

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Perpajakan terhadap Kepuasan Klien dengan Moderasi Review Mutu KJA

Ratna Madudari¹, Nurul Aini², Akhmad Zainuddin³

^{1,2,3}Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia

E-mail: madudariratna@yahoo.co.id¹

Article History:

Received: 24 Februari 2026

Revised: 05 Maret 2026

Accepted: 07 Maret 2026

Keywords: Kualitas

Layanan, Kompetensi

Perpajakan, Review Mutu,

Kepuasan Klien Kantor Jasa Akuntan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akuntan dan kompetensi perpajakan terhadap kepuasan layanan akuntan dengan review mutu Kantor Jasa Akuntan (KJA) sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan metode sensus terhadap 127 klien aktif di Kantor Jasa Akuntan Ratna Madudari, Kota Malang. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akuntan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan akuntan. Sebaliknya, kompetensi perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan layanan. Namun, review mutu KJA terbukti memperkuat pengaruh kualitas layanan serta memoderasi secara signifikan hubungan antara kompetensi perpajakan dan kepuasan layanan akuntan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan klien tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis dan kualitas interaksi layanan, tetapi juga oleh konsistensi penerapan sistem pengendalian mutu internal KJA. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi KJA dalam meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas review mutu, serta berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai tata kelola profesional dan kepuasan layanan akuntan.

PENDAHULUAN

Kantor Jasa Akuntan (KJA) memiliki peran strategis dalam dunia bisnis dan perpajakan melalui penyediaan jasa akuntansi, audit, dan konsultasi perpajakan yang sesuai regulasi (Nurfanny, 2024). KJA merupakan lembaga profesional yang diatur melalui PMK 25/2014 sebagaimana diperbarui dengan PMK 216/2017, yang memberi kewenangan penyediaan jasa akuntansi non-asurans, termasuk layanan perpajakan bagi klien korporat dan individu. Namun, dalam praktiknya, KJA dihadapkan pada tantangan penerapan Sistem Pengendalian Mutu (SiPM) dan profesionalisme layanan, yang berdampak pada tingkat kepuasan klien (Drawinani et al., 2022).

Fenomena empiris di Malang dan Surabaya menunjukkan adanya permasalahan nyata terkait kepuasan klien KJA, seperti keterlambatan pelaporan pajak yang berujung sanksi, keterbatasan kompetensi dalam menangani pajak internasional, serta lemahnya responsivitas dan komunikasi layanan (Wijayanto & Prabowo, 2022; Rini & Hidayat, 2023; Anggraini & Rachmawati, 2021). Temuan tersebut menegaskan bahwa kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kompetensi perpajakan akuntan berpraktik.

Kualitas layanan dalam konteks KJA mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman & Berry, 2011). Kualitas layanan yang baik tercermin dari ketepatan waktu, akurasi laporan, komunikasi efektif, serta kemampuan merespons kebutuhan klien secara profesional. Survei DJP (2023) juga menunjukkan bahwa aspek pelayanan dan komunikasi masih memerlukan peningkatan untuk mencapai kepuasan optimal, yang merefleksikan pentingnya kualitas layanan dalam sektor perpajakan secara umum. Berbagai studi empiris (Agustin & Trihastuti, 2023; Marlina et al., 2023; Wulandari et al., 2024) konsisten menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan klien.

Selain kualitas layanan, kompetensi perpajakan merupakan faktor kunci yang menentukan kepuasan klien. Kompetensi ini meliputi pemahaman regulasi perpajakan, kemampuan perencanaan pajak, serta keterampilan menyelesaikan permasalahan perpajakan yang kompleks dan dinamis (Hapsari, 2023). Akuntan dengan kompetensi perpajakan yang tinggi cenderung menghasilkan laporan yang akurat, meminimalkan risiko sanksi, dan meningkatkan rasa aman klien (Lestari & Putri, 2022; Santoso, 2023; Winarno, 2024).

