

## TUGAS AKHIR

### UPAYA-UPAYA KANTOR JASA AKUNTAN (KJA) KARIM ARDHI CONSULTING UNTUK MENJAGA LOYALITAS KLIEN

*Disusun untuk diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan tugas  
Akademik dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.md)*



Oleh:

**ANGGORO AFIF PANGESTU**

**01770213358**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2020**

- 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.

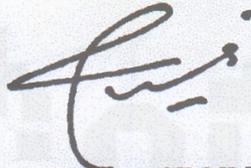
## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**NAMA** : ANGGORO AFIF PANGESTU  
**NIM** : 01770213358  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JURUSAN** : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
**JUDUL** : UPAYA-UPAYA KANTOR JASA AKUNTAN (KJA) KARIM ARDHI CONSULTING UNTUK MENJAGA LOYALITAS KLIEN.

Setelah kami teliti dan memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka kami berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat di setujui.

Disetujui oleh:

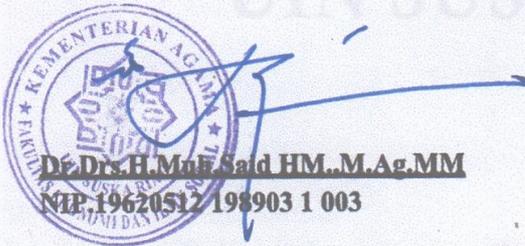
Pembimbing



**Putriana, SE.MM**  
NIP.19691120 2007 01 2023

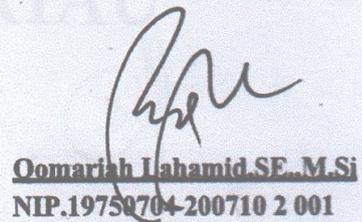
Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



**Dr. Drs. H. Mub. Said HM., M.Ag., MM**  
NIP.19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan  
D3 Manajemen Perusahaan



**Oomariah Lahamid, SE., M.Si**  
NIP.19750704-200710 2 001

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

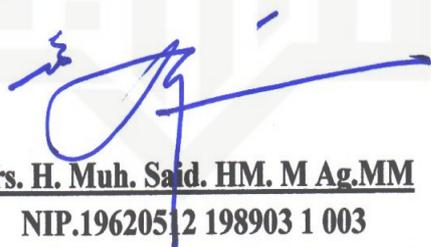
## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**NAMA** : ANGGORO AFIF PANGESTU  
**NIM** : 01770213358  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JURUSAN** : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
**JUDUL** : UPAYA-UPAYA KANTOR JASA AKUNTAN (KJA) KARIM ARDHI CONSULTING UNTUK MENJAGA LOYALITAS KLIEN.

Pekanbaru, 26 Januari 2021

Disetujui Oleh :

**KETUA PENGUJI**



Dr. Drs. H. Muh. Said. HM. M Ag. MM

NIP.19620512 198903 1 003

**ANGGOTA**

**PENGUJI I**



Oomariah Lahamid. SE. M. Si

NIP.19750704 200710 2 001

**PENGUJI II**



Abdiana Ilosa. S. Ap. MPA

NIP.19870716 201503 2 003

- 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.

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

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini, Shalawat dan salam senantiasa kita persembahkan kepada Rasulullah SAW, yang telah berhasil mereformasikan kehidupan umat manusia menuju tuntunan nilai-nilai islam, yang terdapat dalam Al-qur'an dan Hadist yang merupakan rujukan menjadi pegangan umat islam didalamnya setiap gerak dan langkah menuju dunia dan akhirat. sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini dengan judul “ **Upaya – Upaya Kantor Jasa Akuntan Karim Ardhi Consulting untuk Menjaga Loyalitas Klien**” Merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya (A. Md) pada Jurusan DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Penulisan laporan ini juga tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik bantuan berupa moril maupun material, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang tercinta bapak Gono Handoko dan ibu (almh) Setiyo Sri Rejeki yang selalu mendo'akan saya, serta adik-adik saya yang selalu mensupport saya dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Putriana , S.E., M.M selaku pembimbing penulisan laporan ini yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga penulisan ini dapat terlaksana dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Pelaksana tugas (Plt) Rektor UIN SUSKA RIAU dan bapak ibu pembantu Rektor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan bapak ibu pembantu Dekan
5. Ibu Qomariah Lahamid, S.E., M.Si selaku ketua jurusan diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
6. Bapak Karim Ardhi dan ibu Nurmalia Elfina selaku direktur dan manajer serta *staff*
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang berada di jurusan diploma III Manajemen Perusahaan yang tidak bisa di sebutkan satu persatu
8. Teman- teman penulis terkhusus kepada (Riska Ayu Lestari, Bukhari Ahmaludin, Fikri Fauzan Hafiz, dan Muhammad Alfarodza) yang yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga saat ini dan juga seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu - persatu

Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun agar bisa lebih menyempurnakan penulisan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Akhir kata dalam Penyusunan Tugas Akhir Penulis mengucapkan ribuan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis, semoga apa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

Pekanbaru, Januari 2021

Anggoro afif pangestu

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.

