

KUALITAS JASA AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN KLIEN PADA PERUSAHAAN SWASTA DALAM PRESPEKTIF EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Pada Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi di Jalan Sail)

RENDI SAPUTRA
11425100243

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis mengenai kualitas jasa akuntansi terhadap kepuasan klien pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa guna untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Salah satu usaha untuk menciptakan kepuasan terhadap pelanggan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik terutama pada bidang jasa. sehingga yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. Melalui penelitian setiap penyedia jasa harus dapat menentukan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan utama konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi dilihat dari kepuasan klien dalam lima dimensi SEVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*).

Skripsi ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi Jalan Sail Gg. Luken Kel. Bambu Kuning Kec. Tenayan Raya Pekanbaru. Dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh klien yang tergabung dalam perusahaan jasa akuntansi tersebut yang berjumlah 33 pelanggan diantaranya 24 perusahaan badan usaha dan 9 orang pribadi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan kuesioner.

Observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengamati dan meninjau secara langsung pada objek yang akan diteliti. Wawancara, yaitu penulis melakukan tanya jawab langsung kepada pemilik perusahaan jasa akuntansi dan perusahaan swasta. (kuesioner) yaitu sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang diberikan kepada subjek yang akan diteliti.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber aslinya (tidak melalui perantara), dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, referensi, dokumen-dokumen dan literatur-literatur lainnya yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data deskriptif kualitatif yaitu dengan menggunakan data referensi baik berupa literature maupun artikel-artikel yang berhubungan dan menggambarkan apa yang terjadi di lapangan, dalam pengumpulan data untuk menganalisis data kualitatif maka digunakan analisis Regresi berganda dengan bantuan aplikasi SPSS.

Adapun tehnik metode analisa data yaitu menggunakan metode Deduktif yaitu suatu uraian penulisan yang diawali dengan mengemukakan persoalan-persoalan secara umum kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

husus. Induktif yaitu suatu uraian penulisan yang diawali dengan mengemukakan persoalan-persoalan yang bersifat khusus kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan yang bersifat umum. Deskriptif yaitu suatu uraian penulisan yang menggambarkan sesuatu sesuai fenomena yang terjadi dilapangan penelitian, kemudian dianalisa dari data yang ada untuk ditarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien. Namun secara parsial *assurance* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan,Kepuasan, Klien, Kantor Jasa Akuntansi (KJA)