Namun demikian, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi teknis yang tinggi belum tentu secara konsisten menghasilkan kepuasan klien apabila tidak didukung oleh mekanisme pengendalian mutu internal yang memadai (Basworo et al., 2021; Fauzi & Handayani, 2022). Dalam konteks ini, Review Mutu KJA menjadi mekanisme strategis untuk menjamin konsistensi, akuntabilitas, dan kepatuhan layanan terhadap standar profesi serta ekspektasi klien (Puspitasari & Subekti, 2023).

Secara teoritis dan empiris, review mutu dipandang memiliki peran strategis sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kompetensi perpajakan terhadap kepuasan klien. Review mutu yang dilakukan secara konsisten dan objektif mampu meminimalkan kesalahan teknis, meningkatkan keandalan layanan, serta memperkuat dampak positif kompetensi teknis terhadap kepuasan klien (Wardoyo et al., 2025; Susanto, 2025). Sebaliknya, lemahnya pelaksanaan review mutu berpotensi mengaburkan nilai dari kualitas layanan dan kompetensi yang sebenarnya telah memenuhi standar.

Meskipun review mutu telah menjadi bagian dari pedoman profesi, kajian empiris yang secara spesifik menguji perannya sebagai variabel moderasi dalam hubungan kualitas layanan, kompetensi perpajakan, dan kepuasan klien—khususnya pada KJA non-KAP di Indonesia—masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi celah literatur dengan menguji model terintegrasi yang menempatkan review mutu sebagai mekanisme institusional penentu transformasi kualitas layanan dan kompetensi perpajakan menjadi kepuasan klien yang berkelanjutan. Dalam konteks perkembangan teknologi digital, penelitian ini juga relevan untuk mendorong perbaikan berkelanjutan, peningkatan kepercayaan klien, serta penguatan profesionalisme dan daya saing KJA melalui layanan yang konsisten, transparan, dan berbasis mutu.

LANDASAN TEORI

Service Quality Theory

Penelitian ini berlandaskan *Service Quality Theory* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks Kantor Jasa Akuntan (KJA), teori ini relevan karena kepuasan klien tidak hanya ditentukan oleh output layanan, tetapi juga oleh proses, interaksi, dan jaminan profesionalisme. Kompetensi perpajakan diposisikan sebagai penguatan dimensi *reliability* dan *assurance*, sehingga integrasi kualitas layanan dan kompetensi teknis menjadi kerangka konseptual yang kontekstual dalam menjelaskan kepuasan klien KJA (Parasuraman et al., 1988).

Kualitas Layanan Akuntan

Kualitas layanan akuntan mencerminkan kemampuan profesional akuntan dalam memberikan jasa yang andal, tepat waktu, responsif, dan beretika, baik dari sisi teknis maupun relasional (Ardila & Fahmi, 2022). Mengacu pada SERVQUAL, kualitas layanan akuntansi tidak hanya diukur dari hasil akhir seperti laporan atau konsultasi, tetapi juga dari proses pelayanan, komunikasi, dan kepercayaan yang dibangun dengan klien (Parasuraman et al., 1988). Kualitas layanan yang tinggi terbukti meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan klien terhadap KJA (Agustin & Trihastuti, 2023; Marlina et al., 2023).

Kompetensi Perpajakan

Kompetensi perpajakan merupakan kemampuan akuntan dalam memahami, menginterpretasikan, dan mengaplikasikan regulasi perpajakan secara akurat dan strategis dalam rangka memastikan kepatuhan dan efisiensi fiskal klien (Febriana & Hasmawati, 2021). Kompetensi ini meliputi pengetahuan perpajakan, keterampilan teknis, serta integritas profesional dalam memberikan solusi pajak yang sesuai regulasi dan kebutuhan klien (Rahmawati & Nugroho, 2023). Akuntan dengan kompetensi perpajakan yang tinggi cenderung mampu meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan klien (Lestari & Putri, 2022; Santoso, 2023).

