

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS AUDIT  
TERHADAP KEPUASAN KLIEN  
(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat daerah Surakarta, DIY dan  
Semarang)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Disusun Oleh :**

**HARYADI**

**B 200 130 305**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS  
AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN**

**(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat daerah Surakarta, DIY dan  
Semarang )**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh:

**HARYADI**  
**B 200 130305**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing,



**(Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si)**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS**  
**AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN**

**(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat daerah Surakarta, DIY dan Semarang)**

Yang ditulis oleh:

**HARYADI**  
**B 200 130305**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 13 Oktober 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewan Penguji :

1. Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si  
Ketua Dewan Penguji
2. Dr. Noer Sasongko, M.Si, Ak  
Anggota I Dewan Penguji
3. Dr. Triyono, M. Si  
Anggota II Dewan Penguji



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M)

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

**Surakarta, 13 Oktober 2018**

Penulis



**HARYADI**

**B200130305**

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS AUDIT  
TERHADAP KEPUASAN KLIEN  
(Studi empiris pada Kantor Akuntan Publik di Surakarta, DIY dan Semarang)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini yaitu auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik di Surakarta, Yogyakarta dan Semarang. Penentuan sampel menggunakan purposive sampling dan memperoleh 41 responden. Data yang dikumpulkan merupakan data primer. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel memahami industri klien, keterlibatan pimpinan KAP, dan reputasi KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien, sedangkan pengalaman melakukan audit, responsive atas kebutuhan klien, taat standar umum, dan keterlibatan komite audit tidak berpengaruh kepuasan klien.

**Kata kunci:** pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit, reputasi KAP dan kepuasan klien

*Abstract*

The study aims to analyze the influence of client experience, industry expertise, responsiveness, technical competence, executive involvement, audit committee, and reputation to the client satisfaction. Kind of this research is survey research. The population in this study are auditors who work at Public Accounting firm, in Surakarta, Yogyakarta, and Semarang. Determination of sample using purposive sampling and get 41 respondents. The data collected was primary data. Data analysis technique using multiple regression analysis. The result of this study indicate that the variables industry expertise, executive involvement, and reputation have influence on the client satisfaction, while the client experience, responsiveness, technical competence, and audit committee has no influence on the client satisfaction.

**Keywords:** client experience, industry expertise, responsiveness, technical competence, executive involvement, audit committee, reputation, client satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Era globalisasi merupakan era dimana batasan antar negara tidak lagi menjadi halangan dalam perkembangan dunia usaha. Setiap negara bebas melakukan

kerja sama dengan negara lain. Perkembangan dunia usaha menyebabkan kebutuhan terhadap jasa Kantor Akuntan Publik (KAP) dari waktu ke waktu semakin meningkat. Dengan adanya globalisasi, KAP di berbagai belahan dunia dapat dengan mudah masuk ke berbagai negara, termasuk ke Indonesia. Hal ini membuat semakin meningkatnya persaingan antar KAP yang sudah ada saat ini. Untuk dapat bersaing dengan KAP-KAP lainnya, KAP harus bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan layanan terhadap kliennya. Hal ini dapat ditempuh dengan cara memahami atribut-atribut penentu kepuasan klien, tetapi tetap berpegang pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia. (Mukhlisin 2004)

Laporan keuangan perusahaan yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) lebih dapat dipercaya oleh berbagai pihak pengguna laporan keuangan dibandingkan dengan laporan keuangan yang belum diaudit, karena dari laporan keuangan yang telah diaudit oleh pihak yang independen dan profesional dapat lebih memberikan informasi keuangan yang netral dan andal. Kebutuhan terhadap jasa audit independen atas laporan keuangan dapat dihubungkan dengan empat kondisi berikut yaitu karena adanya konflik kepentingan antara manajemen dan pemilik, adanya suatu konsekuensi dan pentingnya laporan keuangan, adanya kompleksitas yang melekat dalam persiapan atas laporan keuangan, dan adanya remoteness atau jarak bagi pihak investor atas perusahaan dimana mereka melakukan investasi (Boynton dan Johnson, 2005:20).

