

**PENGARUH PENGALAMAN, TAAT TERHADAP STANDAR HUKUM,  
REPUTASI, INDEPENDENSI DAN KOMITMEN YANG KUAT  
TERHADAP KEPUASAN KLIEN KANTOR  
AKUNTAN PUBLIK  
(Studi Empiris pada Perusahaan Industri Keuangan Non Bank di Pekanbaru  
yang tercatat di Otoritas Jasa Keuangan)**

**Riska Pebriana Sari<sup>1)</sup>, M. Rasuli<sup>2)</sup>, Rofika<sup>2)</sup>**

1) Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email : [riskapebrianasari@gmail.com](mailto:riskapebrianasari@gmail.com)

*Influence Of Experience, Observing On Legal Standards, Reputation,  
Independence And Strong Commitments To Client Satisfaction  
Public Accounting Firm*

*(Empirical Study On Non-Bank Financial Industry Companies In Pekanbaru  
Which Is Listed In The Financial Services Authority)*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the influence of experience, observing on legal standards, reputation, independence and a strong commitment to client satisfaction. The population in this study are company leaders and financial managers who work for non-bank financial industry companies in Pekanbaru which are listed in the Financial Services Authority (OJK). This study uses a survey method. The total respondents used in this study were 46 respondents (57.5%). The analysis method is the Multiple Regression method using SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 22. The results of this study show experience, adhere to the HK standards, independence and strong commitment affect client satisfaction. The coefficient of determination in this study was 86.4%. The four independent variables together influence the dependent variable by 86.4%, while 13.6% is influenced by other obscure variables.*

*Keywords : Influence Of Experience, Observing On Legal Standards, Reputation, Independence, Strong Commitments And Client Satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

Pemakai laporan keuangan tidak hanya pihak internal perusahaan tetapi juga pihak eksternal perusahaan. Mengingat banyaknya pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan tersebut, maka informasi

yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut haruslah wajar, dapat dipercaya, dan tidak menyesatkan bagi pemakainya sehingga kebutuhan masing-masing pihak yang berkepentingan dapat dipenuhi. Guna menjamin kewajaran informasi yang disajikan dalam laporan keuangan, perlu adanya

suatu pemeriksaan yang dilakukan oleh akuntan publik yang berkualitas. Hal ini dimaksudkan agar hasil pemeriksaan itu merupakan hasil audit yang dapat memuaskan keinginan klien.

Kepuasan klien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan klien meliputi tiga hal, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan.

Seperti yang terjadi pada kasus kantor akuntan publik Ernst & Young (EY) di Indonesia. Kantor akuntan tersebut diberikan sanksi denda sebesar US\$ 1 juta (sekitar Rp. 13,3 miliar) atas vonis hasil audit laporan keuangan PT. Indosat Tbk (ISAT) pada tahun 2011 yang tidak disertai bukti yang memadai. Tempo.co (2017).

Penelitian ini meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP) yaitu: pengalaman, taat terhadap standar hukum, reputasi, independensi dan komitmen yang kuat. Pengalaman dapat diartikan sebagai pengalaman dalam melakukan audit laporan keuangan baik dari segi lamanya waktu, banyaknya penugasan, maupun jenis-jenis perusahaan yang pernah ditangani. Asih (2009) Seorang auditor yang memiliki pengalaman yang banyak akan mendapatkan pengetahuan yang banyak pula dalam mendeteksi kekeliruan dan akan memberikan informasi yang lebih akurat terhadap penentuan keputusan dalam pertimbangan tingkat materialitas. Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk

melakukan perbaikan-perbaikan dan klien akan merasa puas atas kinerja dari auditor tersebut. Pada penelitian sebelumnya terdapat perbedaan hasil pada faktor pengalaman. Menurut Windasari (2010), Ridwan (2002), Nyata (2002), dan Ruth (2014) pengalaman berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP) sedangkan menurut Zakiyah (2009) dan Resty (2012) pengalaman tidak mempengaruhi kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik (KAP).