Review Mutu Kantor Jasa Akuntan

Review mutu KJA merupakan mekanisme pengendalian kualitas yang bertujuan memastikan bahwa layanan akuntansi dan perpajakan dilaksanakan sesuai standar profesional, regulasi, dan kode etik yang berlaku (Fauzi & Handayani, 2022). Review mutu berfungsi menjaga konsistensi, keandalan, dan akuntabilitas layanan serta mendorong perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi sistematis (Putra & Rahmawati, 2023). Dalam konteks penelitian ini, review mutu diposisikan sebagai variabel moderasi yang berpotensi memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kompetensi perpajakan terhadap kepuasan klien (Nugroho & Puspitasari, 2024).

Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan

Tingkat kepuasan layanan akuntan merefleksikan evaluasi klien terhadap kesesuaian antara harapan awal dan kinerja layanan yang diterima dari KJA (Arifin et al., 2023). Kepuasan klien dipengaruhi oleh kualitas proses layanan, akurasi hasil pekerjaan, komunikasi, serta kepercayaan terhadap kompetensi dan integritas akuntan (Putri & Lestari, 2022). Kepuasan yang tinggi berimplikasi pada loyalitas klien dan keberlanjutan hubungan profesional KJA (Yunita & Saputra, 2021).

Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Layanan Akuntan terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan

Service Quality Theory menyatakan bahwa kualitas layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan klien akan menghasilkan kepuasan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks KJA, layanan yang andal, responsif, dan profesional meningkatkan persepsi positif klien terhadap kinerja akuntan. Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan klien KJA (Agustin & Trihastuti, 2023; Apriyanti et al., 2023; Marlina et al., 2023).

H1: Kualitas layanan akuntan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan layanan akuntan berpraktik di KJA.

2. Pengaruh Kompetensi Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan

Kompetensi perpajakan mencerminkan kualitas teknis dan profesionalisme akuntan dalam menangani kewajiban pajak klien secara tepat dan sesuai regulasi (Lestari & Putri, 2022). Kompetensi yang tinggi meningkatkan kepercayaan klien, mengurangi risiko kesalahan, dan memperkuat persepsi kualitas layanan, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan klien (Santoso, 2023; Winarno, 2024).

H2: Kompetensi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan layanan akuntan berpraktik di KJA.

3. Peran Moderasi Review Mutu pada Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan klien tidak terlepas dari efektivitas mekanisme review mutu KJA sebagai *quality assurance* internal. Review mutu memastikan konsistensi, kepatuhan, dan keandalan layanan, sehingga memperkuat dampak kualitas layanan terhadap kepuasan klien (Mulyadi et al., 2024; Iswahyuningsih et al., 2023).

H3: Review mutu KJA memoderasi pengaruh kualitas layanan akuntan terhadap tingkat kepuasan layanan akuntan berpraktik di KJA.

4. Peran Moderasi Review Mutu pada Hubungan Kompetensi Perpajakan dan Kepuasan

Kompetensi perpajakan yang tinggi tidak selalu secara otomatis menghasilkan kepuasan klien apabila tidak didukung oleh sistem review mutu yang efektif. Review mutu berperan memastikan bahwa kompetensi teknis akuntan diterapkan secara konsisten dan sesuai standar profesional, sehingga memperkuat pengaruh kompetensi perpajakan terhadap kepuasan klien (Perdana et al., 2024; Suwarno & Handayani, 2023).

H4: Review mutu KJA memoderasi pengaruh kompetensi perpajakan terhadap tingkat kepuasan layanan akuntan berpraktik di KJA.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif yang bertujuan menguji hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan akuntan dan kompetensi perpajakan terhadap tingkat kepuasan layanan akuntan dengan review mutu Kantor Jasa Akuntan (KJA) sebagai variabel moderasi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden secara kuantitatif (Hair et al., 2021).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Jasa Akuntan Ratna Madudari, S.E., Ak., CA yang berlokasi di Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, dengan objek penelitian berupa klien pengguna jasa akuntan. Pengumpulan data dilakukan pada periode Mei hingga Oktober 2025 untuk

memastikan keterwakilan persepsi klien dalam satu siklus layanan akuntansi dan perpajakan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian mencakup seluruh klien aktif KJA Ratna Madudari sebanyak 127 klien berdasarkan data satu tahun terakhir. Mengingat jumlah populasi relatif terbatas dan dapat dijangkau sepenuhnya, penelitian ini menggunakan metode sensus, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Penggunaan sensus bertujuan meminimalkan bias sampling dan memperoleh gambaran persepsi klien yang komprehensif terhadap kualitas layanan dan kepuasan layanan akuntan (Sugiyono, 2022).