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.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
1.3.1 Tujuan dari Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat .....	4
1.4. Metode Penelitian .....	5
1.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	5
1.4.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.4.4 Teknik Analisis Data.....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>9</b>
2.1. Sejarah Kantor Jasa Akuntan ( KJA) Karim Ardhi Consulting.....	9
2.2. Visi dan Misi Kantor Jasa Akuntan ( KJA) Karim Ardhi Consulting	10
2.3. Jasa .....	10
2.3.1 Jasa konsultasi bidang bisnis .....	10
2.3.2 Jasa akuntansi dan perpajakan .....	11
1.4. Struktur Perusahaan .....	13
<b>BAB III. TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b> .....	<b>16</b>
3.1. Tinjauan Teori .....	16
3.1.1 Pengertian Loyalitas.....	16
3.1.2 Faktor Faktor yang mempegaruhi loyalitas Pelanggan.....	19
3.1.3 Membangun dan Mempertahankan loyalitas Klien .....	21
3.1.4 Manfaat loyalitas terhadap klien .....	27
3.1.5 Profesi Akuntan .....	29
3.1.6 Kode Etik Akuntan Indonesia.....	31
3.1.7 Penerimaan klien dan berkelanjutan .....	32
3.1.8 Klien Lama.....	32
3.1.9 Mengidentifikasi Alasan Klien untuk Melakukan Audit .....	33

- 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.

3.1.10 Mendapatkan Kesepahaman dengan Klien .....	34
3.1.11 Pengendalian mutu kantor jasa akuntan.....	36
3.1.12 Pandangan Islam Terhadap Loyalitas Klien .....	38
3.2. Tinjauan Praktek .....	41
3.2.1 Jenis jenis Jasa yang disediakan Kantor Jasa Akuntan ( <i>Karim Ardhi Consulting</i> ) .....	42
3.2.2 Hubungan - Hubungan Kantor Jasa Akuntan ( <i>Karim Ardhi Consulting</i> ) dengan Klien .....	43
3.2.3 Upaya - Upaya Kantor Jasa Akuntan ( <i>Karim Ardhi Consulting</i> ) untuk mempertahankan loyalitas Klien.....	44
3.2.4 Kendala - Kendala yang Dihadapi Kantor Jasa Akuntan ( <i>Karim Ardhi Consulting</i> ) untuk Mempertahankan Loyalitas Klien.....	48
<b>BAB IV.PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
4.1. Kesimpulan.....	53
4.2. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kantor CV. Karim Ardhi Consulting .....	9



- 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.

**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.

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1 Klien CV. Karim Ardhi Consulting .....	4





#### 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.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dewasa ini sangat pesat ditandai munculnya berbagai jenis perusahaan, baik perusahaan yang berskala kecil (mikro), menengah maupun yang berskala besar (makro) menurut kemampuan manajemen untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien, efektif, dan ekonomis. Kemampuan ini memerlukan informasi sebagai suatu dasar penting dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya. Semakin berkembangnya suatu perusahaan menuntut perkembangan di bidang pemeriksaan. Pemeriksaan yang dilakukan tidak hanya pemeriksaan keuangan saja melainkan juga pemeriksaan yang menekankan pada penilaian sistematis dan objektif serta berorientasi pada tujuan untuk memperoleh keyakinan tentang keaktifan dan memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan yang diperiksa. Dalam hal ini dibutuhkan jasa audit yang dilakukan oleh Kantor Jasa Akuntan.

Pada sebuah perusahaan salah satu informasi yang disajikan dalam laporan keuangan adalah nilai persediaan yaitu barang persediaan barang yang dijual dalam rangka kegiatan normal perusahaan. Secara internal, kesalahan penyajian nilai persediaan dapat menimbulkan kesalahan pengambilan keputusan produksi, kegiatan pemasaran dan bahan pembelanjaan perusahaan. Bagi pihak eksternal, kesalahan tersebut dapat

memberikan informasi yang menyesatkan mengenai profitabilitas dan bahkan kemampuan perusahaan untuk dapat menyelesaikan kewajiban-kewajiban keuangan. Dalam hal ini untuk mencegah kesalahan tersebut terjadilah hubungan kerjasama antara perusahaan dengan akuntan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan kerjasama antar akuntan seperti kontrak kerja yang disepakati antara auditor dengan perusahaan, ketepatan waktu pelaporan, dan yang terakhir saling menjaga kepercayaan antara perusahaan dengan akuntan. Jika sudah terjadi kesepahaman antara perusahaan dengan akuntan terhadap kinerja dari akuntan maka sebuah perusahaan akan memberikan kepercayaan terhadap KJA yang sama untuk menyajikan laporan audit kembali.