Selain pengalaman, taat terhadap standar hukum juga merupakan faktor dari kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP). Mukhlisin (2004) mengatakan bahwa standar *auditing* merupakan pedoman bagi auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Auditor yang taat terhadap standar hukum akan mendeteksi kesalahan dan akan melaporkan apa yang ditemukannya. Dengan adanya kedua hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien. Oleh karena itu menurut penelitian Windasari (2010), Ridwan (2002), dan Nyata (2002) taat terhadap standar hukum dapat mempengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP). Sedangkan menurut Zakiyah (2009), Resty (2012), dan Ruth (2014) taat terhadap standar hukum tidak dapat mempengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP).

Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepuasan klien adalah reputasi kantor akuntan publik (KAP). Reputasi pada dasarnya adalah nama baik yang dinilai dari pihak eksternal maupun internal Basya (2006). Craswell *et al* (1998) menyebutkan perusahaan

beranggapan bahwa auditor yang berasal dari KAP besar dan memiliki afiliasi internasional adalah auditor yang memiliki kualitas tinggi, karena auditor tersebut banyak mendapat pelatihan, adanya pengakuan internasional serta adanya *peer review*. Oleh karena itu salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan klien adalah reputasi Kantor Akuntan Publik (KAP). Menurut Charlie (2015) reputasi dapat mempengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik, sedangkan menurut Zakiyah (2009) dan Resty (2012) reputasi tidak mempengaruhi kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP).

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari Kantor Akuntan Publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam pelaksanaan tugasnya, yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Hal ini akan berpengaruh terhadap masyarakat karena Kantor Akuntan yang independen akan dapat dipercaya oleh masyarakat sehingga hasil dari auditnya juga dapat dipercaya oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan klien. Menurut Charlie (2015) independensi dapat mempengaruhi kepuasan klien terhadap Kantor Akuntan Publik, tetapi pada penelitian Windasari (2010), Zakiyah (2009), Ridwan (2002) dan Nyata (2002) independensi tidak dapat mempengaruhi kepuasan klien.

Menurut Shanryda (2008) komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk

menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi. Widagdo (2002) Kantor Akuntan Publik yang mempunyai komitmen pasti akan mempertahankan Kantor Akuntan Publik mereka agar tetap berdiri di masa yang akan datang sehingga mereka akan mengandalkan kualitas dari audit mereka dan dapat meningkatkan kepuasan klien. Dengan adanya komitmen yang kuat terhadap kualitas audit dari auditor, maka klien akan puas. Menurut Windasari (2010) dan Widagdo (2002) komitmen yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan klien, akan tetapi Zakiyah (2009), Nyata (2002) dan Resty (2012) komitmen yang kuat tidak dapat meningkatkan kepuasan klien.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis ingin mengangkat judul **Pengaruh Pengalaman, Taat Terhadap Aturan Hukum, Reputasi, Independensi dan Komitmen yang Kuat Terhadap Kepuasan Klien** dengan sampel yang berbeda yaitu pada Perusahaan Industri Keuangan Non Bank (IKNB) di Pekanbaru yang tercatat di Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Pengaruh Pengalaman terhadap Kepuasan Klien**

Pengalaman dapat diartikan sebagai pengalaman dalam melakukan audit laporan keuangan baik dari segi lamanya waktu, banyaknya penugasan, maupun jenis-jenis perusahaan yang pernah

ditangani Asih (2006). Semakin banyak variasi jenis pekerjaan ataupun jenis perusahaan yang diperiksanya, maka auditor tersebut dinilai semakin berpengalaman Yustrianthe (2012). Di sisi lain (Widagdo, 2002) mengatakan bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal: 1) mendeteksi kesalahan. 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari penyebab kesalahan.

Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan klien akan merasa puas. Hal ini terlihat pada penelitian Windasari (2010), Widagdo (2002), Nyata (2002) dan Ruth (2014) yang menyebutkan bahwa pengalaman berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan publik (KAP). Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

H1 : Pengalaman audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

### **Pengaruh Taat Terhadap Standar Hukum terhadap Kepuasan Klien**

Standar hukum merupakan pedoman bagi auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Mukhlisin (2004) juga mengatakan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada: 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya.

Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya standar hukum. Dengan adanya kedua hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien. Hal ini terlihat pada penelitian Windasari (2010),

Widagdo (2002), dan Nyata (2002) yang menyebutkan bahwa taat terhadap standar hukum berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan publik (KAP). Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

H2: Taat terhadap standar hukum berpengaruh terhadap kepuasan klien

### **Pengaruh Reputasi KAP terhadap Kepuasan Klien**

Reputasi pada dasarnya adalah nama baik yang dinilai dari pihak eksternal maupun internal Basya (2006). KAP yang bereputasi baik dianggap memiliki kualitas audit yang tinggi, karena KAP bereputasi tinggi cenderung tidak akan melanggar standar hanya untuk mempertahankan klien dibandingkan dengan KAP yang bereputasi buruk. Berdasarkan penelitian Angelo (1981) dalam Resty (2012) bahwa kantor akuntan publik yang bereputasi baik menghasilkan kualitas audit yang lebih tinggi untuk melindungi reputasinya sebagai akuntan independen. Menurut Resty (2012) menyatakan bahwa KAP yang bereputasi tinggi memiliki sumber daya untuk melakukan pengujian yang diperlukan, yang juga akan berpengaruh pada klien dalam memilih KAP. Perusahaan beranggapan bahwa auditor yang berasal dari KAP yang bereputasi baik adalah auditor yang memiliki kualitas tinggi, karena auditor tersebut banyak mendapat pelatihan, adanya *peer review*.

Menurut Resty (2012) mendefinisikan kualitas audit sebagai kemungkinan (*probability*) dimana auditor akan menemukan dan melaporkan pelanggaran yang ada dalam sistem akuntansi klien. Oleh

karena itu salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan klien adalah reputasi KAP. Hal ini terlihat pada penelitian Charlie (2015) yang menyebutkan bahwa reputasi berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan publik (KAP). Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Reputasi KAP dipengaruhi terhadap kepuasan klien

### **Pengaruh Independensi terhadap Kepuasan Klien**

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam pelaksanaan tugasnya, yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Kepercayaan masyarakat akan menurun jika terdapat bukti bahwa independensi sikap auditor ternyata berkurang, bahkan kepercayaan masyarakat dapat juga menurun disebabkan dari keadaan oleh mereka yang berpikiran sehat (*rasionable*) dianggap dapat mempengaruhi sikap independensi. Auditor independen berdasarkan Standar Audit (SA) 200 memiliki tujuan untuk meningkatkan keyakinan pengguna laporan keuangan yang dituju. Hal ini dicapai melalui pernyataan suatu opini oleh auditor independen Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien. Hal ini terlihat pada penelitian Charlie (2015) yang menyebutkan bahwa independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan publik (KAP). Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

H4: Independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien

### **Pengaruh Komitmen yang Kuat terhadap Kepuasan Klien**

Menurut Shanryda (2008) komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi. Salah satu tujuan KAP adalah memiliki kualitas didalam auditnya. kualitas audit adalah hasil dari pekerjaan auditor itu sendiri dalam menjalankan proses audit, karena adanya tanggapan yang dibeli oleh klien adalah kualitas dari kerja auditor. Sehingga auditor harus meningkatkan pengetahuannya untuk dapat mencapai kualitas kerja yang tinggi dan dapat memenuhi kepuasan klien. Araya *et. al.* (1980) dalam Widagdo (2002) Dalam melaksanakan tugasnya, seorang auditor harus meningkatkan koordinasi dan hubungannya dengan KAP yang besar dan berskala internasional.

Dengan demikian, diharapkan auditor akan mampu menyajikan informasi-informasi yang sedang berkembang di berbagai negara, terutama yang mempunyai hubungan dengan bidang usaha klien, sehingga kualitas kerja auditor akan meningkat selaras dengan peningkatan pengetahuannya yang lintas negara dan auditor dapat mengetahui penyelewengan yang terjadi pada perusahaan kliennya. Hal ini

berkaitan erat dengan komitmen yang kuat seorang auditor terhadap kualitas audit. Behn *et. al.* (1997). Dengan adanya komitmen yang kuat terhadap kualitas audit dari auditor, maka klien akan puas. Hal ini terlihat pada penelitian Windasari (2010), dan Widagdo (2002) yang menyebutkan bahwa komitmen yang kuat berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan publik (KAP). Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

H5 : Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pimpinan perusahaan, dan manajer keuangan pada perusahaan Industri Keuangan Non Bank (IKNB) di Pekanbaru yang tercatat di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menggunakan jasa Kantor Akuntan Publik (KAP), yaitu sebanyak 194 perusahaan.

