

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KLIEN KANTOR AKUNTAN PUBLIK  
(STUDI EMPIRIS PADA 25 PERUSAHAAN DI PEKANBARU)**

**Oleh:**

**Charlie Tambunan**

**Pembimbing : Andreas dan Elfi Ilham**

*Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia*

e-mail : [charlietambunan@yahoo.com](mailto:charlietambunan@yahoo.com)

*The Factors Affecting CPA Firm Client Satisfaction  
(Empirical Study On 25 Companies In Pekanbaru)*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to find out influence of competence of audit team, independence, auditor change, and reputation of CPA Firm on client satisfaction. The population in this study are manager of accounting, staff of accounting and internal auditor whose working at company in Pekanbaru that use the services of a CPA Firm. This study is using survey method. Total respondents which is used in this study are 44 responden (58,7%). The analyzing method is Multiple Regression methods using SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 17. Result of this study indicates competence of audit team, independence, auditor change, and reputation of CPA firm influence to client satisfaction. The coefficient of determination in this study were 94,1 %. The four independent variables jointly influence dependent variable as much as 94,1 %, while 5,9% is influenced by other unclear variables.*

*Keywords : Competence of Audit Team, Independence, Auditor Change, and Reputation of CPA Firm , Client Satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

Akuntan publik adalah seseorang yang telah memperoleh izin dari Menteri Keuangan untuk memberikan jasa asuransi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang nomor 5 tahun 2011 tentang Akuntan Publik. Profesi akuntan publik merupakan profesi yang memiliki peranan penting dalam perekonomian. Akuntan Publik berperan dalam peningkatan kualitas dan kredibilitas informasi keuangan, serta mendorong peningkatan *good corporate governance* (PPAJP,2014).

Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Perseroan Terbatas (UUPT) mensyaratkan keharusan bagi perseroan yang bidang usahanya berkaitan dengan penerahan

dana masyarakat, mengeluarkan surat pengakuan hutang, atau merupakan Perseroan Terbatas Terbuka, untuk menyerahkan perhitungan tahunan perseroan kepada akuntan publik untuk diperiksa, sebelum perhitungan tahunan tersebut disetujui oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Banyaknya jumlah perusahaan terbuka di BEI menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa audit atas laporan keuangan perusahaan-perusahaan tersebut. Kebutuhan akan jasa audit oleh perusahaan-perusahaan terbuka maupun tertutup yang semakin meningkat menyebabkan perkembangan profesi akuntan publik yang meningkat juga. Hal

ini dapat dilihat dari jumlah kantor akuntan publik (KAP) yang ada di Indonesia tahun 2007 berjumlah 437 (Theodorus,2007) dan pada tahun 2013 menurut data IAPI terdapat 492 KAP (IAPI,2013).

Hasil penelitian Behn *et al.* (1997) dan Murtini (2003) dalam Marliyati (2009) menyimpulkan bahwa kualitas jasa audit akan berpengaruh terhadap kepuasan klien. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari pengalaman pelanggan dalam menerima suatu jasa, dan membandingkan pengalaman tersebut dengan kualitas jasa yang sebelumnya diharapkan akan diterima dari penyedia jasa.

Menurut penelitian Nugraha (2002), auditor berkompeten secara teknis dapat meningkatkan kepuasan klien. Audit harus dilaksanakan oleh seorang auditor yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis dalam bidang akuntansi dan auditing. Hal tersebut dapat menjamin mutu dari pelaksanaan audit. Auditor yang memiliki keahlian akuntansi dan audit yang dapat melaksanakan auditing dan mendeteksi kesalahan material yang terjadi. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien (SPAP,2011). Namun, menurut penelitian yang dilakukan Zakiyah (2009) menemukan bahwa dari auditor yang berkompeten secara teknis tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Selain kompetensi secara teknis, di dalam penelitian Kurnia (2011), independensi juga dapat meningkatkan kepuasan klien kantor akuntan publik. Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam pelaksanaan tugasnya, yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Setiap akuntan harus memelihara integritas dan keobjektivan dalam tugas profesional dan setiap auditor harus independen dari semua kepentingan yang bertentangan atau pengaruh yang tidak layak.