Peranan KAP atau auditor independen itu sendiri adalah untuk mensertifikasikan bahwa laporan keuangan perusahaan akurat dan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum (Jeff Madura, 2007:344). Audit independen telah menjadi sangat diperlukan oleh berbagai pihak yang berkepentingan terhadap informasi yang terdapat dalam laporan keuangan. Tidak hanya pihak yang diaudit, tetapi pihak-pihak lainnya seperti pemerintah, konsumen, masyarakat juga harus diberikan kepuasan dengan jelas dalam

laporan keuangan yang diaudit. Pihak-pihak tersebut mengandalkan pendapat yang diberikan oleh auditor yang kompeten dicirikan oleh independensi dan integritas moral auditor.

Dari uraian tersebut ada variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsive atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, Keterlibatan komite audit, maka penulis tertarik untuk kembali meneliti variabel-variabel diatas dan penulis tertarik mengambil judul penelitian “ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN” (Studi empiris pada Kantor Akuntan Publik di Surakarta, DIY dan Semarang).

## **2. METODE**

Penelitian ini termasuk survey. Penelitian tidak membuat kuesioner sendiri melainkan mereplikasi kuesioner penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan tujuh variabel independen yaitu pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan, keahlian/pemahaman terhadap industri klien, responsif atas kebutuhan klien, kompetensi anggota-anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit; keterlibatan komite audit sebelum pada saat, dan sesudah audit, dan reputasi Kantor Akuntan Publik. Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan klien. Populasi dalam penelitian ini adalah 9 BPR. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Sumber data yang digunakan adalah Data primer berupa kuesioner yang disebar. Teknik pengumpulan data terdiri dari Tinjauan Kepustakaan (*Library Research*), Kuesioner. Variabel Independen terdiri dari Pengalaman Melakukan Audit, Memahami Industri Klien, Responsif Atas Kebutuhan Klien, Taat Standar Umum, Keterlibatan Pimpinan KAP, Keterlibatan Komite Audit, Reputasi sedangkan Variabel

Dependen adalah Kepuasan Klien. Teknik Analisis Data terdiri dari: Uji Instrumen (Uji Validitas, Uji Reabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedasitas), Uji Hipotesis (Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F (Uji Ketepatan Model), Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t), Koefisien Determinasi ( $R^2$ )).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan tersebut, maka diperoleh jumlah BPR dan Staf yang memenuhi kriteria sampel yaitu 9 BPR dan 79 staf bagian keuangan, kepala keuangan, manajer keuangan, dan auditor internal.

Tabel 1. Jumlah Sampel

No.	Nama KAP	Wilayah	Kota	Jumlah Responden
1	PT. BPR Central Internasional	Jateng	Surakarta	7
2	PT. BPR Rejeki Insani	Jateng	Surakarta	9
3	PT. BPR Usaha Madani Karya Mulia	Jateng	Surakarta	9
4	PT. BPR Lestari Darmo Mulyo	DIY	Yogyakarta	9
5	PT. BPR Mataram Mitra Manunggal	DIY	Yogyakarta	7
6	PT. BPR Walet Jaya Abadi	DIY	Yogyakarta	12
7	PT. BPR Artha Berkah Cemerlang	DIY	Yogyakarta	12
8	PT. BPR Adil Jaya Artha	Jateng	Semarang	8
9	PT. BPR Kedung Arto	Jatengt	Semarang	6
	Jumlah Total			79

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 2 . Distribusi Persebaran Kuesioner

No	Nama KAP	Kota	Jumlah Kuesioner yang disebarikan (eksemplar)	Jumlah Kuesioner yang kembali dan dapat dianalisis (eksemplar)
1	PT. BPR Central Internasional	Surakarta	7	3
2	PT. BPR Rejeki Insani	Surakarta	9	5
3	PT. BPR Usaha Madani Karya Mulia	Surakarta	9	5
4	PT. BPR Lestari Darmo Mulyo	Yogyakarta	9	5
5	PT. BPR Mataram Mitra Manunggal	Yogyakarta	7	4
6	PT. BPR Walet Jaya Abadi	Yogyakarta	12	6



7	PT. BPR Artha Berkah Cemerlang	Yogyakarta	12	6
8	PT. BPR Adil Jaya Artha	Semarang	8	5
9	PT. BPR Kedung Arto	Semarang	6	2
	Jumlah Total		79	41

Sumber : Data primer diolah, 2018

Kuesioner yang disebar 79 eksemplar dengan kuesioner dikembalikan dan diteliti 41 kuesioner. Jadi peneliti menggunakan sampel 41 kuesioner.

