

**PENGARUH KUALITAS LAPORAN AUDIT DAN CITRA
KANTOR AKUNTAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KLIEN
(Studi Pada Perusahaan Go Public yang Memiliki Kantor Cabang
Di Kota Palembang)**

Fatma Khairani

Mahasiswa Universitas Sriwijaya
fatmakh7@gmail.com

Tertiarto Wahyudi

Universitas Sriwijaya
tertiarto_wahyudi@unsri.ac.id

Ahmad Subeki

Universitas Sriwijaya
subeki@unsri.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of quality audit reports and public accountant company image for client satisfaction (company goes public) in 2016 which has a branch office in the Palembang city. The sample of this research in 20 clients of public accountant company (companies go public). This research method uses quantitative approach and multiple linear regression analysis data with SPSS version 23,00. The result showed that partially the quality of audit report influence significantly for the client satisfaction (companies go public) in 2016 which has a branch office in the Palembang City., but the image of the public accountant company doesn't significantly affect the client satisfaction (companies go public) in 2016 which has a branch office in the Palembang city. And simultaneously, the quality of audit reports and the image of public accountant company significantly influence the client satisfaction (company go public) in 2016 which has a branch office in the Palembang city.

Keywords: *Audit report quality, image of public accountant company, and client satisfaction.*

PENDAHULUAN

Kota Palembang sebagai salah satu kota besar di Indonesia mengalami pertumbuhan perekonomian yang cukup baik. Dampak dari pertumbuhan perekonomian membuat tumbuhnya industri diberbagai sektor. Oleh sebab itu, persaingan didalam dunia usaha dewasa ini semakin ketat, termasuk persaingan dalam bisnis pelayanan jasa akuntan publik. Perusahaan yang hadir di Palembang terutama yang *GoPublic*, dalam laporan keuangannya

membutuhkan. Pendapat tertulis dari jasa Kantor Akuntan Publik (jasa *audit*) atas kewajaran Laporan Keuangan yang dibuat oleh manajemen perusahaan tersebut guna meningkatkan kredibilitas atau kepercayaan masyarakat kepada perusahaannya.

Dari profesi akuntan publik inilah masyarakat mengharapkan penilaian yang bebas, tidak memihak terhadap informasi yang disajikan oleh manajemen perusahaan dalam laporan keuangannya. Oleh sebab itu, akuntan publik dituntut

untuk bekerja secara profesional. Laporan Keuangan Perusahaan yang telah di *audit* oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang independen dan profesional akan mendapatkan “kepercayaan yang lebih” dari masyarakat ketimbang Laporan Keuangan Perusahaan yang belum di *audit* karena laporan keuangan yang telah diaudit dan laporan audit itu sendiri dianggap lebih netral dan handal.

Berkaitan dengan keadaan di mana terdapat penyusunan laporan keuangan yang disusun tidak berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku umum. Maka, auditor dapat mengungkapkan dalam laporan audit bahwa laporan keuangan telah disusun sesuai dengan basis akuntansi komprehensif selain prinsip akuntansi yang berlaku umum, auditor juga menyatakan pendapat apakah laporan keuangan telah disajikan sesuai dengan basis akuntansi komprehensif yang digunakan. Prinsip akuntansi yang berlaku umum tidak hanya meliputi pedoman umum, tetapi juga praktik dan prosedur yang rinci.

Meningkatnya kebutuhan akan jasa audit berpengaruh terhadap perkembangan profesi akuntan publik dan bermunculan Kantor Akuntan Publik. Bertambahnya jumlah Kantor Akuntan Publik (KAP) yang beroperasi di Indonesia dapat menimbulkan persaingan antara KAP satu dan KAP lainnya, sehingga memungkinkan perusahaan untuk berpindah dari KAP satu ke KAP lain itu sangat besar. Untuk dapat bertahan ditengah persaingan yang ketat, khususnya dibidang bisnis pelayanan jasa, akuntan publik harus dapat menghimpun klien sebanyak mungkin dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat luas. Oleh karena itu, auditor dituntut untuk tetap memiliki kualitas audit yang baik.