Di dalam penelitian Resty (2012) menemukan bahwa pergantian auditor juga mempengaruhi kepuasan klien. Para klien yang diaudit oleh kantor akuntan publik

(KAP) baru mungkin lebih puas karena beberapa alasan, *pertama* perusahaan-perusahaan cenderung merubah auditor karena mereka tidak puas dengan pelayanan yang diterima dari auditor sebelumnya. *Kedua*, ada ketidakpercayaan manajemen klien terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh kantor akuntan publik tersebut. Akibatnya ada dorongan yang kuat dari kantor akuntan publik untuk memprioritaskan pelayanan klien dalam tahun-tahun pertama setelah memperoleh klien baru. Klien-klien baru mungkin mendapatkan perhatian khusus dan mereka mungkin menikmati perspektif dan pandangan yang berbeda yang diberikan oleh auditor baru. (Behn *et al.*,1997 dalam Kurnia,2011). Berbeda dengan hasil penelitian Resty (2012), Di dalam penelitian Nugraha (2002) menyimpulkan bahwa auditor baru tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien.

Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepuasan klien adalah reputasi kantor akuntan publik (KAP). Kantor akuntan publik yang besar dianggap memiliki kualitas audit yang tinggi, karena kantor akuntan publik besar cenderung tidak akan melanggar standar hanya untuk mempertahankan klien dibandingkan dengan kantor akuntan publik kecil (Resty,2012). Berdasarkan penelitian De Angelo (1981) dalam Resty (2012) bahwa kantor akuntan publik yang lebih besar menghasilkan kualitas audit yang lebih tinggi untuk melindungi reputasinya sebagai akuntan independen. Namun, berdasarkan penelitian Zakiyah (2009) diketahui bahwa reputasi kantor akuntan publik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali pengaruh kompetensi tim audit, independensi, pergantian auditor dan reputasi kantor akuntan publik pada perusahaan di Pekanbaru yang memakai jasa kantor akuntan publik.

## **TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

## **Kepuasan Klien**

Kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Kotler,2008)

Definisi klien sendiri menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) adalah pemberi kerja (orang atau badan) yang mempekerjakan atau menugaskan seseorang atau lebih anggota IAI atau KAP tempat anggota bekerja untuk melaksanakan jasa professional, sedangkan definisi kantor akuntan publik (KAP) adalah suatu bentuk organisasi akuntan publik yang memperoleh izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berusaha di bidang pemberian jasa professional dalam praktik akuntan publik (IAI,2006). Jadi kepuasan klien KAP merupakan tingkat perasaan klien atau pemberi kerja setelah membandingkan antara harapan yang diinginkan dengan jasa professional yang diberikan oleh KAP atau jasa yang diterima.

## **Kompetensi Tim Audit**

Anggota kantor akuntan publik yang melaksanakan penugasan jasa auditing, attestasi, review, kompilasi, konsultasi manajemen, perpajakan atau jasa professional lainnya harus sesuai standar beserta interpretasi yang terkait yang dikeluarkan oleh badan pengatur standar yang ditetapkan IAI yaitu kompetensi professional, kecermatan dan kesaksamaan professional, perencanaan dan supervisi, data relevan yang memadai (IAI,2006).

Kompetensi auditor ditentukan oleh tiga faktor yaitu pendidikan formal universitas untuk menjadi profesi, pelatihan praktis dan pengalaman audit, pendidikan profesional berkelanjutan selama karir profesional auditor. Selain kompetensi, auditor harus juga bebas dari pengaruh

manajemen dalam melakukan audit dan melaporkan temuan-temuannya. Standar auditing yang berkaitan dengan kriteria atau ukuran mutu kinerja tindakan yang harus dilakukan, dan berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai melalui penggunaan prosedur auditing. Standar auditing tidak hanya berkaitan dengan kualitas professional auditor ,namun juga berkaitan dengan pertimbangan yang digunakan dalam pelaksanaan auditnya dan dalam laporannya (Tunggal,2008).

## **Independensi**

Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien terhadap KAP tersebut (SPAP,2001).

