

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibandingkan dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya. Di Eropa misalnya, sektor ini telah memberi kontribusi sebanyak 60% PDB, sedangkan di Indonesia mencapai hampir 30%-nya. Kontribusi ini dilihat dari segi laba ataupun kemampuannya menyerap sebagian besar pasokan tenaga kerja.¹

Di dalam suatu perekonomian industri, perusahaan secara khusus menyediakan jasa untuk kepentingan bisnis maupun manufaktur, seperti jasa angkutan, jasa di bidang keuangan, dan jasa pergudangan akan lebih efisien daripada perusahaan-perusahaan manufaktur tersebut menyediakannya sendiri. Dengan demikian, sering kita lihat peranan dari biro-biro iklan, konsultan, perusahaan jasa keuangan, dan kegiatan-kegiatan bisnis lainnya lebih banyak ditangani oleh sektor-sektor yang bergerak khusus di bidang jasa dan semakin lama semakin penting peranannya seiring dengan berkembangnya perekonomian di bidang industri. Selanjutnya, dampak dari kemajuan di bidang industri terasa pengaruhnya terhadap kebutuhan hidup masyarakat. Akibat masyarakat menjadi makmur dan lebih terdidik, masyarakat akan semakin membutuhkan konsumsi berbagai bidang jasa, sehingga berakibatkan semakin banyaknya industri yang

¹ Rambat Lupiyoadi – A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 2.

menyediakan jasa-jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat banyak, seperti restoran, rumah sakit, jasa kebersihan (*cleaning service*), maupun yang menyediakan jasa-jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, seperti salon kecantikan, pusat kebugaran dan jasa penitipan anak (*child care*).²

Perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi menuntut kinerja yang sempurna dari setiap proses yang dijalankan perusahaan. Pemasaran tidak lagi dipandang sebagai bagian yang terpisah dari organisasi yang hanya berperan sebagai proses penjualan suatu produk. Perkembangan konsep pemasaran sendiri tidak terlepas dari fungsi-fungsi organisasi yang lain dan pada akhirnya mempunyai tujuan untuk memuaskan pelanggan.

Salah satu usaha untuk menciptakan kepuasan terhadap pelanggan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik terutama pada bidang jasa. Unit-unit pelayanan yang terdahulu hanya bersaing dengan tujuan agar layanan yang dilakukan dapat memberikan fungsi yang lebih efektif dan efisien. Hanya unit layanan yang dapat melayani dengan cepat terhadap kebutuhan konsumen yang mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien serta dapat tercapainya kepuasan pelanggan. Telah banyak penulis yang mendefinisikan kualitas berdasarkan pada sudut pandang masing-masing.

Dari beberapa definisi tersebut mengarah pada usaha untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen. Sedangkan harapan konsumen setiap saat akan berubah sesuai tuntutan perkembangan zaman, sehingga dapat dikatakan

² Farida Jasfar, *Manajemen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 3

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.

bahwa kualitas unit layanan harus selalu berubah sesuai dengan harapan konsumen untuk terciptanya kepuasan konsumen.

Faktor-faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:³

1. Kualitas produk, pelanggan merasa puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
3. Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
4. Emotional Faktor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Di samping perbedaan karakteristik ini, dalam

³ Juwandi, Hendry Irwan, *Kepuasan Pelayanan Jasa* (Jakarta: Erlangga, 2004), h. 37.

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.

penilaian kualitas jasa, konsumen terlibat secara langsung serta ikut di dalam proses jasa tersebut, 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. Dimensi kualitas jasa sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumen.⁴

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS:2:267)⁵

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan didalam ekonomi islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Quran dan Hadits.⁶

⁴ Ibid h. 47.

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Al-Baqarah (2): 267, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), h. 45.

⁶ <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/> > *kualitas-pelayanan-jasa-dalam-islam.html*, diakses pada tanggal 04 November 2017.

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.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang harus diberikan kepada sesama manusia. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ (مَتَّقُوا عَلَيْهِ)

Artinya: “Dari Anas RA, dari Nabi SAW, beliau bersabda, “Tidaklah sempurna iman seseorang di antara kalian sebelum mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri”.(HR. Bukhari dan Muslim)⁷

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan kita tersebut ketika kita melayani orang lain.

Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai “sesuatu usaha untuk membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain”. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.⁸

Mark R. Colgate dan peter J. Danaher (2000) pernah meneliti pengaruh implementasi strategi relasional ini terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian mereka ini berhasil memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan (klien) berpengaruh secara asimetris terhadap

⁷ Imam Nawawi, *Shahih Riyadhush-Shalihin* (Jakarta : Pustaka Azzam, 2006), h. 197.

⁸ Paimin Napitulu, *Pelayanan Publik da Customer Satisfaction*, (Bandung: PT Alumnii, 2007), h. 164.

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.

kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik.⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik perusahaan jasa akuntansi yaitu Bapak Jeni Wardi S.E, M.Ak, Ak, CA dengan salah satu perusahaan swasta pemilik PT. Trilogi Mandiri Graha yaitu Bapak Agus Salim. menjelaskan bahwa “kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan (klien) ialah kualitas yang terbaik dan profesional dimana setiap kebutuhan pelanggan bisa dapat dipenuhi jika ada permasalahan-permasalahan yang sulit dilakukan oleh perusahaan swasta baik dalam pengelolaan laporan keuangan, pembukuan, serta dalam pelaporan pajak perusahaan. Maka jasa akuntansi siap memberikan pelayanan-pelayanan jasa yang terbaik dan profesional untuk dapat meringankan atau menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga perusahaan swasta tersebut dapat merasakan kepuasan atas kualitas jasa yang diberikan. Jika ada pelanggan yang tidak puas dengan kualitas jasa yang kami berikan, maka kami akan memperbaiki atau meningkatkan lagi kinerja kualitas jasa yang kami miliki. Agar kualitas jasa yang kami berikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.¹⁰

Sedangkan menurut Bapak Agus Salim selama saya membutuhkan jasa akuntansi saya merasa sedikit terbantu dalam pengelolaan pembukuan, penyusunan laporan keuangan, dan pelaporan pajak perusahaan saya.¹¹ Apalagi pelayanan jasa akuntansi itu kualitas jasanya sudah berpengalaman dan

⁹*Ibid*, h. 196.

¹⁰ Jeni Wardi dan Agus Salim, (Jasa Akuntansi dan perusahaan swasta), *Wawancara* Tanggal 23 Oktober 2017.

¹¹ Agus Salim, (Pemilik Perusahaan PT. Trilogi Mandiri Graha), *Wawancara* Tanggal 25 Oktober 2017.

profesional dalam bidangnya, dan saya masih belum merasa puas atas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh kantor jasa akuntansi tersebut dan saya berharap agar kantor jasa akuntansi tersebut terus dapat meningkatkan kualitas jasanya.

Adapun data-data klien dari perusahaan tersebut ialah:

NO	NAMA PERUSAHAAN	ALAMAT
1	CV. Mandiri	Jl. Harapan raya No. 57 B Pekanbaru.
2	Yayasan Al-Fath Insannyah	Jl. Sidomulya Timur, Marpoyan Damai Pekanbaru.
3	PT. Riau Pharma Jaya	Jl. Tanjung Datuk No. 44 A Pekanbaru.
4	PT. Trilogi Mandiri Graha	Jl. Garuda Sakti Km. 3 Pekanbaru.
5	PT. Panji Jaya Mulia	Jl. Soekarno Hatta Komp Angrek Mas Blok C/8 Pekanbaru.
6	PT. Kemilau Rajawali Perkasa	Jl. Durian No. 8B, Labuh Baru Timur, Payung Sekaki, Pekanbaru.
7	Yayasan Pendidikan Payung Negeri	Jl. Tamtama No. 6 Labuh Baru Timur, Payung Sekaki-Pekanbaru.
8	PT. Wita Sarana Piningra	Jl. Gatot Subroto No. 28 Sumahilang Pekanbaru.
9	PT. Teknik Utama Negeri Engineering	Jl. Hang Tuah No. 77 Kel. Rojasari Kec. Tenayan Raya Pekanbaru.
10	PT. Hatara Mulia Insanni	Jl. Gatot Subroto No. 28, Rt 03 Rw 05, Pekanbaru.
11	PT. Ardhinusa Mitratel	Jl. Hang Tuah No. 77 Tenayan Raya Pekanbaru.
12	CV. Cipta Karya Pesona	Jl. Hang Tuah No. 70 B Pekanbaru.
13	CV. Maju Anugerah Mandiri	Jl. Trubuk No. 64 C Wonorejo, Marpoyan Damai Pekanbaru.
14	CV. Apotek Keluarga	Jl. H.R Soebrantas No. 297 A Pekanbaru.
15	PT. Sukses Polyurea Indonesia	Jl. Harapan Raya No. 247 F-6 Pekanbaru.
16	PT. Russindo Rekayasa Pratama	Jl. Ampu No. 09 Rt. 004 Rw. 006 Simpang Tiga Bukit Raya

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.