Akuntan publik dituntut untuk selalu memberikan kualitas audit yang baik dalam setiap penugasan audit, tapi dalam kenyataannya masih banyak terjadi

kasus kegagalan audit yang dilakukan oleh kantor akuntan publik yang dapat mengindikasikan bahwa masih rendahnya kualitas audit yang diberikan oleh kantor akuntan publik. Persaingan yang terbentuk diantara perusahaan KAP berdampak pada tuntutan untuk lebih meningkatkan kualitas laporan audit masing-masing KAP dan menjauhi seluruh tindak tanduk yang dapat merugikan atau mencoreng nama baik mereka.

Berdasarkan reputasinya, KAP dikategorikan menjadi dua, yaitu KAP bertaraf internasional dan KAP lokal (Miller, 2002). Reputasi KAP yang tinggi akan memberikan kepuasan kepada klien. KAP yang lebih besar menghasilkan kualitas audit yang lebih tinggi untuk melindungi reputasinya sebagai akuntan independen (DeAngelo, 1981). Reputasi auditor merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan independensi auditor (Vanstraelen, 1999). KAP besar (biasanya KAP Internasional) identik dengan KAP yang bereputasi tinggi.

Dapat dikatakan bahwa investor “mempersepsikan” auditor yang berasal dari *big four* atau yang berafiliasi dengan kantor akuntan internasional memiliki kualitas yang lebih tinggi karena auditor tersebut memiliki karakteristik - karakteristik yang bisa dikaitkan dengan atribut-atribut kualitas audit, seperti pelatihan, dan pengakuan internasional. John dkk (2006) menunjukkan bahwa kualitas auditor meningkat sejalan dengan besarnya kantor akuntan tersebut. Kwik Gian Gie, mengatakan laporan keuangan yang diaudit oleh kantor akuntan publik terutama jika kantornya besar dan merupakan afiliasi dengan jaringan internasional, dianggap mencerminkan kebenaran. Anggapan dan penerimaan “kebenaran” ini sangat luas dan seolah-olah dengan sendirinya. Ini hal yang sangat menyesatkan, dan telah menimbulkan banyak manipulasi dan

pembohongan melalui laporan akuntan publik (Harahap, 2013).

Persepsi reputasi akan merek yang melekat di Kantor Akuntan Publik yang bersangkutan (terdapat dalam benak klien) disebut Citra. Sutisna (2001) mengungkapkan bahwa klien dengan citra yang positif terhadap suatu merek lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian. Dalam konteks penelitian ini pembelian yang dimaksud adalah pemakaian jasa audit pada kantor akuntan publik yang bersangkutan.

LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Pilihan Rasional

Etzioni (1986) mengatakan bahwa manusia disebut *homo - economicus* atau *rationalman* yaitu manusia selalu inginmemaksimalkan *utility* (perolehan manfaat) sehingga menuntut manusia untuk berpikir secara rasional (sesuai antara biaya dan keuntungan). Maka, dapat diasumsikan bahwa Klien Kantor Akuntan Publik akan mengambil pilihan yang rasional ketika memilih jasa Kantor Akuntan Publik tertentu dengan menitik-beratkan kepada terjaganya kepentingan perusahaan (mencakup terjaganya nama baik hingga perbandingan yang relevan antara biaya yang dikeluarkan dengan kualitas laporan audit dan citra yang dihasilkan karena kerjasama tersebut).

Teori Pengambilan Keputusan

Etzioni (2010) menjelaskan bahwa model pengambilan keputusan didasarkan pada perilaku manusia untuk memilih (diasumsikan selalu mengoleksi, memproses dan menginterpretasikan informasi untuk mendapatkan alternatif yang paling efisien). Maka, perusahaan sebagai klien dituntut untuk membuat keputusan akan bekerjasama dengan siapa dan apa yang bisa didapatkan oleh perusahaan terkait hal itu, karena perusahaan dalam teori ini dijadikan sebagai subyek yang dapat mengambil

sebuah keputusan dengan pilihan KAP yang banyak untuk bisa diajak kerjasama.

Teori Persepsi

Matlin (1998) mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses yang melibatkan pengetahuan - pengetahuan sebelumnya dalam memperoleh dan menginterpretasikan stimulus yang ditunjukkan oleh indera. Kemampuan mempersepsikan itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Apa yang diharapkan, pengalaman dan motivasi yang dimiliki perusahaan sebagai klien diasumsikan sangat dapat mempengaruhi keputusannya dalam menentukan Kantor Akuntan Publik mana yang hendak diajak untuk bekerjasama (dalam hal ini melakukan audit diperusahaannya).