Auditor harus mempertahankan obyektivitas dan bebas dari benturan kepentingan dalam melaksanakan tanggung jawab professional. Auditor dalam praktek harus independen dalam fakta dan independensi dalam penampilan ketika memberikan jasa auditing maupun jasa attestasi lain. Independensi dalam fakta mencakup suatu *state of mind*. Akuntan publik harus independen dalam sikap mental dalam segala seluruh masalah yang berkaitan dengan penugasan. Independensi dalam penampilan berkaitan dengan bagaimana pemakai laporan keuangan memandang independensi (Tunggal,2008)

## **Pergantian Auditor**

Menurut SPAP dalam SA seksi 315, pergantian auditor adalah keinginan untuk berpindah dari satu auditor ke auditor yang lain. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), auditor pengganti adalah auditor yang sedang mempertimbangkan untuk menerima perikatan untuk mengaudit laporan keuangan, namun belum melakukan komunikasi dengan auditor pendahulu dan auditor yang telah menerima perikatan (IAI,2006).

Menurut Behn et.al (1997) dalam Kurnia (2011) ,para klien yang diaudit oleh kantor akuntan publik (KAP) baru mungkin

lebih puas karena beberapa alasan, *pertama* perusahaan-perusahaan cenderung merubah auditor karena mereka tidak puas dengan pelayanan yang diterima dari auditor sebelumnya. *Kedua*, ada ketidakyakinan manajemen klien terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh kantor akuntan publik tersebut. Akibatnya ada dorongan yang kuat dari kantor akuntan publik untuk memprioritaskan pelayanan klien dalam tahun-tahun pertama setelah memperoleh klien baru. Klien-klien baru mungkin mendapatkan perhatian khusus dan mereka mungkin menikmati perspektif dan pandangan yang berbeda yang diberikan oleh auditor baru.

### **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). Pertimbangan penting dalam strategi internasionalisasi perusahaan adalah kebutuhan untuk menjaga reputasi dan integritas perusahaan serta nama merek atau merek dagangnya (Henry Simamora,2007)

KAP yang besar dianggap memiliki kualitas audit yang tinggi, karena KAP besar cenderung tidak akan melanggar standar hanya untuk mempertahankan klien dibandingkan dengan KAP kecil. Berdasarkan penelitian De Angelo (1981) dalam Resty (2012) bahwa kantor akuntan publik yang lebih besar menghasilkan kualitas audit yang lebih tinggi untuk melindungi reputasinya sebagai akuntan independen.

Menurut Dopuch dan Simunic (1982) dalam Resty (2012) menyatakan bahwa KAP besar 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 besar dan memiliki afiliasi internasional adalah auditor yang memiliki kualitas tinggi, karena auditor tersebut banyak mendapat pelatihan, adanya

pengakuan internasional serta adanya *peer review*.

### **Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis Pengaruh kompetensi tim audit terhadap kepuasan klien**

Menurut Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) 2011 seksi 210 paragraf 1 menyatakan audit harus dilaksanakan oleh seorang auditor yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis dalam bidang akuntansi dan auditing. Hal tersebut dapat menjamin mutu dari pelaksanaan audit. Auditor yang memiliki keahlian akuntansi dan audit yang. dapat melaksanakan auditing dan mendeteksi kesalahan material yang terjadi.

Faktor kualitas audit yang digunakan Nugraha (2002) adalah faktor kualitas audit yang meliputi pengalaman audit, keahlian industri, responsif, kompetensi, sikap independensi, sikap hati-hati, komitmen terhadap kualitas, keterlibatan pimpinan KAP, pekerjaan lapangan audit, keterlibatan komite audit, Standar etika, sikap skeptis. Kompetensi teknis auditor dapat meningkatkan kepuasan klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H1: Kompetensi tim audit mempengaruhi kepuasan klien.

### **Pengaruh independensi terhadap kepuasan klien**

Menurut Elder et.al (2008), auditor sebagai seorang pemeriksa tidak boleh bias dalam melakukan uji-uji dalam pemeriksaan, dalam penilaian hasil-hasil temuannya dan dalam mengeluarkan laporan hasil pemeriksaan. Auditor harus mempertahankan obyektivitas dan bebas dari benturan kepentingan dalam melaksanakan tanggung jawab professional. Auditor dalam praktek harus independen dalam fakta dan independensi dalam penampilan ketika memberikan jasa auditing maupun jasa atestasi lain. Independensi dalam fakta mencakup suatu *state of mind*. Akuntan publik harus independen dalam sikap mental dalam segala seluruh masalah yang berkaitan dengan penugasan. Independensi dalam

penampilan berkaitan dengan bagaimana pemakai laporan keuangan memandang independensi (Tunggal,2008)

Menurut penelitian yang dilakukan Kurnia (2011) yang merupakan faktor kepuasan klien auditor adalah responsif terhadap kebutuhan klien, kompetensi, independensi, sikap hati-hati, komitmen, standar etika yang tinggi, sikap skeptis, dan pergantian auditor. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Independensi mempengaruhi kepuasan klien.

