diberikan tanpa henti, hubungan yang membantu antara KAP X dan klien akan lebih baik dan lebih lama.

Kata Kunci: Audit, Kantor Akuntan Publik, Jasa Audit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Klien

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Industri skala penuh adalah semua bidang yang dapat menciptakan nilai tambah dan secara luas dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu usaha khusus yang menghasilkan barang dagangan dan usaha yang menghasilkan administrasi (Hasibuan, 1994). Area modern tidak serta merta menghasilkan barang-barang yang jelas (konkret), tetapi bisnis juga dapat membuat barang-barang unik seperti bisnis bantuan. Seperti yang diungkapkan (Ali, 2011), Industri juga merupakan tempat atau tempat di mana latihan yang bermanfaat dilakukan. Kemajuan bisnis perakitan dan administrasi saat ini berkembang pesat, oleh karena itu mengharapkan organisasi untuk tetap berada di atas air dan secara konsisten mengembangkan kelangsungan hidup dan efektivitas dalam pelaksanaan siklus penciptaan. Kemajuan pesat dari bisnis perakitan dan administrasi dunia juga mengharuskan para pemain industri untuk menghadapi persaingan, terus mengembangkan kinerja lebih lanjut, sehingga meningkatkan efisiensi, dan berusaha untuk menemukan pameran pembeli yang sesuai dengan karakteristik perusahaan mereka masing-masing.

Seperti yang ditunjukkan oleh (Heizer et al, 2005), fabrikasi berasal dari kata (make) yang berarti membuat sesuatu dengan cara yang sulit (manual) atau dengan mesin, produksi berfokus pada pengiriman komponen yang tidak dimurnikan menjadi barang jadi. (Kotler, 2004) mencirikan organisasi bantuan adalah organisasi yang memberikan aktivitas dinamis atau immaterial dan tidak memanfaatkan tanggung jawab pihak-pihak yang menggunakan SDM (SDM) dalam mengarahkan latihan bisnis. Sebagai aturan umum, tujuan mendasar dari

setiap perakitan atau organisasi administrasi adalah untuk mencari dan menciptakan sebanyak mungkin keuntungan yang dapat diharapkan secara wajar. Latihan yang menghasilkan manfaat dari penawaran barang (barang) dan administrasi adalah mata air utama dari gaji kerja untuk administrasi dan organisasi perakitan. Manfaat dicirikan sebagai ketidakrataan dalam upaya organisasi untuk memberikan tenaga kerja dan produk. Ini menyiratkan bahwa manfaat adalah kelimpahan pendapatan atas biaya (biaya lengkap bawaan dalam penciptaan dan pengangkutan tenaga kerja dan produk), dan merupakan keuntungan ¹³ normal selama beberapa kerangka waktu yang tidak ditentukan dari kenaikan (penurunan) nilai yang tidak berkurang oleh spekulasi, berkaitan dengan pembayaran (pendapatan lebih menonjol).) dari konsumsi) atau sebagai perluasan sumber daya atau pengurangan kewajiban, (Suwardjono, 2008:464).

Cara paling umum untuk membedakan dan memahami bantuan dan organisasi yang mengumpulkan manfaat atau kemalangan dari latihan bisnis memerlukan data yang menggambarkan apa yang terjadi selama jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya sebagai informasi dan bukti untuk individu yang terlibat erat. Laporan anggaran memberikan data tentang kondisi organisasi kepada orang-orang yang membutuhkannya sebagai angka satuan keuangan (Fahmi, 2015:5). Laporan anggaran saat ini menjadi salah satu penghambat yang dalam banyak hal dilirik oleh banyak organisasi, baik itu organisasi administrasi maupun organisasi perakitan yang sudah berjalan cukup lama. Data moneter yang merupakan produk akhir dari sistem pembukuan yang digunakan oleh berbagai individu yang terlibat erat. Karena ada banyak klien yang tertarik, prinsip-prinsip harus ditetapkan untuk membuat laporan moneter lebih terbuka. Norma tersebut tertuang dalam Penjelasan Pedoman Pembukuan Moneter (PSAK) yang diberikan oleh Dewan Prinsip Pembukuan

(DSAK). Data moneter ini digunakan oleh pertemuan internal dan eksternal organisasi. Perhatikan data pembukuan moneter menerima bahwa data yang dibutuhkan oleh pendukung keuangan, bank, kemungkinan pendukung keuangan dan pemberi pinjaman, eksekutif, pemerintah, dan lain-lain dapat memenuhi kebutuhan data pertemuan selain pendukung keuangan dan bos pinjaman. Selanjutnya, semua pertemuan yang berkepentingan dengan bisnis organisasi membutuhkan data serupa (Bodnar, 2013).