Metode sampling yang digunakan adalah *convenience* sampling yaitu memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh oleh peneliti. Mempertimbangkan jumlah unit populasi yang begitu besar sehingga tidak mungkin diteliti satu demi satu. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1996 dalam Widagdo, 2002):

$$n = \frac{N}{1+N(\text{moe})^2}$$

dimana,

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

Moe = *Margin of error*,

Rao mengasumsikan moe sebesar 10%

Jumlah populasi adalah 194 perusahaan dan setiap perusahaan dikirim 2 kuisioner. Jadi, jumlah populasi didalam penelitian ini sebanyak 388 responden. Berdasarkan data yang diperoleh, maka jumlah minimum sampel yang harus didapat untuk penelitian ini dengan margin error sebesar 10%:

$$n = \frac{388}{1+388(0,1)^2}$$

$$= 79,50$$

Maka jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 80.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah data subjek. Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono (2009: 137).

### Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang berdasarkan atas jawaban kuisioner yang dikembalikan oleh responden yakni pimpinan perusahaan, manajer keuangan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang dituju dengan kunjungan langsung ke perusahaan yang berada di Pekanbaru maupun melalui perantara yang didistribusikan kepada perusahaan-perusahaan tersebut untuk memperoleh data sebenarnya.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepuasan Klien**

Kepuasan klien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya Kotler (2008: 180). Indikator yang digunakan adalah kepuasan akan jasa yang di tawarkan, *fee* audit, obyektivitas yang memadai, penyampaian laporan audit yang tepat waktu, penyediaan informasi pada saat diminta, hubungan dengan klien Widagdo (2002). Ada pun untuk menguji variabel ini, digunakan skala *likert* yang terdiri dari 6 pertanyaan dengan menggunakan ukuran dari 1 sampai 5.

### **Pengalaman**

Pengalaman didasarkan pada seberapa tingkat pengalaman bagian akuntansi, internal audit dan komite audit dalam bidang *auditing*. Adapun indikator yang diajukan adalah: kemampuan mengidentifikasi, memahami kesalahan secara akurat dan mencari penyebab kesalahan Widagdo (2002) dan memahami peraturan yang ada Resty (2012). Ada pun untuk menguji variabel ini, digunakan skala *likert* yang terdiri dari 3 pertanyaan dengan menggunakan ukuran dari 1 sampai 5.

### **Taat terhadap standar hukum**

Standar *auditing* merupakan pedoman bagi auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Adapun indikator yang diajukan adalah: auditor harus memiliki keahlian, auditor menggunakan kemahiran profesionalnya secara cermat dan

seksama Resty (2012), kredibilitas dalam melaporkan Widagdo (2002). Untuk mengukur variabel ini menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 3 pertanyaan dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

### **Reputasi KAP**

Reputasi merupakan keadaan dimana bahwa pelanggan mengakui bahwa penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan Tjiptono (2007: 308). Indikator yang digunakan adalah perusahaan memilih kap berdasarkan jasa yang ditawarkan, dipilih berdasarkan kualitas audit, tidak lalai dalam perkara hukum, citra yang positif Resty (2012) dan Zakiyah (2009). Untuk mengukur variabel reputasi KAP ini menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

### **Independensi**

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam pelaksanaan tugasnya, yang bertentangan dengan prinsip integritas dan obyektivitas. Indikator yang digunakan adalah bebas dari intervensi manajerial atas program audit, bebas dari segala intervensi atas prosedur audit, bebas dalam mengakses semua catatan, memeriksa aktiva dan karyawan yang relevan dengan audit yang dilakukan, bebas dari kepentingan pribadi yang menghambat verifikasi audit, bebas dari tekanan untuk tidak melaporkan hal-hal yang signifikan dalam laporan audit Yunitasari (2010). Untuk mengukur variabel

reputasi KAP ini menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 6 pertanyaan dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

### Komitmen yang kuat

Menurut Shanryda (2008) komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi. Araya *et. al.* (1980, dalam Widagdo, 2002). Indikator yang digunakan adalah adanya komitmen terhadap kualitas audit, adanya program pelatihan auditor, dan persyaratan bagi anggota tim audit Resty (2012). Untuk mengukur variabel reputasi KAP ini menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 3 pertanyaan dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Objek Penelitian

Dalam proses mendapatkan sampel penelitian dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 80 kuesioner, dari hasil tersebut 46 kuesioner dapat kembali sementara sisanya sebanyak 34 kuesioner tidak kembali. Tingkat respon rate adalah sebesar  $46 : 80 \times 100\% = 57,5\%$ . Menurut Uma Sekaran (2011) jumlah sampel minimum adalah 30, jadi sampel dalam penelitian ini sudah memenuhi kriteria sampel minimum dan sudah bisa digeneralisasikan.