### **Pengaruh pergantian auditor terhadap kepuasan klien**

Penelitian Behn et al. (1997) dalam Marliyati (2009) mencoba memasukkan auditor baru sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan klien. Hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara Auditor Baru dengan kepuasan klien KAP. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Deis dan Giroux (1996) dalam Pamudji (2007) yang mencoba meneliti pengaruh Auditor Baru terhadap *audit fee*, *audit hours* dan kualitas audit. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara auditor baru dengan kualitas audit yang ditampilkan suatu KAP.

Klien yang diaudit oleh KAP baru mungkin akan merasa lebih puas bila dibandingkan dengan KAP yang lama. Atau sebaliknya klien yang diaudit oleh KAP baru tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan KAP lama. Dengan demikian begitu kuatnya faktor auditor baru, bisa menyebabkan kepuasan. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Pergantian auditor mempengaruhi kepuasan klien

### **Pengaruh reputasi KAP terhadap kepuasan klien**

KAP yang besar dianggap memiliki kualitas audit yang tinggi, karena KAP besar cenderung tidak akan melanggar standar hanya untuk mempertahankan klien

dibandingkan dengan KAP kecil. Berdasarkan penelitian De Angelo (1981) dalam Resty (2012) bahwa kantor akuntan publik yang lebih besar menghasilkan kualitas audit yang lebih tinggi untuk melindungi reputasinya sebagai akuntan independen. Menurut Dopuch dan Simunic (1982) dalam Resty (2012) menyatakan bahwa KAP besar 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 besar dan memiliki afiliasi internasional adalah auditor yang memiliki kualitas tinggi, karena auditor tersebut banyak mendapat pelatihan, adanya pengakuan internasional serta adanya *peer review*.

Menurut De Angelo (1981) dalam 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. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Reputasi KAP mempengaruhi

kepuasan klien

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah manajer keuangan, staf bagian akuntansi dan internal auditor pada 25 perusahaan di Pekanbaru yang memakai jasa kantor akuntan publik. Alasan peneliti memilih responden yang akan menjawab kuesioner penelitian ini adalah karena manajer keuangan, staf bagian akuntansi dan internal auditor memiliki informasi lengkap dan menyeluruh untuk mengevaluasi kinerja KAP, sebab mereka selalu berhubungan dengan KAP apabila perusahaannya sedang diaudit.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode sampling insidental (Sugiyono,2009). Metode ini dipilih untuk

memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui, sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah data subyek. Data subyek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian/responden (Indrianto dan Supomo,2002). Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono,2009). Adapun data primer diperoleh dari pendapat atau persepsi manajer keuangan, staf bagian akuntansi, dan internal auditor yang mengisi dan mengembalikan daftar kuesioner kepada peneliti.

### **Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang berdasarkan atas jawaban kuesioner yang dikembalikan oleh responden yakni manajer keuangan, internal auditor, dan staf akuntansi 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**

Definisi operasional variabel adalah definisi dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan menunjukkan cara pengukuran data dari masing-masing variabel tersebut:

#### **Kepuasan Klien**

Kepuasan klien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler,2008). Indikator yang digunakan adalah kepuasan akan jasa yang ditawarkan, *fee* audit, obyektivitas yang

memadai, penyampaian *audit report* yang tepat waktu, hubungan dengan klien, kontak dengan klien tinggi, penyediaan informasi pada saat diminta (Bakker,1994 dan Widagda,2002). Ada pun untuk menguji variabel ini, digunakan skala *likert* yang terdiri dari 7 pertanyaan yang dikembangkan dari penelitian Resty (2012) dengan menggunakan ukuran dari 1 sampai 5.