Dalam hal ini seorang Akuntan harus mampu mempertahankan loyalitas terhadap klien. Menurut Swastha (2009), loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. Loyalitas memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan mempertahankan loyalitas terhadap kliennya sama dengan meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Salah satu KJA yang menyediakan jasa-jasa untuk memenuhi kebutuhan pemeriksaan keuangan dalam perusahaan adalah KJA Karim ardhil consulting di Pekanbaru perusahaan ini bergerak di bidang Jasa Akuntan. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2014 dengan memiliki beberapa klien sebagai berikut :

Tabel I.1 Daftar Klien CV. Karim Ardhi Consulting

No	Klien Project	Klien pendamping laporan keuangan
1	Perusahaan Perkebunan Sawit Ibu Sewitri	Trifa Abadi
2	Rianda Usaha Mandiri	Riau Sepadan
3	Scala Mandiri	Oka Lintas Muara
4	Ta Karya	Rumpun Jaya Mandiri
5	Bintang Karya	Musafir Tour & Travel
6	Nabila Bangun Persada	Eka Mandiri Sejahtera
7	Universitas Muhammadiyah Riau	Yayasan Tiara
8	Guntur Putra BMW	Cahaya Meranti Internasional
9	Asean Jaya	Ning Sinergi
10	Pondok Pesantren Umar Bin Khatab	Yayasan An Nadwah
11	Ahza Jaya Mandiri	PT. KIM Mandiri
12	Wishal	PT. Pricon Nusantara
13	Cahaya Murni Abadi	CV. Cahaya Utama
14	Cahaya Meranti Internasional	CV. Al-Insiroh
15	Yayasan Global	-
16	Citra Maju Perkasa	-
17	SGN Towing Derek	-
18	Yayasan Tiara	-
19	Tiga Belia Utama	-
20	Makini Putra Mandiri	-
21	Binuang Jaya	-
22	Dasa Rahmad	-
23	Better Grafika	-
24	Muara Rizki Rokan	-
25	Berita Terkini	-
26	Mina Unggul Aquarium	-

Sumber : CV. Karim Ardhi konsulting 2020

Klien Karim Ardhi *Consulting* terdiri dari dua jenis klien, pertama klien yang bersifat *project* yaitu bentuk pekerjaan yang diselesaikan dalam satu kali perikatan, dan yang kedua klien yang bersifat jasa pendampingan yang masih terikat kerjasama sampai dengan saat ini. Setelah peneliti memperoleh data awal dari CV. Karim Ardhi *Consulting*, maka peneliti

akan mengangkat penelitian untuk memenuhi tugas akhir dengan judul “Upaya-upaya kantor jasa akuntan (KJA) Karim Ardhi *Consulting* untuk menjaga loyalitas klien”

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya kantor KJA Karim Ardhi *Consulting* menjaga loyalitas klien?
2. Kendala-kendala apa saja yang dialami kantor KJA Karim Ardhi consulting untuk menjaga loyalitas dengan klien ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya kantor KJA Karim ardhi consulting menjaga loyalitas klien
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami kantor KJA Karim Ardhi consulting untuk menjaga loyalitas dengan klien

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa/ I

Secara praktis menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi penulis guna memperoleh ilmu tentang jasa dan pelayanan yang ada di KAP Karim ardhi consulting. selain itu untuk memenuhi tugas- tugas dan melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan DIII Manajemen Perusahaan.

## 2 Bagi Akademis

Memperluas wawasan dan menambah pengetahuan mahasiswa/i mengenai upaya-upaya yang dilakukan KJA Karim Ardhi *Consulting* untuk mempertahankan klien, serta sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Diploma 3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta dapat digunakan bahan referensi bagi penulis selanjutnya dengan pembahasan yang sama.

## 3 Bagi Perusahaan

Sebagai sarana perubahan yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan perusahaan terhadap klien guna mempertahankan loyalitas terhadap klien

### 1.4 Metode Penelitian

#### 1.4.1 Lokasi dan Waktu

Lokasi yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian bertempat di CV. Karim Ardhi Consulting di Jl. Sultan Agung, Gg. Asoka, No.51, RT 01/RW 05.Kec. Sail Kota Pekanbaru . Waktu penelitian ini dilakukan selama bulan maret – april 2020.