Pada umumnya, data pembukuan keuangan untuk administrasi atau organisasi perakitan dibuat dan diselidiki sebagai premis normal dan tidak membahas masalah untuk menyesuaikan data dewan. Apalagi penataan data pembukuan moneter terlalu kaku untuk memenuhi data yang dibutuhkan para eksekutif (Islahuzzaman, 2012). Laporan keuangan adalah jenis tanggung jawab dari administrasi bantuan atau organisasi perakitan kepada mitra organisasi. Laporan keuangan yang diberikan kepada mitra harus diperkenalkan dengan baik agar mereka dapat menggambarkan keadaan organisasi yang sebenarnya. Sesuai (Harahap, 2015), laporan anggaran yang menggambarkan posisi moneter dan konsekuensi tugas suatu organisasi pada waktu atau periode tertentu. Jenis laporan fiskal yang terkenal adalah catatan moneter (penjelasan posisi moneter), artikulasi pembayaran atau efek sampingan dari tugas, pernyataan perubahan nilai, dan penjelasan pendapatan. Dalam PSAK No. 1 tahun (sari, 2017) laporan fiskal merupakan penyajian yang terorganisir dari posisi moneter dan pelaksanaan unsur tersebut. Laporan ini menunjukkan latar belakang historis dari elemen tersebut seperti yang diperkirakan dalam nilai finansial. Alasan ringkasan anggaran di (Sari, 2017) adalah untuk memberikan data tentang posisi moneter, pelaksanaan moneter, dan elemen pendapatan yang membantu sebagian besar klien laporan dalam menentukan pilihan keuangan.

Pokok-pokok Kemahiran Akuntan Publik (SPAP) Pedoman Pemeriksaan 200 tentang Penilaian Laporan Fiskal, "Alasan peninjauan kembali adalah untuk memperluas tingkat kepastian ikhtisar anggaran yang diharapkan klien. Hal ini dilakukan melalui penjelasan oleh penilai tentang apakah ringkasan fiskal siap, dalam semua hal yang material, sesuai dengan sistem perincian moneter yang relevan" (IAPI, 2015:3). Keterbatasan-keterbatasan yang sering terlihat dalam pengumpulan ringkasan anggaran suatu organisasi atau prakitan oleh petugas pembukuan internal sebagai pihak yang bertanggung jawab atas dana organisasi tersebut salah dalam melakukan kesalahan pencatatan sehingga seolah-olah catatan yang digunakan tidak sesuai, tidak dapat mengenali pembukuan berbasis akumulasi dan uang, tidak menghitung biaya. kepala, catatan buruk laporan piutang, kesalahan transaksi, pembatasan biaya dan persyaratan yang berbeda. Keterbatasan misalnya tidak adanya pemahaman dan pengalaman seorang pembukuan dalam bidang pembukuan dalam suatu organisasi diharapkan dapat mencari rekan ahli, untuk keadaan ini Kantor Akuntan Publik (KAP) sebagai yayasan yang layak yang memiliki legitimasi, bertanggung jawab untuk memberikan pembukuan dan administrasi biaya untuk mengatasi masalah. laporan anggaran organisasi.

⁹ Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah unsur usaha yang telah mendapat persetujuan dari Pendeta Uang sebagai wadah perkumpulan para pemegang buku umum untuk menawarkan jenis bantuan. Sedangkan Akuntan Publik sendiri adalah Pembukuan atau Pemeriksa yang telah mendapat persetujuan dari Pendeta untuk menawarkan jenis bantuan sebagaimana diatur dalam Pedoman Imam Uang ³ Nomor: 17/Pmk.01/2008 tentang Administrasi Akuntan Publik Bagian I Pasal 1. Tugas Kantor Akuntan Publik (KAP) dan Peninjau Otonom itu sendiri adalah untuk menegaskan bahwa ringkasan fiskal organisasi itu tepat dan sesuai