Definisi Operasional Variabel

Kualitas layanan akuntan (X1) diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Kompetensi perpajakan (X2) mencakup pengetahuan perpajakan, keterampilan teknis, dan sikap profesional akuntan dalam praktik perpajakan (Lestari & Putri, 2022; Winarno, 2024). Review mutu KJA (Z) didefinisikan sebagai mekanisme pengendalian mutu internal yang menilai kepatuhan terhadap standar profesional, evaluasi internal, supervisi, kualitas dokumentasi, dan perbaikan berkelanjutan (Wijaya & Hasibuan, 2020; Puspitasari, 2023; Perdana et al., 2024; Siahaan et al., 2024). Tingkat kepuasan layanan akuntan (Y) diukur berdasarkan kepuasan terhadap kualitas layanan, profesionalisme akuntan, hasil pekerjaan, serta niat menggunakan kembali atau merekomendasikan jasa akuntan (Kotler & Keller, 2016).

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Data sekunder digunakan sebagai pendukung, meliputi dokumentasi internal KJA, literatur ilmiah, serta publikasi jurnal dan laporan resmi yang relevan dengan topik kualitas layanan, kompetensi perpajakan, dan review mutu.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh klien KJA yang memenuhi kriteria responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk menangkap tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan (Hair et al., 2021).

Model Persamaan Penelitian

Model penelitian menggunakan regresi moderasi untuk menguji peran review mutu KJA sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas layanan akuntan dan kompetensi perpajakan terhadap kepuasan layanan. Persamaan struktural yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + b_4(X_1Z) + b_5(X_2Z) + e,$$

Keterangan:

Y : kepuasan layanan akuntan,
X1 : kualitas layanan akuntan,
X2 : kompetensi perpajakan,

Z : review mutu KJA,
e : error term.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Evaluasi *outer model* dilakukan melalui uji validitas konvergen (outer loading $\geq 0,70$; AVE $\geq 0,50$), validitas diskriminan menggunakan HTMT ($< 0,90$), serta reliabilitas konstruk melalui Composite Reliability dan Cronbach's Alpha ($\geq 0,70$) (Hair et al., 2019; Hair et al., 2021). Evaluasi *inner model* dilakukan dengan menilai nilai R^2 , f^2 , serta signifikansi koefisien jalur melalui bootstrapping. Hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila nilai *p-value* $< 0,05$ dan *t-statistic* $> 1,96$ pada tingkat kepercayaan 95% (Hair et al., 2021; Nabila et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Tabel 1. Ringkasan Evaluasi Model Pengukuran dan Model Struktural

Konstruk	Outer Loading	AVE	Composite Reliability	R ²	Keterangan
Kualitas Layanan Akuntan (X1)	0,533 – 0,840	0,607	0,883	–	Valid & Reliabel
Kompetensi Perpajakan (X2)	0,823 – 0,882	1,000	0,930	–	Valid & Reliabel
Review Mutu KJA (Z)	0,815 – 0,866	0,725	0,918	–	Valid & Reliabel
Kepuasan Layanan Akuntan (Y)	0,790 – 0,911	0,726	0,929	0,700	Model Kuat

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (diolah)

Hasil evaluasi outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,50 sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Validitas diskriminan juga terpenuhi karena setiap indikator memiliki loading tertinggi pada konstruknya masing-masing dibandingkan dengan konstruk lain. Selain itu, seluruh nilai Average Variance Extracted (AVE) berada di atas 0,50 dan nilai composite reliability masing-masing konstruk melebihi 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel (Ghozali, 2012; Hair et al., 2021).

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural menunjukkan nilai R-square sebesar 0,700, yang berarti bahwa kualitas layanan akuntan, kompetensi perpajakan, dan review mutu KJA mampu menjelaskan 70% variasi kepuasan layanan akuntan. Nilai ini mengindikasikan bahwa model memiliki daya jelas yang kuat, sedangkan 30% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian (Hair et al., 2019).