#### 1.4.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini diperlukan data dan informasi yang lengkap, berikut adalah jenis data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian (Suharyadi dan Purwanto,2016:15). Data yang didapat dari hasil wawancara. Wawancara adalah proses tanya jawab (baik lisan ataupun tulisan) yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara seputar masalah untuk penulisan laporan ini.

### 2. Data sekunder

Data sekunder bukan data utama yang akan diproses melainkan data pendukung untuk dijadikan tambahan, (Taufiq, 2013:14).Data yang diperoleh dari komputer perusahaan.

#### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan, berikut metode pengumpulan data yaitu Wawancara. Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, tanpa menggunakan pedoman, (Bungin, 2014:136). Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dengan manajer dan wakil manajer C.V Karim Ardhi *Consulting*

#### 1.4.4 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data deskriptif, yang menjelaskan tentang kejadian-kejadian yang ada di perusahaan berdasarkan fakta yang sebenarnya.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan ini, sistematika tertulis dari empat bab yang masing-masing diuraikan sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah penulisan laporan, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat, metode penulisan laporan dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan sejarah singkat berdirinya C.V Karim Ardhi Consulting visi dan misi, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

##### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini menguraikan secara teoritis tentang pengertian loyalitas pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, Profesi akuntan, pengelompokan bidang akuntansi, kode etik akuntan indonesia, Menerima klien dan melakukan perencanaan audit, penerimaan klien dan berkelanjutan, investigasi klien baru, klien

lama, mengidentifikasi alasan klien melakukan audit, mendapatkan kesepakatan dengan klien dan pandangan Islam tentang loyalitas klien. Dan pada bab ini akan menguraikan hasil laporan dan pembahasan masalah.

## **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup dari penulisan laporan ini dengan mengambil beberapa kesimpulan setelah melihat uraian pada bab sebelumnya, kemudian mengajukan beberapa saran sebagai masukan bagi perusahaan tempat penulis melakukan penulisan laporan

### **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.



## 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.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan

Karim Ardhi Consulting adalah Kantor Jasa Akuntan yang terdiri dari akuntan – akuntan profesional serta SDM yang mampu memberikan solusi atas tuntutan dunia usaha serta memiliki Sistem Pengendalian Mutu (SPM) dalam menjalankan usaha dibidang konsultasi bisnis, khususnya dibidang akuntansi dan perpajakan. Pada tahun 2014, Karim Ardhi selaku Direktur Karim Ardhi *Consulting* memutuskan untuk memilih dunia akuntan profesional setelah lebih dari 12 tahun berkarir sebagai akuntan diperusahaan sampai pada level Accounting Manajer.

Gambar II-1 Kantor CV. Karim Ardhi *Consulting*



Sumber : CV. Karim Ardhi Consulting 2020

Ditahun 2015 mendirikan perusahaan persekutuan perdata yang diberi nama Mitra Akuntan yang beroperasi dalam bidang layanan jasa akuntansi, perpajakan dan konsultasi bisnis lainnya. Ditahun yang sama mendapatkan izin Kantor Jasa Akuntan Karim Ardhi oleh Menteri Keuangan NO. 110/Km.PPPk/2015 dalam bentuk izin perorangan. Selama kurun waktu 2 tahun, Mitra Akuntan dan Kantor Jasa Akuntan berjalan beriringan dalam memberikan jasa layanan akuntansi, perpajakan, dan konsultasi bisnis lainnya, sampai diawal tahun 2018 memutuskan untuk menggabungkan izin kantor Jasa Akuntan Karim Ardhi dengan Persekutuan Perdata Mitra Akuntan yang diberi nama Karim Ardhi *Consulting*.

## 2.2 Visi dan Misi

### Visi :

Menjadi Konsultan Bisnis Terpercaya, Profesional Dalam Bingkai Etika Profesi Akuntan.

### Misi :

- a. Menjalankan Konsultan bisnis secara profesional.
- b. Memberi nilai tambahan ekonomis terhadap pelanggan.
- c. Berkontribusi terhadap pemerintah, dalam hal peningkatan ketaatan wajib pajak.
- d. Memberikan kepastian masa depan bagi karyawan dan semua pihak yang berkepentingan dalam internal perusahaan.

## 2.3 Jasa

### 2.3.1 Jasa konsultasi bidang bisnis

Manajemen dan administrasi antara lain meliputi pengelolaan manajemen dan administrasi, usaha pemberian konsultasi, saran dan bantuan operasional, perencanaan, pengawasan, evaluasi dan strategi pengembangan bisnis dan investasi, analisis dan study kelayakan jasa usaha lain serta kegiatan usaha terkait.