Kualitas Audit

Kane (2005), *audit quality* didefinisikan sebagai tingkat kemampuan kantor akuntan dalam memahami bisnis klien. Dapat disimpulkan bahwa kualitasaudit merupakan segala kemungkinan (*probability*) dimana auditor pada saat mengaudit laporan keuangan klien dapat menemukan pelanggaran yang terjadi dalam sistem akuntansi klien dan melaporkannya dalam laporan keuangan yang telah di audit, dimana dalam melaksanakan tugasnya tersebut auditor berpedoman pada standar auditing dan kode etik akuntan publik yang relevan.

Teori Citra

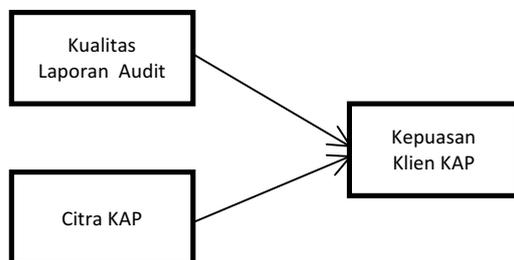
Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan. Dan kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi maka citra itu perlu diciptakan dengan sengaja agar bernilai positif (Ardianto, dkk 2007).

Teori Kepuasan Konsumen (Klien)

Menurut Lock (2007), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sementara menurut Oliver (1997) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Menurut Cote, dkk (2000), kepuasan klien mencakup tiga komponen utama: 1. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional /kognitif), 2. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dstnya), dan 3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, pemilihan produk atau jasa berdasarkan pengalaman akumulatif dll).

KAP dapat memuaskan klien dengan bekerja secara profesional, dalam konteks ini pekerjaannya “wajib” sesuai dengan ketentuan akuntansi yang berlaku umum. Hal itu akan berdampak pada semakin baik pula citra perusahaan yang diaudit dimata para pemakai informasi audit (pemegang saham, pemerintah, karyawan dan stakeholder lainnya). Itulah kepuasan klien yang seharusnya dapat ditawarkan oleh seluruh Kantor Akuntan Publik yang ada.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pikir

Pengembangan Hipotesis

- H1:** Kualitas laporan audit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien secara parsial.
- H2:** Citra kantor akuntan public berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien secara parsial.

H3: Kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan public secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan riset konklusif yang bersifat kausal. Riset konklusif adalah riset yang di desain untuk menolong pengambil keputusan dalam menentukan, mengevaluasi, dan memilih alternatif terbaik dalam memecahkan suatu masalah. Penelitian yang bersifat kausal bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (variabel kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan public) dan variabel dependen (kepuasan klien kantor akuntan public).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan obyek (orang, kejadian, atau sesuatu) yang mempunyai karakteristik tertentu baik yang konkret maupun obyek yang abstrak. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristik nya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili populasi. Populasi yang dimaksud adalah seluruh klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang, sedangkan yang dimaksud sampel adalah sebagian dari klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini meliputi metode komunikasi (melibatkan pengajuan pertanyaan kepada para responden dengan menggunakan instrumen pengumpulan data yang disebut kuisisioner, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan jawabannya berbentuk tertulis) dan penelitian kepustakaan (salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data

sekunder yang diperoleh peneliti melalui buku-buku, literatur-literatur, berbagai artikel yang dicari lewat website, majalah maupun koran yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner tersebut ditunjukkan kepada responden penelitian yaitu para pemakai jasa audit dari Kantor Akuntan Publik yang memiliki citra baik (dalam konteks ini KAP yang besar dan berafiliasi dengan KAP luar negeri) yang meliputi pihak manajer keuangan dan staf keuangan sebuah perusahaan *go public*.