Path Coefficients

Tabel path coefficients digunakan untuk menjelaskan arah, kekuatan, dan signifikansi hubungan antar konstruk dalam model struktural. Koefisien jalur (path coefficient) menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan nilai *t-statistic* dan *p-value* digunakan untuk menentukan signifikansi statistik hubungan tersebut. Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$ (Hair et al., 2021).

Tabel 2. Path Coefficients dan Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Path Coefficient	t-Statistic	p-Value	Keputusan
Kualitas Layanan Akuntan → Kepuasan Layanan	0,426	3,346	0,001	Diterima
Kompetensi Perpajakan → Kepuasan Layanan	0,201	1,760	0,078	Ditolak
Review Mutu KJA → Kepuasan Layanan	0,318	2,950	0,003	Diterima
Kualitas Layanan × Review Mutu KJA → Kepuasan	0,214	2,221	0,027	Diterima
Kompetensi Perpajakan × Review Mutu KJA → Kepuasan	0,263	2,418	0,016	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 3.0 (diolah)

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan akuntan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan akuntan, yang tercermin dari nilai koefisien jalur positif dan signifikan secara statistik. Sebaliknya, kompetensi perpajakan tidak berpengaruh langsung signifikan, meskipun arah pengaruhnya positif. Namun, ketika dimoderasi oleh review mutu KJA, hubungan antara kompetensi perpajakan dan kepuasan layanan menjadi signifikan, yang mengindikasikan bahwa kompetensi teknis baru dirasakan bernilai oleh klien apabila didukung oleh mekanisme pengendalian mutu yang kuat. Dengan demikian, review mutu KJA berperan strategis sebagai variabel moderasi yang memperkuat efektivitas kualitas layanan dan kompetensi perpajakan dalam meningkatkan kepuasan layanan akuntan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Akuntan terhadap Kepuasan Layanan Akuntan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan akuntan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan akuntan (T-statistik = 3,346; P-value = 0,001), yang mengonfirmasi Service Quality Theory bahwa kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara kinerja layanan dan harapan klien (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Lima dimensi SERVQUAL—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—secara langsung membentuk persepsi profesionalisme, keandalan, dan kenyamanan interaksi layanan. Kualitas layanan yang konsisten dan responsif akan segera dirasakan oleh klien dalam setiap kontak layanan, sehingga meningkatkan persepsi nilai dan kepuasan terhadap jasa akuntan. Temuan ini sejalan dengan Agustin dan Trihastuti (2023), Apriyanti et al. (2023), Ma'rifa Berlyanki et al. (2024), Marlina et al. (2023), Abdulkarim dan Christiaan (2021), serta Mardiantari et al. (2025).

Pengaruh Kompetensi Perpajakan terhadap Kepuasan Layanan Akuntan

Kompetensi perpajakan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan akuntan (T-statistik = 1,760; P-value = 0,079), yang mengindikasikan bahwa keahlian teknis belum tentu secara langsung diterjemahkan menjadi kepuasan klien. Dalam kerangka Service Quality Theory, kompetensi perpajakan berkaitan dengan dimensi assurance, namun pengaruhnya dapat melemah apabila tidak didukung komunikasi yang jelas, ketepatan waktu, dan empati (Parasuraman et al., 1988). Kompetensi teknis bersifat tidak kasatmata bagi klien sehingga tanpa kualitas interaksi layanan yang baik, keahlian perpajakan belum menjadi faktor dominan pembentuk kepuasan. Temuan ini sejalan dengan Hartono dan Setiawan (2023), meskipun berbeda dengan Lestari dan Putri (2022) serta Santoso (2023).