### 2.3.2 Jasa akuntansi dan perpajakan

mencakup usaha pembukuan, penyusunan pelaporan keuangan dan analisa laporan keuangan, termasuk juga jasa konsultasi perpajakan. Adapun pembagian bidang jasa dan tugas dalam perseroan ini, yaitu :

- a. Jasa Akuntansi
  1. Penyusunan laporan keuangan dari proses input transaksi, jurnal, ikhtisar akun dan laporan keuangan ( Laba Rugi, Neraca, dan Arus Kas ).
  2. Penyusunan SOP akuntansi perusahaan. Analisa laporan keuangan.
  3. Kompilasi laporan keuangan dari buku jurnal perusahaan.
- b. Jasa Perpajakan
  1. Perhitungan, pengisian, dan pelaporan SPT pasal 21, 22, 23, 25, PPN yang berhubungan dengan wajib pajak baik SPT Masa maupun SPT Tahunan, orang pribadi atau badan ( Perusahaan).



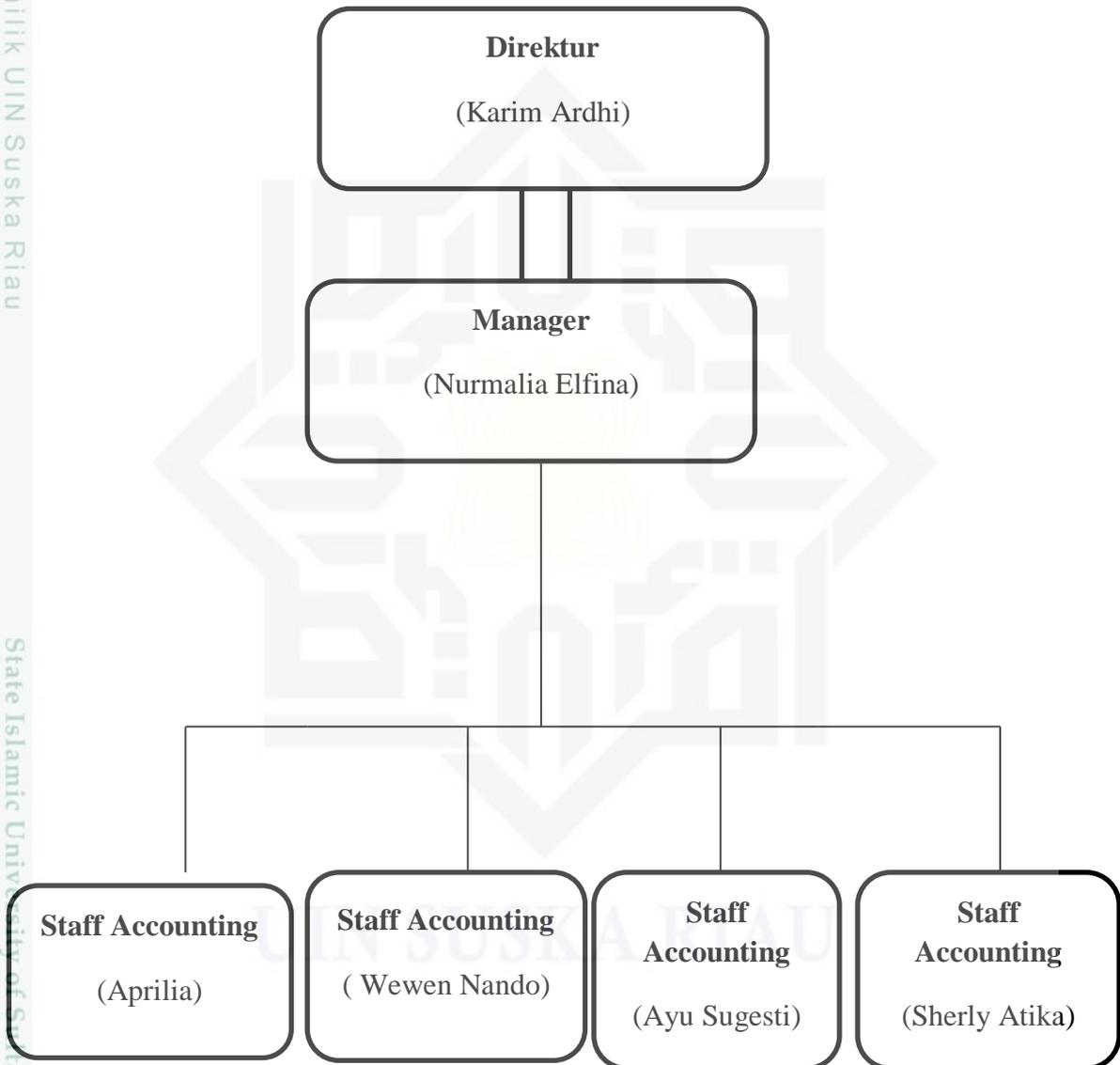
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - 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.