## Hasil Uji Kualitas

**Tabel 1**  
**Data Hasil Uji Validitas**

Variabel	Sig	Keterangan
<b>Kepuasan Klien</b>		
Total	0,000	Valid
<b>Pengalaman</b>		
Total	0,000	Valid
<b>Taat terhadap standar hukum</b>		
Total	0,000	Valid
<b>Reputasi</b>		
Total	0,000	Valid
<b>Independensi</b>		
Total	0,000	Valid

Sumber : Data Olahan, 2019

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan variabel kualitas audit dan kepuasan klien dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban 46 responden pada tiap item/indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, yaitu nilai sig. < 0,05.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Multikolonieritas

**Tabel 2**

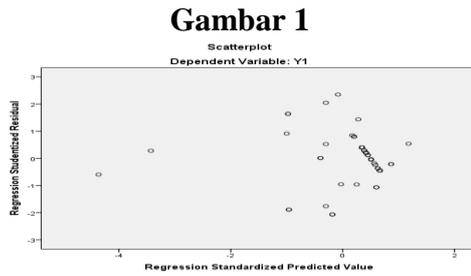
No	Variabel	Tolerance	VI F	Keterangan
1.	Pengalaman	0,155	6,5	Bebas multikolonieritas
2.	Taat terhadap standar hukum	0,224	4,5	Bebas multikolonieritas
3.	Reputasi	0,132	7,6	Bebas multikolonieritas
4.	Independensi	0,216	4,6	Bebas multikolonieritas
5.	Komitmen yang kuat	0,24	4,1	Bebas multikolonieritas

Sumber : Data Olahan, 2019

Pengujian multikolonieritas digunakan untuk melihat apakah ada korelasi diantara variabel independen. Dari hasil uji

multikolinearitas menunjukkan bahwa antar variabel independen yang digunakan tidak terjadi multikolinearitas, karena nilai tolerance yang didapat berada di atas 0,1 begitu pula nilai VIF yang didapat berada di bawah 10.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas.

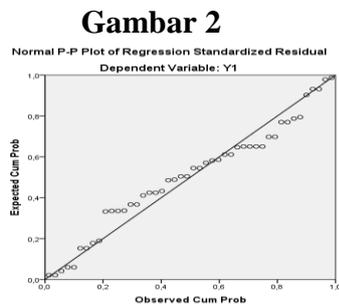


Sumber : Data Olahan, 2019

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah variasi data sifatnya homogen atau heterogen. Grafik scatter plots memperlihatkan bahwa, titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik tersebut menyebar ke seluruh daerah sumbu X maupun sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Normalitas.

#### 1. Uji Normal P-P Plot



Sumber : Data Olahan, 2019

Dari grafik terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

#### 2. Uji Kolmogorov-Smirnov

**Tabel 3**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	46
Test Statistic	,128
Asymp. Sig. (2-tailed)	,059 <sup>c</sup>

Sumber : Data Olahan, 2019

Nilai sig. kolmogorov-smirnov pada unstandardized residual sebesar 0,59 yang lebih besar ( $>$ )  $\alpha = 0,05$ , hal ini berarti data yang digunakan terdistribusi secara normal.

### Hasil Uji Autokorelasi.

**Tabel 4**

Model Summary <sup>b</sup>			
Model	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	0,879	0,864	1,551

Sumber : Data Olahan, 2019

Nilai uji durbin watson dalam penelitian ini sebesar 1,551. Berdasarkan tabel klasifikasi nilai d angka 1,551 berada di antara 1,55 – 2,46 maka model regresi tidak terjadi autokorelasi.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 5**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4,315	1,562
	X1	,188	,247
	X2	,377	,209
	X3	,138	,214
	X4	,190	,095
	X5	,107	,238