#### **Kompetensi Tim Audit**

Menurut Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) 2011 seksi 210 paragraf 1 menyatakan audit harus dilaksanakan oleh seorang auditor yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis dalam bidang akuntansi dan auditing. Hal tersebut dapat menjamin mutu dari pelaksanaan audit. Auditor yang memiliki keahlian akuntansi dan audit yang dapat melaksanakan auditing dan mendeteksi kesalahan material yang terjadi.

Indikator yang digunakan adalah pengetahuan prinsip akuntansi dan standar audit, pengetahuan jenis industri klien, pengetahuan kondisi perusahaan klien, pendidikan formal yang sudah ditempuh, pelatihan dan keahlian khusus, lama melakukan audit ,jumlah klien yang sudah diaudit ,jenis perusahaan yang sudah diaudit (Tjun,dkk,2012).Adapun untuk untuk mengukur variabel ini, digunakan skala *likert* yang terdiri dari 8 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 objektivitas (Windasari,2010). 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 (Yunintasari,2010). Adapun untuk untuk mengukur variabel ini, digunakan skala *likert* yang terdiri dari 7 pertanyaan dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

### **Pergantian Auditor**

Menurut SPAP dalam SA seksi 315, pergantian auditor adalah keinginan untuk berpindah dari satu auditor ke auditor yang lain. Indikator yang digunakan adalah perusahaan anda berkembang menjadi lebih besar,tidak ada diversifikasi jasa,audit fee, preferensi dari pemberi kredit perusahaan, ketidakpastian terhadap pelayanan kap (Behn,et al ,1997 dalam Sugeng,2007) Adapun untuk untuk mengukur variabel ini, digunakan skala *likert* yang terdiri dari 6 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). Indikator yang digunakan adalah perusahaan memilih kap berdasarkan jasa yang ditawarkan , tidak lalai dalam perkara hokum, citra yang positif, kap yang berafiliasi dengan kap internasional memiliki reputasi yang baik, kap yang termasuk *big four*, ukuran kap, dipilih berdasarkan kualitas audit, (Resty,2012 dan Zakiyah,2009).Untuk mengukur variabel reputasi KAP ini menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 7 pertanyaan dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

### **Pengujian Hipotesis**

Untuk menentukan ada tidaknya pengaruh variabel independen (kompetensi tim audit, independensi, pergantian auditor, reputasi KAP) terhadap variabel dependen (kepuasan klien) maka dalam penelitian ini akan menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Untuk menentukan t tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat df = (n-k) dimana n adalah

jumlah responden dan k adalah jumlah variabel.

Dalam penelitan ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Kompetensi tim audit, independensi, pergantian auditor, dan reputasi kantor akuntan publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien

$H_1$  = Kompetensi tim audit, independensi, pergantian auditor, dan reputasi kantor akuntan publik berpengaruh terhadap kepuasan klien

Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau p-value (sig)  $< a = 0,05$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa variabel independen secara individu memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
- Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau p-value (sig)  $> a = 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa variabel independen secara individu memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Objek Penelitian**

Kuesioner disebarakan ke 25 perusahaan di Pekanbaru yang memakai jasa kantor akuntan publik sebanyak 75 orang. Kuesioner yang dibagikan sebanyak 75, jumlah kuesioner yang tidak kembali 23 buah, pengisian yang tidak lengkap sebanyak 8 buah, dan yang diisi lengkap dan dapat diolah sebanyak 44 buah.

Dari 44 kuesioner yang dapat diolah, berdasarkan jenis kelamin diketahui yang menjadi responden dalam penelitian ini umumnya laki-laki yaitu sebanyak 23 (52,2%) dan wanita sebanyak 11 orang (47,8%). Berdasarkan jabatan yang diduduki sebagian besar staf keuangan 19 orang (43,7%). Berdasarkan lama responden bekerja, responden yang bekerja kurang dari 1 tahun berjumlah 12 orang (27,3%), lama bekerja 1-2 tahun 8 orang (18,2%), lama bekerja 2-3 tahun sebanyak 10 orang (22,7%), dan diatas 3 tahun 14 orang (31,8%).