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Usia

Tingkat Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 30 tahun	20	48,8
31-40 tahun	18	43,9
41-50 tahun	3	7,3
> 50 tahun	0	0
Jumlah	41	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tingkat usia, responden dalam penelitian ini mayoritas terdiri dari 20 orang (48,8%) berusia kurang dari 30 tahun, selanjutnya 18 orang (43,9%) berusia antara 31-40 tahun dan sisanya 3 orang (7,3%) berusia antara 41-50 tahun.

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	24	58,5
Perempuan	17	41,5
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2018

Responden dalam penelitian ini terdiri laki-laki 24 orang (58,5%) dan perempuan 17 orang (41,5%).

Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Diploma III	2	4,9
Sarjana (S1)	33	80,5
Sarjana (S2)	6	14,6
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2018

Ditinjau dari pendidikan terakhir, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Sarjana (S1) 33 orang (80,5%); selanjutnya 6 orang (14,6%) berpendidikan Sarjana (S2); dan sisanya berpendidikan Diploma III (D3) 2 orang (4,9%).

Tabel 6. Distribusi Responden Menurut Jabatan

Jabatan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Kepala Bagian Keuangan	6	14,6
Manajer Keuangan	3	7,3
Staf Keuangan	14	34,2
Auditor Internal	18	43,9
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2018

Jabatan responden terdiri dari Kepala bagian keuangan 6 orang (14,6%); manajer 3 orang (7,3%); Staf keuangan 14 orang (34,2%); auditor internal 18 orang (43,9%).

Tabel 7. Distribusi Responden Menurut Lama Kerja

Lama Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 5 tahun	25	61,0
5-10 tahun	14	34,0
> 10 tahun	2	5,0
Jumlah	41	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan dari lama kerja, responden dalam penelitian ini mayoritas 25 orang (61,0%) memiliki lama kerja antara 5-10 tahun; selanjutnya 14 orang (34,0%) memiliki lama kerja kurang dari 5 tahun, dan sisanya 2 orang (5,0%) memiliki lama kerja lebih dari 10 tahun.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Pengalaman Melakukan Audit

Nomor pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,761	0,308	Valid
2	0,810	0,308	Valid
3	0,837	0,308	Valid
4	0,875	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 8 dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel pengalaman melakukan audit adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel maka, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel pengalaman melakukan audit adalah valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Memahami Industri Klien

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,718	0,308	Valid
2	0,664	0,308	Valid
3	0,857	0,308	Valid
4	0,649	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 9, dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel memahami industri klien adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel maka, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel memahami industri klien adalah valid.

Tabel 10. Uji Validitas Responsif Atas Kebutuhan Klien

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,879	0,308	Valid
2	0,924	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 10, dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel responsif atas kebutuhan klien adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel maka, semua item pertanyaan dalam kuesioner variabel responsif atas kebutuhan klien adalah valid.

Tabel 11. Uji Validitas Taat Standar Umum

Nomor pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,421	0,308	Valid
2	0,625	0,308	Valid
3	0,530	0,308	Valid
4	0,626	0,308	Valid

5	0,735	0,308	Valid
6	0,610	0,308	Valid
7	0,650	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 11, dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel taat standar umum adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel dengan maka, semua item pertanyaan dalam kuesioner variabel taat standar umum adalah valid.

Tabel 12. Uji Validitas Keterlibatan Pimpinan KAP

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,797	0,308	Valid
2	0,899	0,308	Valid
3	0,877	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 12, dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel keterlibatan pimpinan KAP adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel maka, semua item pertanyaan dalam kuesioner variabel keterlibatan pimpinan KAP adalah valid.