Sumber : Data Olahan, 2019

Dari hasil analisis dengan program SPSS tersebut, maka dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk. Adapun persamaan regresi linear berganda dalam bentuk *standardized coefficient* yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,315 + 0,188X1 + 0,377X2 + 0,138X3 + 0,190X4 + 0,107X5 + e$$

## PEMBAHASAN

**Tabel 6**

Variabel	T-Hitung	Sig.	Keterangan
Pengalaman	3,761	0,04	Ha diterima
Taat terhadap standar hukum	3,242	0	Ha diterima
Reputasi	0,646	0,52	Ha ditolak
Independensi	4,099	0	Ha diterima
Komitmen yang kuat	3,684	0,05	Ha diterima

**Sumber :** *Data Olahan, 2019*

Berdasarkan dari hasil uji – t maka dapat dibuat analisa pengujian hipotesis sebagai berikut:

### Pembahasan Hipotesis 1

Hipotesis 1 pada penelitian ini adalah pengalaman berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP). Pengujian hipotesis pengalaman terhadap kepuasan klien dari hasil perhitungan menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $3,761 > 1,684$  atau signifikansi  $0,040 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari pengalaman terhadap kepuasan klien. Asih (2009) Seorang auditor yang memiliki pengalaman yang banyak akan mendapatkan pengetahuan yang

banyak pula dalam mendeteksi kekeliruan dan akan memberikan informasi yang lebih akurat terhadap penentuan keputusan dalam pertimbangan tingkat materialitas. Pengalaman merupakan atribut penting yang harus dimiliki oleh seorang auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman (Meidawati, 2001 dalam Widagdo, 2002). Semakin banyak variasi jenis pekerjaan ataupun jenis perusahaan yang diperiksanya, maka auditor tersebut dinilai semakin berpengalaman Yustrianthe (2012). Hal ini berarti auditor yang berpengalaman dan yang terkait dengan pelaksanaan audit, akan memberi kepuasan bagi klien yang sedang diaudit tersebut karena auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal: 1) mendeteksi kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari penyebab kesalahan (Tubs, 1992 dalam Widagdo, 2002 dan Mukhlisin, 2004). Dengan adanya keunggulan tersebut maka klien dapat melakukan perbaikan-perbaikan kesalahan untuk hasil yang lebih untuk industri (bank) dimasa yang akan datang. Hal ini membuat klien merasa puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Windasari (2010), Ridwan (2002), Nyata (2002), dan Ruth (2014) tetapi berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2009) dan Resty (2012).

### Pembahasan Hipotesis 2

Hipotesis 2 pada penelitian ini adalah taat terhadap standar

hukum berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP). Pengujian hipotesis taat terhadap standar hukum terhadap kepuasan klien dari hasil perhitungan menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $3,242 > 1,684$  atau signifikansi  $0,002 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari taat terhadap standar hukum terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti apabila auditor dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai dengan standar hukum yang telah ditetapkan maka akan memberikan kepuasan bagi klien. Elitzur dan Falk (1996) dalam Widagdo (2002) menyatakan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, dan 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya standar hukum dan adanya auditor akan melaporkan apa yang ditemukan maka klien akan mengetahui kesalahan-kesalahan yang dibuatnya serta klien dapat melakukan perbaikan-perbaikan. Hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Windasari (2010), Ridwan (2002), dan Nyata (2002) tetapi berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2009), Resty (2012), dan Ruth (2014).

### **Pembahasan Hipotesis 3**

Hipotesis 3 pada penelitian ini adalah reputasi Kantor Akuntan Publik berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan

Publik (KAP). Pengujian hipotesis reputasi terhadap kepuasan klien dari hasil perhitungan menunjukkan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar  $0,646 < 1,684$  atau signifikansi  $0,522 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_{a3}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari reputasi terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa reputasi yang dimiliki KAP, baik KAP besar maupun KAP kecil, menurut klien tidak menjamin bahwa KAP tersebut akan dapat memberikan kepuasan kepada klien, karena klien cenderung memilih KAP sesuai dengan jasa yang ditawarkan dan dari kualitas hasil audit yang diberikan KAP. Selain itu, KAP yang tidak termasuk dalam KAP besar akan memiliki reputasi yang baik dimata klien, jika hasil audit mereka berkualitas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2009), dan Resty (2012) tetapi berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Charlie (2015).