		Kota Pekanbaru.
17	CV. Kantor Jasa Akuntansi Jeni Wardi	Jl. Sail. Gg. Luken No. 07 Pekanbaru.
18	PT. Panji Properti	Jl. Nenas No. 81 Jadiredjo Sukajadi.
19	CV. Apotek Keluarga 2	Jl. H.R. Soebrantas No. 297A Pekanbaru
20	CV. Teokudong	Jl. Seberang Padang Utara I No. 56

Sumber Data: Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi¹²

Tabel. 1.1

Pelanggan cenderung menginginkan kriteria yang ada di perusahaan pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepadanya. Kriteria tersebut adalah *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri. *Empathy* (empati), yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan mengerti kebutuhan pelanggan. *Tangible* (Bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.¹³

Menurut Rod Davey dan Anthony Jacks dalam buku mereka *How to be Better at ... Marketing : Meningkatkan Kinerja Pemasaran*, memaparkan 7 dimensi penting dalam memberikan pelayanan pada pelanggan yang dikenal

¹² Sumber Data: Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi, pada tanggal 4 Desember 2017.

¹³ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 18.

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.

dengan *PERFECT*. Secara berurutan dapat dipahami sebagai berikut. 1) *polite* (kesopanan), yang perlu ditampilkan selama proses komunikasi dengan pelanggan. Hal itu akan menjadi lebih baik bila disertai sentuhan pribadi yang menyenangkan. 2) *Efficient* (efisien), berarti segalanya harus dilakukan dengan benar, singkat, namun tepat sasaran. 3) *Respectful* (hormat), yang dimaknai sebagai sikap hormat yang selalu harus ditunjukkan oleh seorang layanan. 4) *Friendly* (ramah), yang perlu dilakukan dengan tepat dan tidak terlalu berlebihan. 5) *Ethusiast ic* (antusias), dapat dilakukan dengan memberikan perhatian yang cukup terhadap hal-hal yang dikatakan atau dibutuhkan pelanggan. 6) *Cheerful* (menyenangkan), merupakan sikap yang harus dijaga pada setiap dan selama melakukan kunjungan kerja. 7) *Taxtful* (bijaksana), berarti bahwa situasi atau karakteristik pelanggan yang berbeda-beda harus disikapi secara tepat.¹⁴

Menurut (*Michael Le Boeuf*), bisnis yang kualitas pelayanannya rendah rata-rata hanya memperoleh tambahan 1% pelanggan baru dan kehilangan pangsa pasar sebesar 2% setahun. Pada pihak kualitas pelayanannya sangat baik, rata-rata memperoleh 12% tambahan pelanggan baru, meraih pangsa pasar sebesar 6% setahun, dan biasanya mampu menetapkan harga yang cukup tinggi.

Menurut salah satu klien pada perusahaan kantor jasa akuntansi (KJA) Jeni Wardi yaitu Bapak Agus Salim pemilik perusahaan swasta (PT Trilogi Mandiri Graha) mengatakan masih belum merasa puas atas kualitas pelayanan jasa akuntansi yang diberikan tersebut.¹⁵

¹⁴Triwibowo Soedjas, dkk, *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*, (Yogyakarta:C.V Andi Offset,2006), h.37.

¹⁵ Agus Salim, (Perusahaan PT. Trilogi Mandiri Graha), *Wawancara* Tanggal 25 Oktober 2017.

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.

Dalam hal ini adanya kesenjangan antara teori dengan prakteknya, dimana kualitas dapat diukur dengan parameter seperti, banyaknya keluhan pelanggan, banyaknya kesalahan, jumlah kunjungan, pencapaian target, dan sebagainya.¹⁶

Berdasarkan fenomena di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Jasa Akuntansi Terhadap Kepuasan Klien Pada Perusahaan Swasta Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi di Jalan Sail)”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka penelitian ini hanya berkisar pada kualitas jasa akuntansi terhadap kepuasan klien antara Kantor Jasa Akuntansi terhadap perusahaan swasta dalam perspektif ekonomi syariah di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi di jalan sail.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan pembatasan masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepuasan klien di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa akuntansi terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi?
3. Bagaimana kualitas jasa akuntansi perspektif ekonomi syariah di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi?