Tabel 1.
Profil Responden

Keterangan	Hasil Kuisioner	%
Jabatan Responden :		
Manajer Keuangan	17	20,0
Staf Keuangan	68	80,0
Jumlah	85	100,0
Jenis Kelamin :		
Laki - laki	43	50,6
Pemempuan	42	49,4
Jumlah	85	100,0
Usia :		
< 25 tahun	22	25,9
26 - 35 tahun	41	48,2
36 - 55 tahun	15	17,6
> 55 tahun	7	8,2
Jumlah	85	100,0
Pendidikan terakhir :		
S2	20	23,5
S1	65	76,5
Jumlah	85	100,0
Lama bekerja di perusahaan :		
< 1 tahun	1	1,2
1 - 5 tahun	37	43,5
6 - 10 tahun	33	38,8
> 10 tahun	14	16,5
Jumlah	85	100,0
Pengetahuan responden terkait kode etik auditor independen :		
Ya	55	64,7
Tidak	30	35,3
Jumlah	85	100,0
Kemera Auditor Independen yang dipilih :		
Bekerja di KAP terkenal	12	14,1
Memiliki No. Reg. Akuntan Berpengalaman (lama berprofesi sebagai akuntan public)	19	22,4
Jumlah	54	63,5
Skala pemakaian jasa auditor KAP :		
Sering, setiap tahun	85	100
Jumlah	85	100,0
KAP yang dijadikan Rekan :		
Tanwiraja, Wibitana, Rintis, dan Rekan	20	23,5
Purwanono, Suberman, dan Saaja, firma	35	41,2
Satrio Bing Emy, & Rekan	5	5,9
Siddharta Widjaya & Rekan	10	11,8
Lain - lain	15	17,6
Jumlah	85	100,0

Uji Validitas

Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Instrumen dikatakan valid bila mempunyai nilai koefisien korelasi rhitung > lebih besar dan nilai r tabel. Dalam penelitian ini angka kritik (*rtabel*) adalah $N - 2 = 85 - 2 = 83$ maka angka kritik untuk uji coba validitas dalam penelitian ini adalah 0,213.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r table	Keterangan
Kualitas Laporan Audit (X1)	X.1.1.1	0.324		Valid
	X.1.1.2	0.244		Valid
	X.1.1.3	0.272		Valid
	X.1.1.4	0.226		Valid
	X.1.1.5	0.221		Valid
	X.1.2.1	0.368		Valid
	X.1.2.2	0.264		Valid
	X.1.2.3	0.361	0.213	Valid
	X.1.2.4	0.329		Valid
	X.1.3.1	0.376		Valid
	X.1.3.2	0.392		Valid
	X.1.3.3	0.393		Valid
	X.1.3.4	0.319		Valid
	X.1.3.5	0.336		Valid
	X.1.3.6	0.325		Valid
	Citra Kantor Akuntan Publik (X2)	X.2.1.1	0.284	
X.2.1.2		0.329		Valid
X.2.1.3		0.400		Valid
X.2.1.4		0.334		Valid
X.2.2.1		0.352		Valid
X.2.2.2		0.348	0.213	Valid
X.2.2.3		0.450		Valid
Kepuasan Klien (Y)	X.2.3.1	0.348		Valid
	X.2.3.2	0.328		Valid
	X.2.3.3	0.350		Valid
	Y.1.1	0.444		Valid
	Y.1.2	0.500		Valid
	Y.1.3	0.306		Valid
	Y.1.4	0.358	0.213	Valid
	Y.1.5.1	0.285		Valid
Y.1.5.2	0.601		Valid	
Y.1.5.3	0.612		Valid	

Dengan adanya hasil uji validitas pada Tabel 2 maka dinyatakan bahwa semua variabel kualitas laporan audit dan citra Kantor Akuntan Publik dan Kepuasan Klien dinyatakan valid, karena nilai korelasi (*r hitung*) untuk setiap butir pernyataan diatas nilai *r tabel* 0,213 dan bernilai positif. Dengan demikian variabel-variabel tersebut dapat dianalisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, atau dengan kata lain uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi pengukuran.

Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas

Item pernyataan dalam penelitian ini adalah dengan cara *one shot*, dengan menghitung *Cronbach Alpha Coefficient* dari masing-masing instrumen dalam setiap variabel. Jika *Cronbach Alpha Coefficient* > 0.60 maka pernyataan dikatakan reliabel (Ghozali 2013).