### **Pembahasan Hipotesis 4**

Hipotesis 4 pada penelitian ini adalah independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP). Pengujian hipotesis independensi terhadap kepuasan klien dari hasil perhitungan menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $4,099 > 1,684$  atau signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari independensi terhadap kepuasan klien. Hal ini akan berpengaruh terhadap masyarakat karena Kantor Akuntan

Pulik (KAP) yang independen akan dapat dipercaya oleh masyarakat sehingga hasil dari auditnya juga dapat dipercaya oleh masyarakat dan dapat meningkatkan kepuasan klien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa auditor yang tetap menjaga sikap independensi dapat menjalankan tugas tanpa dipengaruhi pihak manapun dan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Charlie (2015) tetapi berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Windasari (2010), Zakiyah (2009), Ridwan (2002) dan Nyata (2002).

### **Pembahasan Hipotesis 5**

Hipotesis 5 pada penelitian ini adalah komitmen yang kuat berpengaruh terhadap kepuasan klien Kantor Akuntan Publik (KAP). Pengujian hipotesis komitmen yang kuat terhadap kepuasan klien berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $3,684 > 1,684$  namun signifikansi  $0,004 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a5}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari komitmen yang kuat terhadap kepuasan klien. Widagdo (2002) Kantor Akuntan Publik yang mempunyai komitmen pasti akan mempertahankan Kantor Akuntan Publik mereka agar tetap berdiri di masa yang akan datang sehingga mereka akan mengandalkan kualitas dari audit mereka dan dapat meningkatkan kepuasan klien. Hal ini menunjukkan auditor dalam

melakukan pekerjaannya memperlihatkan adanya komitmen yang kuat terhadap kualitas auditnya. Sikap komitmen yang kuat terhadap kualitas audit inilah yang akan membuat klien percaya bahwa hasil pemeriksaan audit yang dilakukan oleh auditor memiliki kualitas yang baik. Hal tersebut akan membuat klien merasa puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Windasari (2010) dan Widagdo (2002) tetapi berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2009), Nyata (2002), dan Resty (2012).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hasil uji hipotesis mengenai pengaruh pengalaman, taat terhadap standar hukum, reputasi, independensi dan komitmen yang kuat terhadap kepuasan klien KAP memperlihatkan terdapat 4 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu:

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman terhadap kepuasan klien dapat diterima.
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang artinya hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan taat terhadap standar hukum terhadap kepuasan klien dapat diterima.
3.  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima yang artinya hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan independensi terhadap kepuasan klien dapat diterima.
4.  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima yang artinya hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang

signifikan komitmen yang kuat terhadap kepuasan klien dapat diterima.

Sedangkan variabel reputasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien. Ho diterima dan H3 ditolak.

### **Keterbatasan**

Keterbatasan penelitian ini adalah pada jumlah sampel yang sangat minim yaitu sebanyak 46 walaupun sudah memenuhi jumlah sampel minimum yaitu 30 dan sudah bisa digeneralisasi tapi semakin banyak sampel maka akan semakin baik dalam suatu penelitian. Data penelitian ini dihasilkan dari instrumen yang mendasarkan pada persepsi jawaban responden. Hal ini akan menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.

### **Saran**

#### **1. KAP**

Bagi KAP bisa meningkatkan kualitas jasa audit para anggotanya dengan mengontrol mutu dari para anggotanya baik bagi yang sudah menjadi anggota maupun yang akan menjadi anggota yaitu melalui pendidikan profesi akuntansi yang berkelanjutan dan aturan yang ketat untuk menjadi seorang akuntan. Berkembangnya dunia usaha menyebabkan kebutuhan akan jasa KAP dari waktu ke waktu semakin meningkat. Agar dapat bersaing dengan KAP-KAP lainnya maka auditor harus memahami atribut-atribut penentu kepuasan klien, diantaranya pengalaman melakukan audit, memahamai industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan

lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi, hendaknya lebih ditingkatkan lagi agar bisa memberikan kepuasan bagi kliennya.

#### **2. Peneliti Selanjutnya**

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu dengan mengganti sampel yang berkaitan erat dengan audit, misal perusahaan yang sudah *go public* dan menambah jumlah sampel agar mampu mewakili populasi dan hasilnya penelitiannya semakin baik dan bermanfaat untuk mahasiswa, akademik maupun instansi khususnya untuk Pekanbaru. Dimana penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa ada 4 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman, taat terhadap standar hukum, independensi, dan komitmen yang kuat.