¹⁶ *Ibid*, h. 37.

Hak Cipta Dilindungi 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.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tentang kepuasan klien di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi.
- b. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa akuntansi terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi.
- c. Untuk mengetahui tentang kualitas jasa akuntansi perspektif ekonomi syariah di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi.

E. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Menambah khasanah pengetahuan di bidang ekonomi syariah khususnya tentang kualitas jasa terhadap kepuasan klien.
- c. Menetapkan dan mengembangkan disiplin ilmu yang penulis dapatkan di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau dengan mengaplikasikan dalam bentuk tulisan dan juga sebagai informasi bagi penelitian lebih lanjut.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

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.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang berlokasi di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi di jalan sail Gg. Luken No. 7 Kel. Rejosari Kec. Tenayan Raya Pekanbaru – 28281.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik perusahaan jasa akuntansi dan perusahaan swasta.
- b. Sedangkan objeknya adalah kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Terdapat perbedaan istilah yang digunakan untuk populasi dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kualitatif tidak mengenal istilah populasi melainkan menggunakan istilah “situasi sosial” (*social situation*) yang memiliki tiga elemen, yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), serta aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis dan tidak dapat dipisahkan, (Sugiyono, 2011). Dan peneliti mengambil untuk sampel semua dari populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik (*total sampelng*).¹⁷ Elemen situasi sosial dalam penelitian ini adalah :

1. Tempat : Di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi

¹⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Persada Media Grup, 2006), Cet 1, h. 99.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

2. Pelaku : Seluruh Staff Karyawan dan Klien yang ada di Perusahaan Swasta. Adapun pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N \sum^2}$$

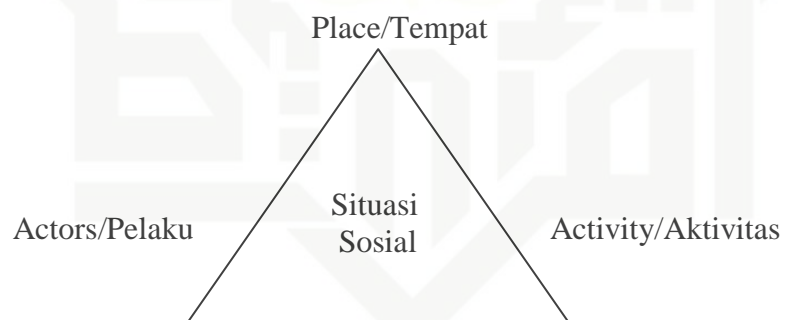
Keterangan :

n= Ukuran Contoh

N= Ukuran Populasi

 \sum^2 = Persen kelonggaran ketidaktelitian yang dapat ditolerir (10%)

3. Aktivitas : Pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi



Gambar 1.1 Situasi sosial (Sugiyono: 2011)

Jadi boleh disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan (Klien) di Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi yang pernah berinteraksi dengan pelayanan di kantor jasa tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah pemilik kantor jasa akuntansi dan perusahaan swasta.

b. Jenis data

1. Data primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (tidak melalui perantara).

2. Data sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, referensi, dokumen-dokumen dan literatur-literatur lainnya yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti.¹⁸

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni berupa kuesioner. Ada 33 items pertanyaan didesain untuk bisa membantu menjawab pertanyaan pada penelitian ini. Items pertanyaan yang diajukan pada responden didesain dan diolah dengan skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
N = Netral	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

Gambar : 1.2 analisis tingkat kepentingan dan kinerja (Supranto, 1997)

¹⁸ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), h. 19.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Teknik dan Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan mengamati dan meninjau secara langsung pada objek yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mengetahui keadaan yang sesungguhnya dilapangan secara lebih mendalam.¹⁹
- b. Wawancara, yaitu penulis melakukan tanya jawab langsung kepada pemilik perusahaan jasa akuntansi dan perusahaan swasta.
- c. Angket (kusioner) yaitu sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang diberikan kepada subjek yang akan diteliti.