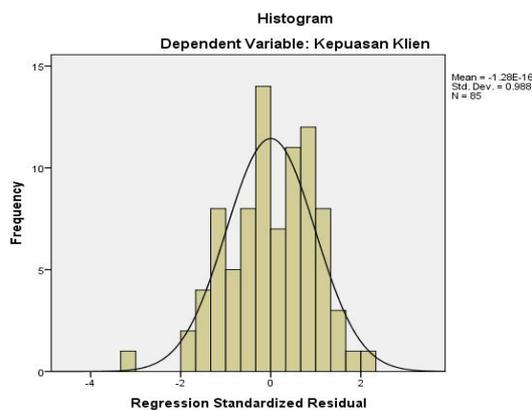
Hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 3 yang telah dicantumkan berikut ini.

Tabel 3
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Laporan Audit (X1)	0.618	15	Reliabel
Citra KAP (X2)	0.603	10	Reliabel
Kepuasan Klien (Y)	0.641	7	Reliabel

Hasil Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Nilai *Alpha-Cronbach* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 hal ini menandakan bahwa semua variabel penelitian dinyatakan reliabel. Hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan *Probability Plot of Standardized Residual* adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Pada pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi antara variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) keduanya memiliki distribusi normal atau tidak, hal ini dapat dilihat dengan menggunakan Grafik Histogram yang tidak condong ke kiri maupun ke kanan. Dengan melihat tampilan grafik histogram diatas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal.

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Predicted Value
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	28.2470588
	Std. Deviation	1.42439101
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.095
	Positive	.062
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hasil uji normalitas pada Tabel 4 di atas memperlihatkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov test* di baris *Asymp.sig* sebesar 0,058 lebih besar dari 0,05. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik terhadap kepuasan klien. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Pengujian Regresi Linier
Berganda

Model	Standardized Coefficient		T Coefficient	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	8.099	4.265	1.899	.061
Kualitas Laporan Audit	.306	.035	.521	.537
Citra KAP	0.62	0.81	0.72	.449

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : 1. Konstanta (a) sebesar 8.099 yang bernilai positif, hal ini menggambarkan bahwa tingkat ketergantungan kepuasan klien terhadap kualitas laporan keuangan dan citra kantor akuntan publik cukup tinggi. 2. Variabel independen kualitas laporan audit (X1) berpengaruh signifikan dan searah terhadap kepuasan klien (Y) dengan nilai koefisien 0.306 yang menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kualitas laporan audit sementara variabel independen lainnya tetap maka tingkat kepuasan klien kantor akuntan publik akan naik sebesar 0.306 atau 30,6% begitupula sebaliknya. 3. Variabel independen citra kantor akuntan publik (X2) berpengaruh signifikan dan searah dan searah terhadap kepuasan klien (Y) dengan nilai koefisien 0.062 yang menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel citra kantor akuntan publik sementara variabel independen lainnya tetap maka tingkat kepuasan klien kantor akuntan publik akan naik sebesar 0.062 atau 6,2% begitupula sebaliknya.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R Square*. Hasil perhitungan yang telah di peroleh dengan menggunakan bantuan program SPSS

23,00 besarnya *adjusted R square* (koefisien determinasi yang telah disesuaikan) adalah 0.691 atau 69,1%. Nilai R Square memberikan pengertian bahwa besarnya variabel kepuasan klien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik adalah sebesar 69,1% sedangkan selebihnya yaitu sebesar 30,9% dapat dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil Uji t (Parsial)

Uji t (Parsial) digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pada uji t nilai thitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara parsial dengan membandingkan nilai profitabilitas signifikan pada tabel hasil penelitian dengan (α) = 5%. Suatu variabel bebas berpengaruh secara signifikan jika nilai *probability value (p value)* lebih kecil dari 0,05. Kemudian pengaruh secara parsial dapat juga dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel. Apabila thitung > ttabel maka secara parsial variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% dan df (derajat kebebasan) $n-k-1 = 85-2-1 = 82$ adalah 1,667. Hasil perhitungan SPSS versi 23.00 menunjukkan bahwa Kualitas laporan audit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang secara parsial. Diketahui bahwa tingkat signifikan untuk variable kualitas laporan audit (X1) yang dihasilkan dari pengujian menunjukkan angka $0,000 < 0,05$ atau nilai thitung $5,537 > t$ tabel 1,667.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas laporan audit secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik pada tahun 2016 di kota Palembang, sehingga hipotesis H1 diterima. H2: Citra kantor Akuntan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang secara parsial. Diketahui bahwa tingkat signifikan untuk variabel kemampuan pengendalian (X2) yang dihasilkan dari pengujian menunjukkan angka $0,449 > 0,05$ atau nilai thitung $0,760 < t_{tabel} 1,667$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel citra kantor akuntan publik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang, sehingga hipotesis H2 ditolak.