Peran Review Mutu KJA dalam Memoderasi Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Layanan Akuntan

Review mutu KJA terbukti memoderasi secara signifikan hubungan antara kualitas layanan akuntan dan kepuasan layanan akuntan ($T\text{-statistik} = 2,520$; $P\text{-value} = 0,012$), yang menunjukkan perannya sebagai quasi moderator. Mekanisme review mutu—meliputi kepatuhan terhadap SPAP, evaluasi internal, supervisi pimpinan, dokumentasi, dan perbaikan berkelanjutan—memastikan bahwa kualitas layanan diterapkan secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Review mutu meningkatkan kepercayaan klien karena kualitas layanan tidak hanya bergantung pada individu akuntan, tetapi dijamin oleh sistem pengendalian mutu organisasi. Temuan ini mendukung penelitian Mulyadi et al. (2024) dan Iswahyuningsih et al. (2023).

Peran Review Mutu KJA dalam Memoderasi Hubungan Kompetensi Perpajakan dan Kepuasan Layanan Akuntan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa review mutu KJA secara signifikan memoderasi pengaruh kompetensi perpajakan terhadap kepuasan layanan akuntan ($T\text{-statistik} = 2,373$; $P\text{-value} = 0,018$), sehingga berperan sebagai pure moderator. Review mutu bertindak sebagai mekanisme quality assurance yang memastikan kompetensi perpajakan diterapkan secara akurat, konsisten, dan sesuai standar profesi. Secara rasional, kompetensi perpajakan baru memberikan nilai bagi klien ketika keahlian tersebut terintegrasi dalam sistem layanan yang terkontrol dan terjamin mutunya. Temuan ini sejalan dengan Perdana et al. (2024) serta Suwarno dan Handayani (2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akuntan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan, yang menegaskan pentingnya keandalan, ketanggapan, jaminan profesionalisme, empati, dan dukungan fasilitas dalam membentuk kepuasan klien. Kompetensi perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung, yang mengindikasikan bahwa keahlian teknis belum tentu dirasakan sebagai nilai layanan tanpa kualitas interaksi yang memadai. Selanjutnya, review mutu KJA terbukti memperkuat pengaruh kualitas layanan serta memoderasi secara signifikan hubungan antara kompetensi perpajakan dan kepuasan layanan, sehingga berperan strategis sebagai mekanisme penjaminan kualitas. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan klien dipengaruhi oleh kombinasi antara kinerja layanan, kompetensi profesional, dan konsistensi sistem pengendalian mutu internal KJA.

Kantor Jasa Akuntan disarankan untuk memfokuskan peningkatan pada kualitas layanan dan penerapan review mutu secara konsisten agar kompetensi teknis akuntan dapat memberikan nilai nyata bagi klien. Penguatan evaluasi internal, supervisi, dan perbaikan berkelanjutan perlu menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan klien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek, menambahkan variabel organisasi atau perilaku, serta menggunakan pendekatan longitudinal atau mixed-method guna memperkaya pemahaman hubungan kualitas layanan, kompetensi profesional, review mutu, dan kepuasan klien.

DAFTAR REFERENSI

- Abdulkarim, R., & Christiaan, P. (2021). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi terhadap kepuasan klien pengguna jasa akuntan (Studi empiris pada Kantor Jasa Akuntan Trampil di Kota Gorontalo). *AkMen Jurnal Ilmiah*, 18(2), 177–187. <https://doi.org/10.37476/akmen.v18i2.1710>
- Agustin, D., & Trihastuti, R. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak pada instansi