2. Pendampingan wajib pajak dalam memberikan klarifikasi dengan pihak Fiskus ( Kantor Pelayanan Pajak ).
  3. Pendampingan pemeriksaan pajak baik pemeriksaan untuk kebutuhan restitusi maupun pemeriksaan untuk pengujian kepatuhan.
  4. Konsultasi tentang implementasi perpajakan.
  5. Perencanaan pajak, yakni membantu wajib pajak dalam mengefisiensikan pembayaran pajaknya, dalam koridor peraturan pajak yang berlaku
- c. Konsultasi Bisnis dan Manajemen
1. Studi kelayakan bisnis.
  2. Merger / akuisisi perusahaan.
  3. Penyusunan SOP perusahaan.
  4. Pelatihan sistem akuntansi.
  5. Pelatihan perpajakan
- d. Jasa Prosedur yang Disepakati

Yakni prosedur-prosedur lain yang disepakati bersama oleh konsultan dan klien dalam hal membantu perusahaan mencapai efisiensi / tujuan lain perusahaan yang tidak bertentangan dengan kode etik dan peraturan yang berlaku

## 2.4 Struktur Perusahaan

Gambar I.1 Struktur Organisasi



Sumber : CV. Karim Ardhi konsulting 2020

Berdasarkan gambar diatas, untuk lebih mengetahui tentang *job description* (gambaran kerja) :

### 1. Direktur

Menurut KBBI Direktur adalah pemimpin tertinggi dalam suatu perusahaan yang bertugas memberikan bimbingan melalui pengarahan, nasihat, bantuan, penerangan, dan lain sebagainya. Adapun tugas dari direktur sebagai berikut:

- a. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan atau institusi
- b. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer)
- c. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi

### 2. Manager

Merupakan orang yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang baik yang diakui oleh organisasi atau perusahaan untuk dapat memimpin, mengelola, mengendalikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan suatu perusahaan.

Menurut Melayu S. Hasibuan, manajer adalah sumber daya pokok serta titik sentral setiap aktivitas yang terjadi dalam suatu perusahaan. Seorang manajer harus mengutamakan tugas dan tanggung jawab dan membina hubungan yang harmonis dengan para staf dan karyawan di suatu perusahaan. Adapun tugas dari pada manajer diantaranya :

- a. Memimpin berjalannya suatu perusahaan
  - b. Mengembangkan organisasi
  - c. Mengatasi berbagai masalah yang dihadapi
  - d. Meningkatkan rasa tanggung jawab
  - e. Mengevaluasi kegiatan-kegiatan organisasi.
3. Staff Accounting, tugas staff accounting adalah :
- a. Membuat pembukuan keuangan kantor.
  - b. Melakukan posting jurnal operasional
  - c. Membuat laporan keuangan
  - d. Mengimput data jurnal kedalam sistem perusaha
  - e. Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan
  - f. Rekonsiliasi dan penyesuaian data finansial

**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.



## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hubungan-hubungan yang terjadi antara pihak kantor akuntan publik dengan klien adalah hubungan bisnis atau kerjasama dimana kedua belah pihak saling bekerjasama untuk memperoleh hasil yang sama sama diuntungkan, klien membutuhkan jasa pengauditan dari kantor akuntan publik sementara kantor akuntan publik mendapatkan imbal jasa dari kerjasama tersebut
2. upaya-upaya yang dilakukan kantor akuntan publik dalam menjaga loyalitsnya terhadap klien menjalin komunikasi yang baik, dan selalu memberikan pelayanan dan penyusunan laporan keuangan dan audit yang up to date sehinga klien puas dengan hasil yang diberikan kantor akuntan publik.
3. Kendala-kendala yang dihadapi kantor akuntan dalam mempertahankan loyalitas kliennya adalah dari sisi klien dengan mengkomunikasikan hal –hal yang menjadi permasalahan dengan klien sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan secara baik-baik, dan dari segi staff accounting tidak ada permasalahan secara teknis namun di peralatan seperti tidak dapat bekerja jika terjadi mati listrik karna tidak adanya genset di kantor.