Hasil Uji F (Simultan)

Uji simultan (Uji F) ini dilakukan untuk menggambarkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas / independen (kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat / dependen (kepuasan klien Perusahaan *GoPublic* tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang). Uji F menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 5 terlihat nilai F hitung 16,426 dengan probabilitas signifikansi yang menunjukkan nilai sebesar 0,000 itu berarti nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$. Sedangkan hasil yang diperoleh dari Ftabel pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan pembilang / df1 (jumlah variabel -1) yaitu $3 - 1 = 2$ dan derajat kebebasan penyebut / df2 ($n - k - 1$) yaitu $85 - 2 - 1 = 82$, diperoleh nilai Ftabel 3,11 yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel} (16,426 >$

$3,11)$. Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang, sehingga hipotesis diterima.

Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi berganda dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu, yaitu kualitas laporan audit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien dapat terdukung. Hipotesis dua yang menyatakan bahwa citra kantor akuntan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien tidak terdukung sedangkan hipotesis tiga yang menyatakan bahwa laporan audit dan citra kantor akuntan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien dapat terdukung.

Pengaruh Kualitas Laporan Audit Terhadap Kepuasan Klien

Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan teori - teori yang dipaparkan dalam Bab 2 serta hasil penelitian - penelitian terdahulu, bahwa kualitas laporan audit dalam penelitian ini memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik serta selaras dengan pendapat Ishak (2000) yang menyimpulkan bahwa kualitas laporan audit berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan klien. Maka dari itu, komitmen kantor akuntan publik untuk memberikan kualitas laporan audit yang berkualitas harus diutamakan dalam proses pelaksanaannya dan tetap berpegang teguh pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia, salah satunya dengan cara menjaga kualitas auditor yang bertugas.

Diperkuat oleh pendapat Zakiyah (2009), sebuah tantangan bagi kantor akuntan publik untuk bisa meningkatkan kepuasan klien dengan cara memberikan hasil audit yang berkualitas, berusaha

memenuhi kebutuhan klien tanpa diminta, sehingga klien akan loyal dan tidak memiliki keinginan untuk melakukan pergantian auditor dan terkadang atas kerjasama awal dalam proses audit lah yang memiliki kemungkinan besar untuk klien setia terhadap kantor akuntan publik.

Pengaruh Citra Kantor Akuntan Publik terhadap kepuasan klien.

Hasil temuan penelitian ini cukup bertentangan jika ditinjau dari sudut pandang teori, sebab pada dasarnya manusia cenderung biasa melihat citra baik dari sebuah obyek tertentu, baik itu berdasarkan kualitas maupun *image* atau *brand* barang / jasa sebelum menggunakan jasa atau membeli barang tersebut. Citra yang baik dari sebuah obyek tertentu seharusnya dapat memberikan *stigma* bahwa menggunakan jasa atau membeli barang tersebut akan memberikan kepuasan pada konsumennya. Ditinjau dari sudut pandang klien, selaras dengan temuan penelitian ini yang memperlihatkan bahwa citra baik yang dimiliki oleh kantor akuntan publik yang termasuk KAP *Big Four* maupun yang berafiliasi dengan KAP Internasional, tidak menjamin bahwa kantor akuntan publik tersebut dapat memberikan kepuasan kepada klien. Diperkuat oleh teori pilihan rasional dalam bab 2 yang menyebutkan bahwa Klien Kantor Akuntan Publik akan mengambil pilihan yang rasional ketika memilih jasa kantor akuntan publik tertentu dengan menitikberatkan kepada terjaganya kepentingan perusahaan (responsif terhadap kebutuhan, terjaganya informasi, hingga perbandingan yang relevan antara biaya yang dikeluarkan dengan kinerja yang diberikan oleh kantor akuntan publik).