Tabel 13. Uji Validitas Keterlibatan Komite Audit

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,768	0,308	Valid
2	0,840	0,308	Valid
3	0,798	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 13, dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel keterlibatan komite audit adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel maka, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel keterlibatan komite audit adalah valid.

Tabel 14. Uji Validitas Reputasi Kantor Akuntan Publik

Nomor pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,395	0,308	Valid
2	0,849	0,308	Valid
3	0,777	0,308	Valid
4	0,777	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 14, dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel reputasi kantor akuntan publik adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel maka, semua item pertanyaan dalam kuesioner variabel reputasi kantor akuntan publik adalah valid.

Tabel 15. Uji Validitas Kepuasan Klien

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,765	0,308	Valid
2	0,740	0,308	Valid
3	0,679	0,308	Valid
4	0,841	0,308	Valid
5	0,677	0,308	Valid
6	0,608	0,308	Valid
7	0,691	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel 15, dapat dikemukakan semua pertanyaan variabel kepuasan klien adalah valid. Hal ini dilihat dari nilai rtabel untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena rhitung > rtabel maka, semua item pertanyaan dalam kuesioner variabel kepuasan klien adalah valid.

Tabel 16. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengalaman Melakukan Audit	0,805	Reliabel
Memahami Industri Klien	0,692	Reliabel
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,761	Reliabel
Taat Standar Umum	0,704	Reliabel
Keterlibatan Pimpinan KAP	0,821	Reliabel
Keterlibatan Komite Audit	0,718	Reliabel
Reputasi KAP	0,680	Reliabel
Kepuasan Klien	0,841	Reliabel

Sumber: data primer diolah 2018

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 16 menunjukkan nilai Alpha  $\geq$  0,60. Sehingga semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 17. Hasil Pengujian Normalitas Data

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,26022185
Most Extreme Differences	Absolute	,118
	Positive	,109
	Negative	-,118
Test Statistic		,755
Asymp. Sig. (2-tailed)		,618 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 17 hasil uji normalitas menggunakan uji kolmogorov smirnov diketahui nilai probabilitas  $>$  0,05, maka data penelitian ini digolongkan data berdistribusi normal.

Tabel 18. Hasil Estimasi Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Pengalaman Melakukan Audit	0,582	1,719	Tidak ada multikolinieritas
Memahami Industri Klien	0,479	2,087	Tidak ada multikolinieritas
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,537	1,861	Tidak ada multikolinieritas
Taat Standar Umum	0,722	1,384	Tidak ada multikolinieritas
Keterlibatan Pimpinan KAP	0,741	1,349	Tidak ada multikolinieritas
Keterlibatan Komite Audit	0,691	1,448	Tidak ada multikolinieritas
Reputasi KAP	0,472	2,212	Tidak ada multikolinieritas

Sumber : data primer diolah 2018

Dari tabel 18 diketahui tidak terjadi masalah multikolinearitas. Ini ditunjukkan dengan nilai *Tolerance Value*  $>$  0,1 dan nilai VIF  $<$  10.

Tabel 19. Hasil Uji Heterokedatisitas

Model	Sig (PValue)	Keterangan
Pengalaman Melakukan Audit	0,698	Tidak ada heterokedatisitas
Memahami Industri Klien	0,521	Tidak ada heterokedatisitas
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,387	Tidak ada heterokedatisitas
Taat Standar Umum	0,653	Tidak ada heterokedatisitas

Keterlibatan Pimpinan KAP	0,902	Tidak ada heterokedatisitas
Keterlibatan Komite Audit	0,794	Tidak ada heterokedatisitas
Reputasi KAP	0,452	Tidak ada heterokedatisitas

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil tabel 19 diketahui nilai thitung untuk masing-masing nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $\alpha$ ). Sehingga dalam penelitian ini tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas.