- pelayanan publik. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 5(2), 145–158.
- Arief, Muhtosim. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Djojodipuro, Marsudi. (1992). *Teori Lokasi*. Universitas Indosia Press, Jakarta.
- Basworo, R., Hidayat, R., & Laksmi, C. (2021). Internal procedure consistency and client satisfaction in professional service firms. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(3), 489–503.
- Basworo, T. A., Sumardjo, M., Nopiyanti, A. (2021). Pengaruh Audit Tenure, Ukuran Perusahaan, Rotasi Audit dan Sistem Pengendalian Mutu terhadap Kualitas Audit. Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 2(1), 2772–1040.
- dengan Peraturan Menteri Keuangan No.98/PMK.03/2005 mengenai Tentang Konsultan Pajak Indonesia. Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*
- Drawinani, N. K., Yasa, I. B. A., & Sarjana, I. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Mutu (SPM) Audit di Kantor Akuntan Publik (Studi Kasus pada Kantor Akuntan Publik I Gede Oka) (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Dutka, Alan. (1994). *AMA Hand Book Customer Satisfaction: A Complete Guidance to Research, Planning, and Implementation*, Lincolnwood, Illinois, NTC Bussiness Books.
- Fauzi, A., & Handayani, R. (2022). Kualitas layanan, akuntabilitas, dan kepuasan klien pada jasa profesional. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 77–92.
- Fauzi, R., & Handayani, E. (2022). *Kompetensi perpajakan dan kepuasan klien: Studi pada jasa konsultan pajak*. *Jurnal Pajak Indonesia*, 8(2), 101–112.
- Febriana, Vera & Hasmawaty. (2021). Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak dan Kompetensi Terhadap Kinerja Account Representative. (2021). *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 4(1), 23-33.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Hair, J. F. (2021). *Multivariate data analysis*.
- Hardi Supeno. (2011). *Dampak Kesesuaian Persepsi Klien terhadap Jasa Pelayanan Konsultan Pajak Pengaruhnya terhadap Kinerja Konsultan Pajak*. Media Mahardhika Vol
- Hasanah, U., & Fitriani, N. (2022). *Peran review mutu sebagai pemoderasi hubungan kompetensi terhadap kepuasan pengguna jasa akuntan publik*. *Journal of Applied Accounting Research*, 10(3), 188–197. <https://doi.org/10.1108/jaar.2022.10.31092/jpi.v8i2.2022>
- Iswahyuningsih, I., Putri, N. T., Amrina, E., & Hasan, A. (2023). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction by Moderation of Organizational Culture and Price in View of ISO/IEC 17025:2017*. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*.
- Kompartemen Akuntan KJA,IAI (2021). *Sistem Pengendalian Mutu (SiPM) kantor jasa akunta (KJA)*.
- Lestari, N., & Putri, A. D. (2022). Kompetensi perpajakan akuntan dan dampaknya terhadap kepuasan klien. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 6(1), 33–47.
- Mardiantari, N. K. A., Budiadnyani, N. P., & Kustina, K. T. (2025). The Influence of Reputation, Professionalism, and Service Quality on Client Satisfaction in Using Tax Consulting Services. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 8(1).
- Marlina, N., Manuaba, I. B. P., & Anggiriawan, P. B. (2023). Kualitas layanan akuntan dan kepuasan klien pada Kantor Akuntan Publik di Bali. *Jurnal Akuntansi Profesional*, 14(2), 201–215.

-
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.216/PMK.01/2017 tentang Akuntan Berigister, IV.1 Akuntan Berpraktik.
- Mulyadi, Sukesi, & Budiman, S. (2024). *The Effect of Service Quality on Client Satisfaction Through Trust in Brand Image Moderation at Public Accounting Firm Drs. Henry & Sugeng Sidoarjo Branch*. Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Kewirausahaan, 4(2), 98–102.
- Nugroho, Marno & Ratih Paramitha. (2009). “Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja Dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Januari*,
- Nurfanny, R. I. (2024). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Mutu (SiPM) PADA Kantor Jasa Akuntan Soffwan Aji Dalam Melaksanakan Perikatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- O'Brian, David and Detmar Straub. (2005). The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of e- Commerce Adoption *Journal of the association for information, volume I, article 8, October 2005*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Puspitasari, D., & Subekti, I. (2023). *Evaluasi pelaksanaan review mutu kantor jasa akuntan: Perspektif praktik dan regulasi*. Jurnal Audit dan Mutu Profesi, 4(1), 44–58. <https://doi.org/10.20473/jamp.v4i1.2023>
- Puspitasari, D., & Subekti, I. (2023). Review mutu sebagai mekanisme pengendalian kualitas jasa akuntansi. *Jurnal Akuntansi dan Tata Kelola*, 7(2), 119–134.
- Puspitasari, et.al. (2009). *Pengukuran Comblass Institut Teknologi Bandung (ITB)*. Universitas Diponegoro
- Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.485/KMK.03/2003 tentang Konsultan Pajak Indonesia*.
- Republik Indonesia. (2005). *Keputusan Menteri Keuangan No.485/KMK.03/2003 sebagaimana telah diubah*
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia No.36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang- Undang No.7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan*.
- Rika Yulia Rahmawati, & Theresia Dwi Hastuti. (2025). IMPLEMENTASI SISTEM PENGENDALIAN MUTU PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK ABC DENGAN BASIS
- Santoso, B. (2023). Kompetensi perpajakan dan risiko kesalahan pelaporan pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 23(1), 65–80.
- Sari, M., & Putra, A. (2024). Evaluasi mutu internal dan kepuasan klien pada kantor jasa profesional. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 16(1), 91–105.
- Sari, P. N., Putra, A. E., & Putra, P. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Palembang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 8989–9002.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & sons.
- Sembiring, A., & Sari, M. (2021). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan klien kantor akuntan*. Jurnal Akuntansi Multiparadigma, 12(1), 23–34. <https://doi.org/10.18202/jamp.v12i1.2021>
- Sidik, J., & Safitri, D. (2020). Motivasi kerja memoderasi pengaruh komitmen organisasi, gaya