6. Metode Analisa Data

Dalam menganalisa data yang disajikan, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan menggunakan data referensi baik berupa literature maupun artikel-artikel yang berhubungan dan menggambarkan apa yang terjadi di lapangan.²⁰ Tindak lanjut dari pengumpulan data adalah menganalisis data untuk menganalisis data kualitatif maka digunakan analisis Regresi berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \sum$$

¹⁹ M. Djunaidi Ghony, Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruz Media), Cet. 3, h. 165.

²⁰ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta ; PT. Bumi Aksara, 1995), h. 54.

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.

Keterangan : Y1 = Kepuasan Klien

X1 = Tangible

X2 = Empathy

X3 = Realibility

X4 = Responsiveness

X5 = Assurance

a = Konstanta (nilai Y1 apabila X1, X2.....Xa = 0)

b = Koefisien rehresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Setelah data terkumpul maka peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Deduktif yaitu suatu uraian penulisan yang diawali dengan mengemukakan persoalan-persoalan secara umum kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.²¹
- b. Induktif yaitu suatu uraian penulisan yang diawali dengan mengemukakan persoalan-persoalan yang bersifat khusus kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan yang bersifat umum.²²
- c. Deskriptif yaitu suatu uraian penulisan yang menggambarkan sesuatu sesuai fenomena yang terjadi dilapangan penelitian, kemudian dianalisa dari data yang ada untuk ditarik kesimpulan.²³

²¹Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT.Remaja Rosdakarya,2004), h.148.

²² Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), Ed. 1, Cet. 10, h. 40.

²³ Muhammad Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 112.

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.

7. Variabel Penelitian

Jenis variabel-variabel yang diteliti adalah :

- a. Variabel bebas (*independent*), yaitu wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).
- b. Variabel terikat (*dependent*), yaitu kepuasan Klien.

8. Defenisi Operasional Variabel dan Indikator

Defenisi operasional merupakan penjabaran akan defenisi variabel dan indikator pada penelitian ini.

Tabel 1.2
Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator
<i>Tangible</i>	Diartikan sebagai tampilan fisik seperti peralatan, penampilan karyawan, fasilitas gedung dan lainnya	<ul style="list-style-type: none"> • Nyaman • Penampilan karyawan • Fasilitas memadai
<i>Reliability</i>	Adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan akurat dan handal	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan maksimal • Tepat dan akurat • Simpatik • Waktu pelayanan sesuai dengan janji
<i>Responsiveness</i>	Adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera dan tepat	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan informasi lengkap • Menyelesaikan keluhan dengan cepat • Pelayanan cepat dan tanggap • Membantu kesulitan klien
<i>Assurance</i>	Adalah pengetahuan,	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat menjawab

	keramahan serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan	<p>pertanyaan dengan baik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyakinkan dan menanamkan rasa aman • Sopan dan ramah • Transaksi dapat dipercaya
<i>Empathy</i>	Adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami kebutuhan dan kepentingan • Perhatian dan kesabaran • Menghargai dan mengerti keluhan klien
Kepuasan Klien	Kepuasan klien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya	<ul style="list-style-type: none"> • Tepat dalam memberikan informasi transaksi • Dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan • Produk yang ditawarkan memuaskan • Produk tidak mengecewakan

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.

Rencana Out Line

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Batasan Masalah
- C. Rumusan Masalah
- D. Tujuan Penelitian
- E. Manfaat Penelitian
- F. Metode Penelitian
- G. Seketika Pembahasan

BAB II : GAMBARAN UMUM KJA JENI WARDI

- A. Sketsa Sejarah KJA Jeni Wardi
- B. Visi dan Misi KJA Jeni Wardi
- C. Sistem Pemberian Jasa Akuntansi KJA Jeni Wardi
- D. Berbagai Perusahaan-Perusahaan Swasta yang Menjadi Klien KJA Jeni Wardi

BAB III : TINJAUAN TEORETIS

- A. Pengertian Jasa Akuntansi
- B. Karakteristik Jasa Akuntansi
- C. Pengertian kualitas Pelayanan
- D. Pengertian Pelanggan (Klien)
- E. Pengertian Kepuasan Pelanggan

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Pengujian Instrumen

- B. Deskripsi Variabel Penelitian
- C. Pengujian Asumsi-asumsi
- D. Pengujian Hipotesis Penelitian
- E. Pembahasan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