Tabel 20. Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	B	T	Sig (P-Value)
<i>Constant</i>	2,400	3,023	0,005
Pengalaman Melakukan Audit	-0,199	-1,864	0,071
Memahami Industri Klien	-0,444	-2,079	0,045
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,152	1,477	0,149
Taat Standar Umum	0,202	1,568	0,126
Keterlibatan Pimpinan KAP	0,247	3,298	0,002
Keterlibatan Komite Audit	0,108	1,245	0,222
Reputasi KAP	0,420	3,903	0,000

Sumber: data primer diolah 2018

$$KK = 2,400 - 0,199 PMA - 0,444 MIK + 0,152 RKK + 0,202 TSU + 0,247 KPK + 0,108 KKA + 0,420 RKAP + e$$

Untuk menginterpretasi hasil dari analisis, dapat diterangkan: Konstanta 2,400 dengan parameter positif menunjukkan jika terdapat pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan reputasi KAP maka kepuasan klien akan meningkat 2,400%.

Koefisien regresi pengalaman melakukan audit menunjukkan koefisien yang negatif -0,199 dengan demikian jika pengalaman melakukan audit meningkat maka akan menurunkan kepuasan klien sedangkan apabila pengalaman melakukan audit menurun akan meningkatkan kepuasan klien.

Koefisien regresi memahami industri klien menunjukkan koefisien negatif -0,444 dengan demikian jika memahami industri klien meningkat

maka akan menurunkan ke apabila memahami industri menurun akan meningkatkan kepuasan klien koefisien positif 0,152 dengan responsif ke atas demikian jika responsif atas kebutuhan klien meningkat maka menurunkan kepuasan klien sedangkan apabila.

Koefisien regresi kebutuhan klien menunjukkan responsif atas kebutuhan klien menurun akan menurunkan kepuasan klien.

Koefisien regresi taat standar umum menunjukkan koefisien positif 0,202 dengan demikian jika taat standar umum meningkat maka meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila taat standar umum menurun akan menurunkan kepuasan klien.

Koefisien regresi keterlibatan pimpinan KAP menunjukkan koefisien positif 0,247 dengan demikian jika keterlibatan pimpinan KAP meningkat maka akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila keterlibatan pimpinan KAP menurun akan menurunkan kepuasan klien.

Koefisien regresi keterlibatan komite audit menunjukkan koefisien positif 0,108 dengan demikian jika keterlibatan komite audit meningkat maka meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila keterlibatan komite audit menurun akan menurunkan kepuasan klien.

Koefisien regresi reputasi KAP menunjukkan koefisien positif 0,420 dengan demikian jika reputasi KAP meningkat maka meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila reputasi KAP menurun akan menurunkan kepuasan klien.

Tabel 21. Hasil Uji F

Fhitung	Ftabel	Sig	Keterangan
7,945	2,30	0,000	Model Fit

Sumber: data primer diolah 2018

Dari tabel 21 diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $7,945 > 2,30$  dengan nilai probabilitas =  $0,000 < \alpha = 0,05$ , menunjukkan regresi yang fit. Oleh karena itu variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien,



responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan reputasi KAP mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan klien.

Tabel 22. Hasil Uji t

Variabel	T-hitung	T-tabel	Sig	Keterangan
PengalamanMelakukan Audit	-1,864	2,022	0,071	H1 ditolak
Memahami Industri Klien	-2,079	2,022	0,045	H2 diterima
Responsif Atas Kebutuhan Klien	1,477	2,022	0,149	H3 ditolak
Taat Standar Umum	1,568	2,022	0,126	H4 ditolak
Keterlibatan Pimpinan KAP	3,298	2,022	0,002	H5 diterima
Keterlibatan Komite Audit	1,245	2,022	0,222	H6 ditolak
Reputasi KAP	3,903	2,022	0,000	H7 diterima

Sumber : data primer diolah 2018

Dari hasil tabel 22 diketahui hasil uji t untuk variabel Pengalaman Melakukan Audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan reputasi KAP terhadap kepuasan klien.