#### 4.2 Saran

1. Sebaiknya kantor akuntan segera melakukan komunikasi dengan pihak klien ketika data atau data yang tidak lengkap untuk dibuat laporan keuangan
2. Sebaiknya disediakan genset agar tidak menjadi hambatan dalam penyelesaian jasa yang diminta pihak klien

##### 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al- Qur'an. Al- Maidah ayat 55-56
- Assael, Henry. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Buchari,Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.  
.Bandung: Alfabeta.
- Burhan,Bungin. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi  
Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu Ilmu Sosial Lainnya*.  
Jakarta : Kencana Pranda Media
- Hery. 2019.Auditing Dasar Dasar Pemeriksaan Akuntansi. Jakarta : PT.  
Grasindo
- Hurriyati,Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.  
Bandung:Alfabeta.
- Kurnia, W., Khomsiyah, K., & Sofie, S. (2014). *Pengaruh Kompetensi,  
Independensi, Tekanan Waktu, Dan Etika Auditor Terhadap  
Kualitas Audit*. *E-Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi*, 1(2), 49–67.
- Latifhah, S.,Oktaroza, M. L., & Sukarmanto, E. (2019). *Pengaruh Fee  
Audit dan Audit Tenur terhadap Kualitas Audit (Studi Kasus  
pada Kantor Akuntan Publik di Kota Bandung)*. *Prosding Akuntansi*,  
5(1), 62–67.
- Mashuri.2019. “Analisis strategi pemasaran umkm di era 4.0”.  
Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita 8 (2), 215-214  
<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i2.175>



- Prasetyawati, G. I., Kusdiasmo, B., & Dewi, S. N. (2018). *Pengaruh Pengalaman Kerja, Independensi, Kompetensi, Due Professional Care dan Etika Profesi Terhadap Kualitas Audit*. *Advance*, 5(1), 38–47.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Alfabeta
- Rudianto. (2012) *.Pengantar Akuntansi Konsep dan Teknik Penyusunan Laporan Keuangan*. Erlangga
- Sahara, Yuni. 2016. *Loyalitas Pelanggan Dalam Pandangan Islam*. Diakses dari: <https://bismansyaumsu.blogspot.com/2016/05/loyalitas-pelanggan-dalampandangan.html>.
- Suharyadi dan Purwanto. 2016. *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta Selatan : Salemba empat
- Sukei. 2009. *Dimensi Loyalitas Perilaku Pelanggan*, Cetakan Pertama, Jakarta:Lutfansah Mediatama.
- Swastha, Basu. 2009. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty
- Taufiq, Rohmad.2013. *Sistem Informasi Manajemen- Konsep Dasar Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono,Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa- Prinsip,Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta :ANDI



Utomo, Priyanto Doyo. (2006). Analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada operator telepon seluler.

Thesis: Universitas Gadjah Mada

<https://ka-consulting.co.id/>



**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.

## Lampiran

### 1. Surat Izin Penelitian


**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmudani Tumpang - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

---

Nomor	: Un.04/F.VII/PP.00.9/4118/2020	Pekanbaru, 02 Desember 2020 M
Sifat	: Biasa	16 Rabiul Akhir 1442 H
Lampiran	: -	
Hal	: <b>Izin Penelitian</b>	

Kepada  
Yth. Pimpinan CV. Karim Ardhi Consulting Pekanbaru  
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama	: Anggoro Afif Pangestu
NIM	: 01770213358
Jurusan	: D-III Manajemen Perusahaan
Semester	: VII (Tujuh)