Pengaruh Kualitas Laporan Audit dan Citra Kantor Akuntan Publik terhadap Kepuasan Klien

Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik terhadap kepuasan klien secara simultan. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas dalam hal ini kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik memiliki pengaruh signifikan dan simultan memiliki peranan yang penting dalam kepuasan yang dirasakan klien kantor akuntan publik pada tahun 2016 di kota Palembang. Hal ini selaras dengan teori yang mengatakan bahwa seharusnya citra yang baik dari sebuah kantor akuntan publik akan menuntutnya agar dapat memberikan kualitas laporan audit terbaik karena kedua hal ini berjalan beriringan dalam prosesnya sehingga dapat *mendongkrak* secara maksimal tingkat kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mengenai pengaruh kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan), kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang. Tingkat korelasi antara kedua variabel independen dan variabel dependen tinggi, yang ditunjukkan dengan nilai R sebesar 69,1% pengaruh yang diberikan oleh variabel independent (kualitas laporan audit dan citra kantor akuntan publik) terhadap perubahan

variabel dependent (kepuasan klien kantor akuntan publik) adalah sebesar R^2 yaitu 69,1%. dan sisanya sebesar 30,9% , variabel dependen dapat dipengaruhi oleh variabel - variabel yang lain yang masih terkait dengan tingkat kepuasan klien yang memakai jasa kantor akuntan publik.

2. Kualitas laporan audit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang. Karena banyaknya responden yang berpendapat bahwa kualitas laporan audit memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap rasa kepuasan yang didapatkan oleh klien dari hubungan kerjasama yang dijalani.
3. Citra kantor akuntan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Karena sebagian besar responden memberikan persepsi bahwa citra / reputasi kantor akuntan publik itu tidak mempengaruhi terhadap kepuasan klien (Perusahaan *Go Public*) tahun 2016 yang memiliki kantor cabang di kota Palembang, yang memiliki pengaruh signifikan guna mempengaruhi kepuasan klien adalah pengalaman yang dimiliki oleh auditor independen dalam mengaudit.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan yang sebenarnya sangat dapat mempengaruhi hasil penelitian yang ditemukan. Keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan prinsip *purposive sampling* dengan membatasi obyek penelitian hanya pada 10 perusahaan BUMN dan 10 perusahaan BUMS yang sudah *GoPublic* yang bersedia untuk mengisi kuesioner dengan total responden sebanyak 100 orang (1

perusahaan diberikan 5 kuisisioner untuk dapat diisi). Perusahaan yang memakai jasa kantor akuntan publik bukan hanya perusahaan-perusahaan yang sudah *Go Public* saja, melainkan perusahaan-perusahaan yang ingin meminjam dana di bank, perusahaan yang masih menjadi BUMD, dan lain sebagainya pun membutuhkan jasa kantor akuntan publik dalam menjalankan perusahaannya. Maka dari itu, hasil penelitian ini tidak dapat di *generalisir*kan sebagai tolak ukur kepuasan klien kantor akuntan publik.

4. Responden dalam penelitian ini hanya terbatas pada Manajer keuangan dan staf keuangan di sebuah perusahaan dan belum mencakup keseluruhan pihak-pihak yang sebenarnya memiliki pengaruh dalam memutuskan pemilihan kantor akuntan publik mana yang akan dipakai jasanya (dalam prakteknya, di perusahaan *Go Public*, kantor akuntan publik yang akan dijadikan rekan ditentukan oleh keputusan komite audit berdasarkan rekomendasi dari Internal Audit dan disahkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham / RUPS).

Saran

Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan klien kantor akuntan publik pada tahun 2016 di kota Palembang. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambah atau mengkaji faktor - faktor lain yang diperkirakan mempengaruhi kepuasan klien, seperti pergantian auditor, *DueCare* (sikap hati - hati), standar etik yang tinggi hingga responsif nya kantor akuntan publik terhadap kebutuhan klien, dstnya.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian terkait dengan

obyek perusahaan yang secara bentuk, jenis dan besaran perusahaan lebih variatif lagi, sehingga bisa menjelaskan kondisi lebih *real* dan menghasilkan penelitian yang jauh lebih bisa menjawab permasalahan yang ada.