Variabel pengalaman melakukan audit diketahui nilai thitung (-1,864) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dilihat dari nilai signifikansi  $0,071 > \alpha = 0,05$ , maka H1 ditolak, artinya pengalaman melakukan audit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Variabel memahami industri klien diketahui nilai thitung (-2,079) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dilihat dari nilai signifikansi  $0,045 < \alpha = 0,05$ , maka H2 diterima, artinya memahami industri klien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Variabel responsif atas kebutuhan klien diketahui nilai thitung (1,477) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dilihat dari nilai signifikansi  $0,149 > \alpha = 0,05$ , maka H3 ditolak, artinya responsif atas kebutuhan klien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Variabel taat standar umum diketahui nilai thitung (1,568) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dilihat dari nilai signifikansi  $0,126 > \alpha = 0,05$ , maka H4 ditolak, artinya taat standar umum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Variabel keterlibatan pimpinan KAP diketahui nilai thitung (3,298) lebih besar dari pada ttabel (2,022) dilihat dari nilai signifikansi  $0,002 < \alpha = 0,05$ , maka H5 diterima artinya keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Variabel keterlibatan komite audit nilai thitung (1,245) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dilihat dari nilai signifikansi  $0,222 > \alpha = 0,05$ , maka H6 ditolak, artinya keterlibatan komite audit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Variabel reputasi KAP nilai thitung (3,903) lebih besar dari pada ttabel (2,022) dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < \alpha = 0,05$ , maka H7 diterima artinya reputasi KAP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 <sup>a</sup>	,628	,549	,28649

Sumber: data primer diolah 2018

Hasil perhitungan untuk nilai R<sup>2</sup> diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted-R<sup>2</sup> model 1 sebesar 0,549. Berarti 54,9% variasi variabel kepuasan klien dapat dijelaskan oleh pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit, dan reputasi KAP sedangkan sisanya yaitu 45,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa pengalaman melakukan audit tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel pengalaman melakukan audit diketahui nilai thitung (-1,864) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,071 > \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan pengalaman melakukan audit tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Mukhlisin (2004:42) dan hasil penelitian Behn et,al(1997:16). Hal ini berarti tingkat pengalaman dalam melakukan audit yang dimiliki auditor tidak menjamin hasil auditing yang berkualitas atau sesuai dengan standar auditing. Hasil ini sejalan dengan penelitian Zakiyah (2009) dan Behn et al(1997) yang menyatakan pengalaman melakukan audit tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Ridwan Widagdo (2002) dan Windasari Suhar Putri dan Astred Ayuhtyas Widyani(2010) yang menyatakan pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel kompetensi diketahui nilai thitung (-2,079) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) tetapi dilihat dari nilai signifikansi  $0,045 < \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan memahami industri klien mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa variabel memahami industri klien dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa pemahaman auditor tentang industri klien seperti kondisi ekonomi, peraturan pemerintah dan, perubahan teknologi, dalam pelaksanaan audit, akan memberikan kepuasan bagi klien yang sedang di

audit tersebut, sebab dengan memahami industri klien berarti memperkecil resiko audit, sehingga hasil audit yang dihasilkan dapat memenuhi standar mutu auditing.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Windasari Suhar Putri (2010) dan (Harry Suharto, dalam Ridwan Widagdo, 2002) dan Astred Ayuhtyas Widyani (2010) yang menyatakan bahwa memahami industri klien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan klien. Namun tidak sejalan dengan penelitian Zakiyah (2009) yang menyatakan bahwa memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa responsif atas kebutuhan klien tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel responsif atas kebutuhan klien diketahui nilai thitung (1,477) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,149 > \alpha = 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa responsif atas kebutuhan klien tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini menunjukkan klien tidak akan merasa puas apabila auditor KAP hanya memiliki sikap responsif atau tanggap terhadap kebutuhan klien tetapi auditor memberikan opini, nasehat, keahlian dan pengetahuan auditor untuk kemajuan perusahaan klien. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Windasari Suhar Putri, Astred Ayuhtyas Widyani (2010) dan Zakiyah (2009) dan Ridwan Widagdo (2002) yang menyatakan bahwa responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa taat standar umum tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel taat standar umum diketahui nilai thitung (1,568) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,126 > \alpha = 0,05$ ,