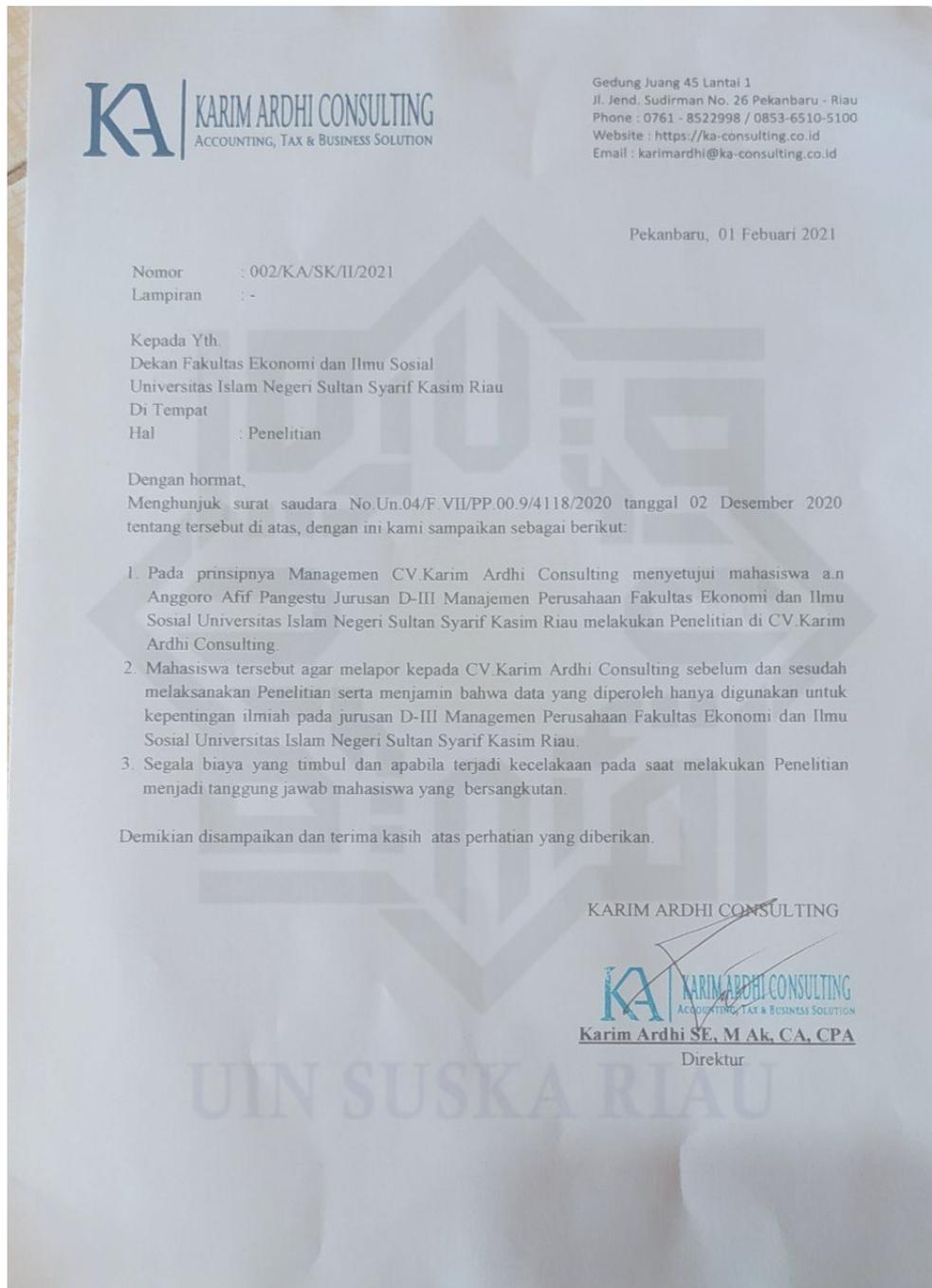
bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: **"Upaya-Upaya Kantor Jasa Akuntan (KJA) Karim Ardhi Consulting Menjaga Loyalitas Klien"**. Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
**Dr. Drs. H. Muhsin Said HM, M.Ag, MM**  
**NIP. 196205121989031003**

**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.



## 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

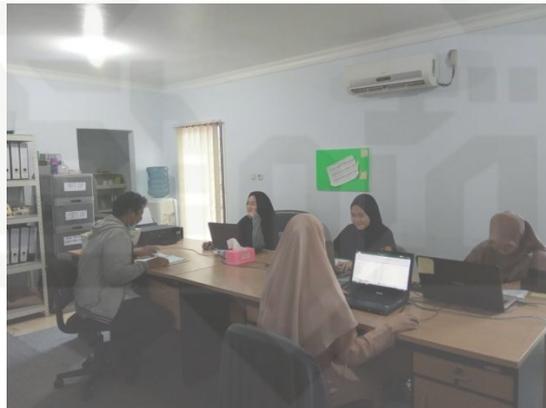
No	Pertanyaan Wawancara
1	Bagaimana hubungan kantor akuntan dengan klien-kliennya?
2	Berapa lama waktu dalam penyelesaian satu jasa pada pihak klien?
3	Berapa harga layanan jasa yang ditawarkan KJA Karim ardhi kepada klien?
4	Bagaimana sistem pembayaran yang dilakukan KJA karim Ardhi kepada kliennya ?
5	Bagaimana pelayanan pada KJA Karim Ardhi?
6	Bagaimana cara KJA Karim Ardhi dalam membangun relationship terhadap klien?
7	Apa Saja kendala-kendala yang dihadapi Kja Karim Ardhi untuk menjaga loyalitas klien?
8	Bagaimana cara KJA Karim Ardhi dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi untuk menjaga loyalitas kepada klien?
9	Apakah ada kendala-kendala yang dihadapi Staff acounting dalam menyelesaikan tugas yang diberikan?
10	Apakah ada kendala dari sisi perlatan dlam melaksanakan tugas yang diberikan?

Sumber Wawancara 02 September 2020, CV. Karim Ardhi *Consulting*

### 3. Dokumentasi



Wawancara dengan *Manager CV. Karim Ardhi Consulting*



Wawancara dengan *Staff Accounting CV. Karim Ardhi Consulting*

#### 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.