dengan standar akuntansi yang sehat (Madura, 2007:344). Di Kantor Akuntan Publik (KAP), diperlukan reviewer gratis, di mana evaluator akan memilih dengan tidak memperhatikan kepentingan klien, orang atau kelompok lain, namun berdasarkan kenyataan dan bukti yang dikumpulkan selama tugas. Dengan cara ini, SDM di perusahaan pembukuan siang hari bolong adalah sudut pandang penting dalam sebuah asosiasi (Ernawati et al., 2014). Pencapaian KAP ahli sangat bergantung pada penampilan para evaluator. Pelaksanaan evaluator merupakan hasil pekerjaan yang diperoleh pemeriksa dalam menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan peruntukannya, dan menjadi salah satu tolak ukur untuk mensurvei sifat pekerjaan. Eksekusi pengujian merupakan akibat dari pekerjaan yang dilakukan oleh pemeriksa dalam melaksanakan kewajibannya, sesuai dengan kewajiban yang dilimpahkan kepadanya, dan menjadi salah satu tolak ukur yang digunakan untuk memutuskan apakah suatu tugas besar atau tidak. Eksekusi inspektor adalah masalah utama yang mendesak bagi klien dan publik saat menilai konsekuensi dari tinjauan yang dipimpin. Pemanggilan sebagai evaluator pada Kantor Akuntan Publik (KAP) merupakan panggilan dan landasan yang diyakini oleh unsur-unsur yang sah, misalnya organisasi administrasi dan perhimpunan serta masyarakat secara keseluruhan, untuk membantu keterampilan mengesankan mereka sebagai pihak yang memberi pilihan. sebagai penyelenggara di bidang pembukuan moneter sehingga dalam menyelesaikan kewajiban pemeriksaannya, pemeriksa harus diarahkan pada pedoman pemeriksaan yang ditetapkan oleh IAPI, khususnya norma luas, prinsip kerja langsung, dan norma pengungkapan. . Prinsip umum adalah kesan karakteristik individu yang harus digerakkan oleh seorang pengulas yang mengharuskan pengujian itu sendiri memiliki penguasaan khusus yang memadai dan persiapan dalam menyelesaikan metode ulasan. Sementara itu, Norma Kerja dan Prinsip Perincian

mengarahkan berbagai informasi dan berbagai latihan yang diselesaikan oleh evaluator selama peninjauan dan mengharuskan pemeriksa untuk melaporkan ringkasan anggaran yang diperiksa secara umum (Elfarini, 2012). Kepercayaan yang luar biasa dari klien atas laporan keuangan yang telah direview dan berbagai jenis administrasi yang diberikan oleh pemeriksa kepada Kantor Akuntan Publik merupakan masalah yang pada akhirnya mengharuskan para evaluator Kantor Akuntan Publik (KAP) untuk membidik kualitas review dan sifat administrasi yang mereka berikan. Untuk pertanyaan tentang sifat tinjauan oleh klien, setelah banyak kemarahan termasuk banyak KAP, lebih sedikit pertanyaan yang diajukan oleh inspektur KAP. Pentingnya menjaga kualitas tinjauan dan kualitas administrasi untuk membuat kepercayaan pada ketepatan populasi umum dan keabsahan laporan.

review laporan anggaran yang diberikan oleh pemeriksa, jelas, telah berubah menjadi komitmen bagi pemegang buku publik untuk mengikuti dan bekerja pada sifat review mereka. Norma Ahli Akuntan Publik (SPAP) merupakan tolak ukur penilaian pemegang buku publik dalam mengendalikan segala kebebasan yang berhubungan dengan tugas dan kebebasan dalam watak dan pola pikir. Sekalipun demikian, terlepas dari tinjauan standar, pemegang buku publik juga harus mengikuti seperangkat aturan ahli yang mengatur pemegang buku publik dalam melakukan praktik ahli mereka, keterampilan dan kewajaran yang cakap, kerahasiaan, cara berperilaku yang cakap, dan norma-norma khusus bagi seorang pemeriksa dalam menyelesaikan panggilannya (Dewi dan Putu, 2018).

Perusahaan Akuntan Publik (KAP) berperan penting, terutama dalam menggarap data kualitas dan moneter atau laporan anggaran substansi. Untuk keadaan ini, pemanggilan Akuntan Publik mengharapkan adanya penilaian umum atas laporan substansi

moneter, sehingga kewajiban Akuntan Publik adalah memberikan pandangan atau penilaian atas laporan atau penilaian elemen moneter, yang diperkenalkan merupakan kewajiban eksekutif. Agoes dkk 2018:48). Kepercayaan pada pengulas mengharapkan evaluator untuk membidik pada sifat tinjauan berikutnya.

Kemajuan Kantor Akuntan Publik (KAP) Malang saat ini mengalami perkembangan pesat dalam jumlah dan persaingan yang ekstrim. Alasan dibinanya kuantitas KAP di Kota Malang adalah untuk membangun perkembangan semakin banyak organisasi perbantuan dan assembling. Adanya kontestasi antar KAP di Kota Malang menuntut setiap yayasan KAP untuk fokus pada kemampuan impresif dari pendirian, pelaksanaan reviewer, dan kualitas review agar memiliki predikat yang layak dalam kepribadian masyarakat umum. Hasil tinjauan yang berkualitas dapat memastikan dasar hubungan yang bermanfaat dan layak antara klien administrasi tinjauan (klien) dan KAP itu sendiri. Dalam tinjauan ini, analis memilih Kantor Akuntan Publik X yang terletak di Jl. Raya Belimbing Indah No.46 Pandanwangi, Daerah Belimbing, Kota Malang, Jawa Timur.