sehingga disimpulkan taat standar umum tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini menggambarkan bahwa tim audit yang memiliki atau taat pada standar etika tidak memberikan kepuasan kepada klien KAP. Situasi ini dilema etika banyak yang dihadapi oleh para auditor dalam menjalankan jasa audit mereka sebagai contoh klien yang mengancam akan mengganti auditor atau memakai KAP lain bila hasil audit tidak sesuai dengan keinginan mereka atau kepuasan mereka. Dengan demikian dalam prakteknya sering benturan antara penerapan standar etika dengan keinginan untuk memberikan kepuasan kepada klien. Hasil ini sesuai dengan penelitian Windasari Suhar Putri (2010) menyatakan bahwa taat standar umum berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel keterlibatan pimpinan KAP diketahui nilai thitung (3,298) lebih besar dari pada ttabel (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,002 < \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan keterlibatan pimpinan KAP mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini membuktikan adanya auditor yang melaksanakan pekerjaan lapangan dengan didampingi oleh pimpinannya tidak memberikan kepuasan bagi klien yang diaudit tersebut. Hal lain yang menyebabkan variabel independen ini tidak memiliki hubungan yang signifikan kemungkinan kontroler atau internal auditor tidak mengetahui keterlibatan pimpinan tim audit karena biasanya mereka berhubungan langsung dengan *junior* auditor sedangkan para eksekutif atau *senior* auditor berhubungan langsung dengan tingkat manajer yang lebih tinggi (Mukhlisin,2004). Hal tersebut akan membuat klien tidak merasa puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian

Ridwan Widagdo (2002) menyatakan Keterlibatan Pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan keterlibatan komite audit tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel keterlibatan komite audit diketahui nilai thitung (1,245) lebih kecil dari pada ttabel (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,126 > \alpha = 0,05$ , sehingga disimpulkan keterlibatan komite audit tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hasil ini membuktikan variabel keterlibatan komite audit terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini menunjukkan dengan seringnya auditor melakukan kontak dengan komite audit perusahaan akan membuat klien tidak puas, sebab menurut pandangan klien, jika auditor sering melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit maka dalam melakukan pekerjaannya tidak akan maksimal, artinya auditor seharusnya berhubungan secara langsung dengan klien. Hal ini karena yang lebih tahu tentang kondisi laporan keuangan adalah klien. Sedangkan dewan direksi hanya mengetahui secara umum saja, tapi kurang rinci. Oleh sebab itu, kemungkinan besar hasil audit tidak seperti yang diharapkan klien. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Nyata Nugraha dan Imam Ghozali (2002), yang menyatakan bahwa variabel keterlibatan komite audit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Windasari Suhar Putri (2010) dan Zakiyah (2009) yang menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan klien. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Widagdo (2002) yang menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa reputasi KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel reputasi KAP diketahui nilai thitung (3,903) lebih besar dari pada ttabel (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < \alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan keterlibatan reputasi KAP mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini membuktikan bahwa dari segi teori pada dasarnya manusia melihat reputasi, baik itu dari segi kualitas, *image* atau *brand* barang atau jasa sebelum menggunakan KAP tersebut. Reputasi yang baik memberikan stigma bahwa menggunakan jasa KAP yang reputasinya baik akan memberikan kepuasan kepada klien.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Zakiyah (2009) Indriani (2012) dan Sthefanie Chateryne Parera (2015) yang menyatakan bahwa reputasi KAP tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengalaman melakukan audit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa pengalaman melakukan audit meningkat maka akan menurunkan kepuasan klien sedangkan apabila pengalaman melakukan audit menurun akan meningkatkan kepuasan klien.

Memahami industri klien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa memahami industri klien meningkat maka akan menurunkan kepuasan klien sedangkan apabila memahami industri klien menurun akan meningkatkan kepuasan klien.

Responsifitas kebutuhan klien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa jika responsif atas kebutuhan klien meningkat akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila

responsif atas kebutuhan klien menurun maka akan menurunkan kepuasan klien.

Taat standar umum tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa jika taat standar umum meningkat akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila taat standar umum menurun maka akan menurunkan kepuasan klien.

Keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa jika keterlibatan pimpinan KAP meningkat akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila keterlibatan pimpinan KAP menurun maka akan menurunkan kepuasan klien.