#### **3. Akademik**

Bagi kalangan akademis diharapkan dapat dijadikan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pengajaran dalam rangka menghasilkan mutu lulusan sebagai penunjang profesi akuntan yang berkompeten di bidang auditing khususnya dan ekonomi pada umumnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arens, Alvin A, et.al. 2012. *Auditing dan Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi*, Jilid 1, Edisi 12, Jakarta: Erlangga.
- Asih, 2006. Pengaruh Pengalaman Terhadap Peningkatan Keahlian Auditor dalam Bidang Auditing. *Skripsi*.

Yogyakarta: Universitas  
Islam Indonesia.

Cetakan Kedua, Yogyakarta,  
Penerbit BFEE UGM.

- Basya, Muslin & Irmulan Sati, 2016. *Tantangan Indonesia Baru: Strategi dan Aktivitas Public Relation*, BPP PERHUMAS, Jakarta.
- Carcello, J. V, et.al. 1992. Audit Quality Attributes: The Perceptions of Audit Partners, Preparers, and Financial Statement Users, *Auditing: A Journal of Practice and Theory*.
- Craswell et.al. (1995). Auditor Brand Name Reputations and Industry Specializations. *Journal of Accounting and Economics*. Vol. 20 No. 3, pp. 297-322.
- DeAngelo, LE, 1981. Auditor Size and Auditor Quality. *Journal of Accounting and Economics*, Dec, Vol.3, No.3.
- Ghozali, Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, hal: 45, 84, 47, dan 95 Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, hal: 19, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ikatan Akuntan Publik Indonesia, 2016. *Standar Profesional Akuntan Publik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Indrianto, Nur, 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Hal: 146,
- Komite SPAP Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), (2001), *Standar Profesional Akuntan Publik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 2016. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, hal: 9, 180. Jakarta: Indeks.
- Madura Jeff, 2010, *Pengantar Bisnis*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat. Hal: 5
- Meidawati, Neni. 2001. Jurnal. Meningkatkan Akuntabilitas Auditor Independen Melalui Standar Profesional. *Media Akuntansi*.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Pusat Pembinaan Profesi Keuangan Sekretariat Jenderal*.
- Mukhlisin, 2004. Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Portofolio Jasa Audit, dan Reputasi Kantor Akuntan Publik Terhadap Kepuasan Klien, *Jurnal Balance*, Vol. 1.
- Mulyadi, 2002. *Auditing*, hal : 24, Edisi Enam buku 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Nugraha, nyata. 2002. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Klien audit yang Bukan Perusahaan Go Publik Di Jawa Tengah, *Tesis*. Universitas Diponegoro; Semarang.

- Putri, Windasari Suhar, 2010. Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien, *Skripsi S-1 Prodi Akuntansi*. Semarang: Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Resty, Indriani, 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik Di Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan informasi Akuntansi*, Vol 2 No.1.
- Santoso, Singgih, 2014. SPSS Versi Mengolah Data Statistik Secara Profesional. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Cetakan Pertama*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, PT Gramedia, Jakarta. hal: 293.
- Shanryda, Lamtiar Agnes, 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan KAP Dihubungkan Dengan Siklus Hidup Perusahaan, *Skripsi*, Universitas Trisakti FE.
- Simamora, Henry, 2014. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jilid II, Edisi 2, Cet 1, Penerbit Rineka Cipta.
- Singgih, E.M dan Bawono, Icut, R. 2010. *Jurnal. Pengaruh Independensi, Pengalaman, Due Care Profesional Terhadap Kualitas Audit. SNA 13 UNSOED*. Purwokerto.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Hal: 137, Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Charlie, 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik, *Skripsi S-1 Prodi Akuntansi*, Pekanbaru: Fakultas Ekonomi, Universitas Riau.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jaya*, hal: 308, Bayumedia Publishing, Malang, Jawa Timur.
- Tony Wijaya. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Tuanakotta, T. M. 2013. *Audit Berbasis ISA (International Standards on Auditing)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tubbs, R.M. (1992). The Effect of Experience on the Auditor's Organization and Amount of Knowledge. *The Accounting Review*, 67, 4, 783-801
- Uma Sekaran, 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.