Kantor Akuntan Publik X atau yang seharusnya “KAP MWA” adalah KAP yang dimotori oleh Moh. Wildan, CA., M.Ak., CPA. dengan co-pioneer ¹⁰ Adi Darmawan Ervanto., SE., M.Ak., Ak., CA., CPA. Organisasi ini memiliki klien yang tak terhitung jumlahnya dan menangani berbagai perusahaan, bank/bank perkreditan pedesaan (BPR/S), Organisasi Bantuan Masyarakat (BLU/BLUD), elemen non-manfaat dan berbagai jenis klien eksplisit lingkungan.

Mengingat dasar di atas, spesialis tertarik untuk memimpin pemeriksaan lebih lanjut tentang pekerjaan kepuasan klien pada administrasi review dan sifat administrasi Akuntan

Publik, dengan mempertimbangkan proposal dengan judul: “Peran Kepuasan Klien Atas Jasa Audit Dan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Akuntan Publik X”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dasar permasalahan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, sudut-sudut penting yang akan dijadikan alasan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa peran kepuasan klien atas jasa audit dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik X?

3. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memutuskan kepuasan klien atas jasa audit dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik X, serta upaya yang dilakukan oleh Kantor Akuntan PublikX agar predikatnya sebagai landasan pembukuan moneter, tetap hubungan yang baik dan bermanfaat dengan setiap klien yang menggunakan layanan konseling di bidang pembukuan dan pemungutan pajak.

4. Manfaat Penelitian

Konsekuensi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua perkumpulan yang membutuhkan dan memiliki relasi. Kelebihan pemeriksaan ini dibagi menjadi dua bagian yang pada umumnya disusun dalam dua klasifikasi, yaitu:

1. Manfaat Praktis

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan data kepada berbagai kalangan tentang pentingnya kualitas administrasi sebagai tolak ukur untuk dapat mengikuti perkembangan setiap klien untuk melanjutkan hubungan yang bermanfaat dengan

instansi terkait untuk situasi ini Kantor Akuntan Publik (KAP)), sebagai yayasan yang menawarkan jenis bantuan di bidang pembukuan. uang dan pajak. Satu lagi manfaat dari peninjauan ini juga sebagai tambahan data bagi pengawas Kantor Akuntan Publik X (KAP MWA) di Kota Malang untuk terus menciptakan dan mengerjakan hakikat pekerjaan dan melaksanakan kerangka kerja yang layak sebagai ahli Akuntan Publik. organisasi yang berfokus pada kualitas..

2. Manfaat Akademis

Secara skolastik, pemeriksaan ini dipercaya dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Peneliti

Eksplorasi ini diharapkan dapat menambah pemahaman untuk juga memperluas informasi tentang cara yang paling umum untuk memeriksa ikhtisar fiskal administrasi dan organisasi perakitan, mengetahui kerangka kerja yang ada di Kantor Akuntan Publik (KAP), dan bagaimana teknik Kantor Akuntan Publik adalah untuk menjaga hubungan yang bermanfaat dengan kliennya..

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pemeriksaan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pemikiran tambahan bagi para ahli lainnya untuk mengarahkan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat substansi masalah saat ini namun menggunakan sudut pandang yang berbeda. Juga dipercaya bahwa spesialis lain tidak akan mencuri ujian ini secara umum.

MIKHAEL CHRYSANTUS TAFAB

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	text-id.123dok.com Internet Source	2%
2	docplayer.info Internet Source	1%
3	I Gede Cahyadi Putra, I Ketut Sunarwijaya, Ni Wayan Aristiana Wati. "KETEPATAN PEMBERIAN OPINI AUDIT: KAJIAN BERDASARKAN PENGETAHUAN, KEAHLIAN, PENGALAMAN DAN KOMPETENSI AUDITOR", Solusi, 2020 Publication	1%
4	Maria Anastasia, Sriyunia Anizar. "Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Sosial Corporate Social Responsibility Pada PT. Tarungin Bina Mitra", Owner, 2022 Publication	1%
5	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1%
6	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%

7	docobook.com Internet Source	1 %
8	123dok.com Internet Source	1 %
9	Submitted to iGroup Student Paper	1 %
10	akuntansi.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1 %
11	www.scribd.com Internet Source	<1 %
12	Wahjuny Djamaa, Yustin Triastuti, Putri Diaz Tami. "Pengaruh Fee Audit, Kompetensi, Etika Auditor, dan Tekanan Anggaran Waktu terhadap Kualitas Audit pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Depok & Jakarta Tahun 2020", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2022 Publication	<1 %
13	jurnal-umbuton.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
15	www.lamaccaweb.com Internet Source	<1 %
16	eprints.iain-surakarta.ac.id	

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On