### **Hasil Uji Kualitas Data**

### **Hasil Uji Vaiditas**

### **Variabel Kepuasan Klien**

Bedasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini, besar nilai korelasi berkisar antara 0,312-0,767. Hasil tersebut berarti bahwa kuesioner yang dipergunakan 7 pertanyaan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden adalah valid karena hasil korelasi lebih dari 0,03.

### **Variabel Kompetensi Tim Audit**

Bedasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini, besar nilai korelasi berkisar antara 0,460-0,678. Hasil tersebut berarti bahwa kuesioner yang dipergunakan 8 pertanyaan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden adalah valid karena hasil korelasi lebih dari 0,03.

### **Variabel Independensi**

Bedasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini, besar nilai korelasi berkisar antara 0,586-0,775. Hasil tersebut berarti bahwa kuesioner yang dipergunakan 7 pertanyaan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden adalah valid karena hasil korelasi lebih dari 0,03.

### **Variabel Pergantian Auditor**

Bedasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini, besar nilai korelasi berkisar antara 0,604-0,827. Hasil tersebut berarti bahwa kuesioner yang dipergunakan 6 pertanyaan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden adalah valid karena hasil korelasi lebih dari 0,03.

### **Variabel Reputasi KAP**

Bedasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini, besar nilai korelasi berkisar antara 0,364-0,786. Hasil tersebut berarti bahwa kuesioner yang dipergunakan 7 pertanyaan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari responden adalah valid karena hasil korelasi lebih dari 0,03.

### **Hasil Uji Realibilitas**

Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji realibilitas adalah Cronbach Alpha, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel. (Ghozali,2005). Dari hasil uji realibilitas

variabel kepuasan klien, kompetensi tim audit, pergantian auditor dan reputasi KAP memperoleh nilai *cronbach alpha* masing-masing sebesar 0,734, 0,819, 0,840, 0,714, 0,799. Hal ini berarti bahwa variabel kompetensi tim audit, independensi, pergantian aduitor, reputasi KAP dan kepuasan klien adalah reliabel, karena nilai *cronbach alpha* dari setiap variabel lebih besar dari 0,6.

### **Hasil Uji Asumsi Klasik**

#### **Hasil Uji Multikolonieritas**

Bedasarkan uji multikolonieritas, variabel kompetensi tim audit, independensi, pergantian auditor dan reputasi KAP memperoleh nilai tolerance masing-masing sebesar 0.249, 0.776, 0.378, 0.869 dan nilai VIF sebesar 4.021, 2.492, 2.643, 1.502. Dari hasil perhitungan nilai tolerance dari semua variabel lebih dari 0,10 dan VIF yang dihasilkan juga dibawah 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem multikolonieritas.

#### **Hasil Uji Heteroskedastisitas.**

Hasil uji heteroskedastisitas memperlihatkan titik – titik menyebar secara acak serta tersebar diatas maupun dibawah angka nol (0) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi dalam penelitian layak untuk digunakan.

#### **Hasil Uji Normalitas**

Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Dasar pengambilan keputusan adalah jika *asympt. sig. (2-tailed)* di atas kepercayaan 5 % maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.(Ghozali,2005). Dari hasil uji normalitas, variabel kepuasan klien, kompetensi tim audit, independensi, pergantian auditor, reputasi KAP memperoleh nilai *asympt. sig. (2-tailed)* masing-masing sebesar 0.213, 0.159, 0.434, 0.619, 0.477 yang lebih besar dari 0,05. Dapat simpulkan model regresi linear berganda terdistribusi normal.

#### **Hasil Uji Autokorelasi.**

Bedasarkan hasil uji autokorelasi diperoleh nilai DW sebesar 1,950. Nilai ini

dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan derajat kepercayaan 5%, jumlah sampel 44, dan jumlah variabel bebas 4. Dari tabel *Durbin-Watson* diperoleh nilai tabel DW, dimana nilai dU sebesar 1,720 (Arief,1993). Oleh karena nilai DW hitung (1,950) lebih besar daripada dU (1,720), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat autokorelasi.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut adalah hasil uji regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS versi 17 disajikan dalam tabel 4.6 berikut:

**Tabel 1: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Sumber: Data olahan SPSS, 2014

Dari tabel 1 tersebut, maka hasil persamaan regresi linear berganda dapat ditentukan sebagai berikut:

$$Y = 0.098 + 0.174X_1 + 0.426X_2 + 0.125X_3 + 0.362X_4 + e$$

Makna dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diinterpretasikan berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0.098 memberikan arti bahwa apabila variabel independen diasumsikan 0, maka kepuasan klien KAP secara konstan bernilai sebesar 0.098.
2. Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0.174, hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan kompetensi tim audit dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan klien KAP sebesar 0.174.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.098	1.166		.084	.934
Kompetensi_Tim_Audit	.174	.073	.176	2.367	.023
Independensi	.426	.117	.394	3.652	.001
Pergantian_Audit	.125	.052	.145	2.402	.021
Reputasi_KAP	.362	.142	.320	2.547	.015

3. Nilai koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0.426, hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan independensi dengan

asumsi variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan klien KAP sebesar 0.426.

4. Nilai koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0.125, hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan pergantian auditor dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan klien KAP sebesar 0.125.
5. Nilai koefisien regresi  $X_4$  sebesar 0.326, hal ini berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan reputasi KAP dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan meningkatnya kepuasan klien KAP sebesar 0.362.

### Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan

Untuk menguji signifikansi dari variabel independen, dilihat dengan membandingkan antara nilai signifikansi t dengan 0,05. Jika nilai signifikan  $t < 0,05$  maka  $H_1$  diterima (koefisien regresi signifikan), dan jika nilai signifikan  $t > 0,05$  maka  $H_1$  ditolak.

#### Pengaruh Kompetensi Tim Audit terhadap Kepuasan Klien KAP

Kompetensi tim audit menunjukkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien dengan tingkat signifikansi 0,023 yang berada di bawah 0,05 berarti  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi tim audit mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan klien, dan hasil ini tidak mendukung penelitian Resty (2012). Namun, hasil penelitian ini mendukung penelitian Nugraha (2002) yang menunjukkan bahwa kompetensi mempengaruhi kepuasan klien. Hal ini berarti kompetensi tim audit mempengaruhi kepuasan klien.

#### Pengaruh Independensi terhadap Kepuasan Klien KAP

Independensi menunjukkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien dengan tingkat signifikansi 0,001 yang berada di bawah 0,05 berarti  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa independensi mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan klien, dan hasil ini tidak mendukung penelitian Nugraha (2002). Namun mendukung

penelitian Zakiyah (2009) yang menunjukkan bahwa independensi mempengaruhi kepuasan klien. Hal ini berarti kompetensi tim audit mempengaruhi kepuasan klien.

### **Pengaruh Pergantian Auditor terhadap Kepuasan Klien KAP**

Pergantian auditor menunjukkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien dengan tingkat signifikansi 0,021 yang berada di bawah 0,05 berarti  $H_0$  diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pergantian auditor mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan klien, dan hasil ini tidak mendukung penelitian Nugraha (2002). Namun mendukung penelitian Resty (2012) yang menunjukkan bahwa pergantian auditor mempengaruhi kepuasan klien. Hal ini berarti kompetensi tim audit mempengaruhi kepuasan klien.

### **Pengaruh Reputasi KAP terhadap kepuasan klien KAP**

Reputasi KAP menunjukkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien dengan tingkat signifikansi 0,015 yang berada di bawah 0,05 berarti  $H_0$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa reputasi KAP mempengaruhi kepuasan klien. Hasil ini tidak mendukung penelitian Resty (2012 dan Zakiyah (2009) yang menunjukkan reputasi tidak mempengaruhi kepuasan klien.

### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan hasil uji regresi pada diperoleh nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,941 sebagai koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (kompetensi tim audit dan independensi, pergantian auditor dan reputasi KAP) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Kepuasan Klien) sebesar 94,1%, sedangkan sisanya sebesar 5,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Sesuai dengan perumusan masalah dan hipotesis maka penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi tim audit, independensi, pergantian auditor, dan

reputasi kantor akuntan publik terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menemukan bahwa kompetensi tim audit memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien dengan tingkat signifikansi 0,023 yang berada di bawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa auditor yang memiliki kompetensi secara teknis dapat menjalankan tugas auditnya dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pihak perusahaan.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menemukan bahwa independensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien dengan tingkat signifikansi 0,001 yang berada di bawah 0,05. 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.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menemukan bahwa pergantian auditor memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien dengan nilai signifikansi 0,021 yang berada di bawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang diaudit merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh auditor baru bila dibandingkan dengan auditor yang lama.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menemukan bahwa reputasi kantor akuntan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien dengan tingkat signifikansi 0,015 yang berada di bawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kantor akuntan publik yang memiliki reputasi, baik itu KAP *Big Four* ataupun KAP yang berafiliasi dengan KAP internasional,

akan menjaga kualitas audit sehingga dapat meningkatkan kepuasan perusahaan.