Keterlibatan komite audit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa jika keterlibatan komite audit meningkat akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila keterlibatan komite audit menurun maka akan menurunkan kepuasan klien.

Reputasi KAP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa jika reputasi KAP meningkat akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila reputasi KAP menurun maka akan menurunkan kepuasan klien.

## **4.2 Saran**

Dari hasil penelitian ini, saran yang dapat disampaikan penulis adalah sebagai berikut:

Bagi penelitian mendatang hendaknya bisa mencakup secara utuh dan lengkap Kantor Akuntan Publik di Surakarta, Yogyakarta dan Semarang sehingga tingkat generalisasinya lebih baik lagi, atau peneliti selanjutnya dapat mengganti objek penelitian yang berbeda.

Diperlukan pendekatan kualitatif dan observasi yang mendalam untuk memperkuat kesimpulan karena instrumen penelitian rentan terhadap



persepsi responden yang tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya dalam diri masing-masing.

Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel independennya ataupun menambahkan variabel intervening atau moderating agar hasilnya dapat terdefinisi lebih sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, Dwi Ananing Tyas. 2006. *Pengaruh Pengalaman terhadap Peningkatan Keahlian Auditor dalam Bidang Auditing*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Behn, B. K., J. V. Carcello., D. R. Hermanson. dan R. H. Hermanson. 1997. “*The Determinants of Audit Client Satisfaction among Clients of Big 6 Firms.*” *Accounting Horizons*, (March): vol. 11. No. (1), 7-24.
- Carcello, J. V., R. H. Hermanson. dan N. T. McGrath. 1992. “*Audit Quality Attributes: The Perceptions of Audit Partners, Prepares, and Financial Statement Users.*” *Auditing: A Journal of Practice & Theory* 11, (Spring): 1-15.
- Erthanegara, Dennis. 2009. *Analisis Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP & Representasi Masalah Terhadap Perencanaan Audit dengan Informasi Klien Sebagai Variabel Moderating*. Skripsi Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ilham, Mochamad. 2001. *Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa internal Auditor di Pertamina*. Tesis fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Indriani, Resty. 2012. *Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik di Indonesia*. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*. Vol 2. No 1.
- Ishak, M., 2000. *Analisis Faktor-faktor Penentu Kualitas Audit Menurut Persepsi Klien*. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lani, A. 2007. *Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Akuntan Publik Hananta Budianto Dan Rekan Semarang*. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Mukhlisin. 2004. *Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Portofolio Jasa Audit, dan Reputasi Kantor Akuntan Publik Terhadap Kepuasan Klien*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Jakarta.

- Natalia.2011. Standar Umum Auditing dan Tingkat Materialitas. [http://wahyunatalia.blogspot.com/2011/10/standart-umum-auditing-dan-tingkat\\_20.html](http://wahyunatalia.blogspot.com/2011/10/standart-umum-auditing-dan-tingkat_20.html). Diakses pada hari Selasa, 17 Oktober 2017 jam 22:00 WIB.
- Nugraha, Nyata. 2002. *Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Audit yang Bukan Perusahaan Go Publik di Jawa Tengah*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurdhiana, Fadhlurokhman. 2009. *Pengaruh Atribut-atribut Kualitas Audit Terhadap kepuasan Klien*. Semarang. Jurnal Aset.Vol 12.No 2.
- Pancawati, Hardiningsih. 2010. *Pengaruh Kualitas dan Portofolio Jasa Audit Terhadap Kepuasan Klien*. Semarang. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan. Vol 2. No1
- Purwanto, M., dan Haryanto, S., 2004. Pengaruh Kualitas Audit, Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien KAP di Indonesia. *Majalah Ekonomi XIV* ,No.1.
- Putri, Windasari. 2010. *Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Tubbs, R.M., 1992. The Effect of Experience on the Auditor's Organization and Amount of Knowledge. *The Accounting Review*. Vol. 67. No. 4: 783-801.
- Widagdo, Ridwan. 2002. "Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien." *Tesis Tidak dipublikasikan*, Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Zakiyah. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.