3. Sampel dalam penelitian ini hanya sebanyak 85 responden. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya menambah jumlah sampel penelitian.
4. Peneliti sebaiknya harus lebih komunikatif dengan pihak yang dijadikan responden dalam penelitian sehingga pengumpulan kuisioner lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- DeAngelo, LE. 1981. Auditor Size and Auditor Quality. *Journal of Accounting and Economics, Dec, Vol.3, No.3: 183 - 199.*
- Etzioni A. 2010 Behavioral economics: A Methodological Note. *Journal of Economic.*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese & Cote. 2000. Academy of Marketing Science Review. *Defining Consumer Satisfaction Volume 2000 No. 1.*
- Harahap, Sofyan Syafri. 2013. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan.* Cetakan Kesebelas. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Ishak, M. 2000. *Analisis Faktor – faktor Penentu Kualitas Audit Menurut Persepsi Klien.* Tesis. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada.
- Kane, G., & U. Velury. 2005. The Impact Of Managerial Ownership On The Likelihood Of Provision Of High Quality Auditing Services, *Journal Review Of Accounting & Finance.*
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1 dan 2. Edisi Ke 12. Jakarta: PT. Indeks-Prentice Hall.
- Haryanto, Sugiharto. 2003. Pengaruh Rasio Profitabilitas Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Industri di Bursa Efek Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3, Jilid 8.*
- Matlin, Margaret W. 1998. *Cognition.* Fort Worth: Harcourt Brace College Publishers.
- Mayangsari, Sekar. Puspa Wandanarum. 2013. *Auditing Pendekatan Sektor Publik dan Privat.* Jakarta: PT. Media Bangsa.
- Messier, William F. Jr dan Steven M. Glover dan Douglas F. Prawitt, 2005. *Auditing & Assurance Service A Sistematic Approach,* Buku II, Edisi 4, Penerjemah Nuri Hinduan. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukhlisin. 2004. Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Portofolio Jasa Audit, dan Reputasi Kantor Akuntan Publik Terhadap Kepuasan Klien. *Balance, 1(Maret), hal: 27 – 45.* Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Mumpuni, Rahayu. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Audit Delay Pada Perusahaan Non Keuangan di Bursa Efek Indonesia Tahun 2006-2008.* Semarang: Skripsi (dipublikasikan) Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Nugraha, Nyata. 2002. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Audit yang Bukan Perusahaan Go Publik di Jawa Tengah.* Semarang: Tesis Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Oliver. 1997. *Great Answer to Tough the Marketing Question.* Jakarta: PT. Prenhalindo.

- Pamudji, Sugeng. 2009. Pengaruh Kualitas Audit dan Auditor Baru Serta Pengalaman Bagian Akuntansi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Klien. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Putri, Windasari Suhar. 2010. *Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Semarang: Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Purwanto, Marini dan Simon Haryanto. 2004. Pengaruh Kualitas Audit, Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik di Indonesia: Studi Empiris pada Perusahaan Tbk di Indonesia. *Majalah Ekonomi, Tahun XIV, No. 1*.
- Purwono, Angga S. 2011. *Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Bank Pengkreditan Rakyat di Jawa Tengah)*. Semarang: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuty, Freddy. 1997. *Riset Pemasaran*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuty, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ritzer, George dan Douglas J. 2010. *Teori Sosiologi*. Bantul: Kreasi wacana.
- Setiawan, Ivan aries dan Imam Ghozali. 2006. *Akuntansi Keperilakuan Konsep Dan Kajian Empiris Perilaku Akuntan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sofjan, Assauri. 2002. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Susanto. 2004. *Value Marketing, Paradigma Baru Pemasaran*. Quantum Bisnis & Manajemen. Jakarta:
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. & Candra, G. 2011. *Service, quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vanstraelen, Ann. 1999. The Auditor's Going Concern Opinion Decision: A Pilot Study. *International Journal of Auditing Nomor 3, hal 41 - 57*.
- Widagdo, Ridwan. 2002. Analisis Pengaruh Atribut-Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien. Semarang: Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro.
- William F. Messier, dan Margareth Boh. 2003. *Auditing and Assurance: A Systematic Approach (3th edition)*. USA : McGraw-Hill.
- Yunior, W.S. 2009. *Pengaruh Kualitas AkruaI Sebagai Risiko Informasi Terhadap Biaya Modal Perusahaan: Studi Empiris Perusahaan Publik yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2007*. Jakarta: Skripsi, Universitas Indonesia.
- Zakiah. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.