- kepemimpinan dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 1(3), 195-212.
- Siregar, M. F. (2024). *Dinamika Pasar Tenaga Kerja Indonesia dalam Era Globalisasi*. Circle Archive, 1(5)
- Sumarwan, Ujang. (2004). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia.
- Sunyoto, Hamingpraja. (2004). *Jaminan Kualitas Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Supriyanto, E., Wibowo, A., & Prasetyo, A. (2021). *Sistem pengendalian mutu internal dan implikasinya terhadap loyalitas klien*. *Jurnal Akuntabilitas dan Profesi Akuntan*, 5(2), 55–70. <https://doi.org/10.14421/japa.v5i2.2021>
- Surbakti, N., & Widyanani, M. (2010). *Pengaruh Service Recovery Pada Kepuasan Pelanggan*. Studi Kasus AUTO2000 Bandung. Universitas Katolik Parahyangan.
- Susanto, A. (2025). *Peran sistem pengendalian mutu dalam memoderasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas audit Kantor Akuntan Publik*. *Jurnal Penelitian Akuntansi*, Universitas Sumatera Utara.
- Susanto, H. (2025). Peran review mutu dalam meningkatkan nilai tambah kompetensi perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Audit Indonesia*, 29(1), 1–15.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (edisi ketiga).
- Wardoyo, C., Prabowo, H., & Liyana, S. (2025). Quality review mechanism and client satisfaction in accounting service firms. *Asian Journal of Accounting Research*, 10(1), 55–70.
- Wardoyo, Y., Maria, R., & Halim, R. (2025). *Analisis komparatif sistem mutu dan sistem manajemen mutu pada Kantor Akuntan Publik: Kajian literatur review*. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 9168.
- Wijaya, V. S., & Hasibuan, D. H. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Mutu dan Kompetensi Auditor Dalam Meningkatkan Kualitas Audit: Studi Empiris pada Auditor Akuntan Publik di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(2), 217–226.
- Winarno, A. (2024). Kompetensi perpajakan dan kepuasan klien jasa akuntansi. *Jurnal Riset Perpajakan*, 8(2), 101–116.
- Wujarso, R., Sumardi, B., Pitoyo, B. S., Gentari, K., Pratiwidewi, M., Handaka, R. D., ... & Prakoso, R. (2023). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif: Panduan Komprehensif untuk Memahami dan Menerapkan Metode Penelitian Kuantitatif dalam Dunia Bisnis*. Asadel Liamsindo Teknologi.
- Wulandari, F. W., Azizah, N., Fauzany, R., Ajibroto, K., & Kesumah, P. (2024). Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Mutu Kantor Akuntan Publik terhadap Kinerja Auditor. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 5372–5382.
- Wulandari, R., Putri, E., & Hakim, L. (2024). Service quality, standard consistency, and client satisfaction in accounting services. *Journal of Business and Management Review*, 5(4), 233–247.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.