#### **Keterbatasan**

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, karena terdapat sejumlah keterbatasan yang peneliti temukan selama melakukan penelitian. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Populasi perusahaan dalam penelitian ini hanya mencakup perusahaan di Pekanbaru yang datanya mudah diperoleh, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk wilayah Indonesia.
2. Responden dalam penelitian ini kebanyakan dari internal auditor, manajer akuntansi, dan staf akuntansi pada perusahaan di Pekanbaru yang memakai jasa audit KAP, dan belum mencakup para dewan direksi, komite audit dan pemegang saham, dimana mereka juga sebagai klien yang memiliki wewenang yang tinggi dalam memutuskan dan memilih KAP.

#### **Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Bagi peneliti berikutnya, sebaiknya populasi perusahaan responden diperluas, tidak hanya di Pekanbaru. Misalnya perusahaan-perusahaan yang terdaftar di BEI.
2. Bagi peneliti berikutnya, sebaiknya responden juga mencakup dewan direksi, komite audit, dewan komisaris dan pemegang saham, karena mereka juga berkepentingan dengan laporan audit dan mengambil keputusan mengenai pemilihan KAP. Dan menambahkan variabel lain lagi, seperti tipe opini yang diberikan atas laporan keuangan, responsif terhadap kebutuhan klien dan lain sebagainya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Henderson, Scott, Graham Peirson, Kathy Herbohn. 2008. *Issues in Financial Accounting*, 13<sup>th</sup> Edition, Pearson Education, Australia.

Henry Simamora. 2007. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jilid II, Edisi II, Cet. 1, Penerbit Rineka Cipta.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* 2, Edisi 12, Jilid 1, Indeks, Indonesia.

Kurnia Sari, 2011. Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Klien terhadap Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien. *Skripsi*. Unika Soegijapranata.

Marliyati, 2009, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Audit Terhadap Loyalitas Klien Dengan Mediator Kepuasan Klien. *Tesis* Universitas Diponegoro

Nugraha, Nyata. 2002. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Audit yang Bukan Perusahaan Go Public Di Jawa Tengah, *Tesis*. Universitas Diponegoro: Semarang

Resty Indriani, 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik Di Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol 2 No.1

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Theodorus M Tuanakotta, 2007. *Setengah Abad Profesi Akuntan*. Jakarta: Salemba Empat

Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing Malang

Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Audit Laporan Keuangan Setelah Sarbanes Oxley*, Harvarindo, Indonesia.

Windasari Suhar Putri. 2010. Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Yunintasari, Herty Safitri.2010.Pengaruh Independensi dan Profesionalisme Auditor Internal dalam Upaya Mencegah dan Mendeteksi Terjadinya Fraud. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Zakiyah,2009.Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik. *Skripsi*.Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah:Jakarta
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2001.*Standar Profesional Akuntan Publik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ikatan Akuntan Indonesia, 2006.*Standar Profesional Akuntan Publik + Suplemen Interpretasi 2005-2006*, Salemba Empat, Jakarta.
- Institut Akuntan Publik Indonesia, 2011.*Standar Profesional Akuntan Publik*.Jakarta:SalembaEmpat
- Institut Akuntan Publik Indonesia. 2013.*Daftar Kantor Akuntan Publik (KAP)SeluruhIndonesia*.<http://www.iapi.or.id/iapi/download/Directory2013/Daftar.KAP.pdf>.Diakses pada hari Selasa.11 November 2014 jam 20:00 WIB.
- Pusat Pembinaan Akuntan dan Jasa Penilai.2014.*Profil Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik Tahun 2013*.<http://ppajp.depkeu.go.id/HTML/Profil AP dan KAP 2013>. Diakses pada hari Sabtu, 29 November 2014 jam 16:00 WIB.