



THE 12th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

**PENERAPAN BIAYA KUALITAS DALAM MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN KLIEN (STUDI KASUS PADA KANTOR ADVOKAT DAN
KONSULTAN HUKUM BAP MADIUN)**

Linda Nurendah Santi¹
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
lindanurendah44@gmail.com

Elva Nuraina²
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
elvanuraina99@gmail.com

Nur Wahyuning Sulistyowati³
Pendidikan Akuntansi FKIP
Universitas PGRI Madiun
nurwsulistyowati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan biaya kualitas di Kantor Advokat dan Konsultan Hukum BAP Madiun. Responden yang diwawancarai meliputi pengacara, karyawan, pengelola dan klien Kantor BAP. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data didapatkan melalui wawancara, dokumentasi, observasi kemudian dilakukan validasi dengan metode triangulasi sumber. Penerapan biaya kualitas menghasilkan biaya-biaya yang dikelompokkan menjadi biaya pencegahan, biaya penilaian dan biaya kegagalan internal. Namun, penulis juga menemukan bahwa tidak terdapat pelaporan biaya kualitas. Biaya-biaya tersebut hanya dimasukkan dalam format laporan keuangan secara umum menggunakan anggaran yang ada.

Kata kunci : Biaya Kualitas, Biaya Pencegahan, Biaya Penilaian, Biaya Kegagalan Internal.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ekonomi dunia saat ini manajemen perusahaan saling berkompetisi. Kompetisi yang semakin ketat ini secara langsung memberikan tekanan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya baik itu barang maupun jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Tulende dan Illat, 2014). Banyaknya perusahaan penyedia jasa yang ada menyebabkan konsumen atau klien harus berhati-hati dalam memilih. Salah satu cara untuk membedakan

sebuah badan usaha dengan badan usaha yang lainnya adalah menyetengahkan jasa yang berkualitas tinggi dari pada para pesaingnya (Gantino, R dan Erwin, 2010). Kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan pelanggan. Konsumen memilih para penyedia jasa atas dasar kualitas jasa yang ditawarkan dan setelah menerima jasa, mereka membandingkannya dengan apa yang dikehendaki. Jika kenyataan yang dirasakan berada di bawah yang diharapkan, konsumen akan kehilangan kepercayaan kepada penyedia jasa. Jika kenyataan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki, mereka akan terus menggunakan jasa yang ditawarkan penyedia jasa tersebut (Tandiontong, M.,F, Sitanggang., V, Carolina, 2010). Oleh karena itu, perusahaan harus mengidentifikasi keinginan konsumen dalam hal kualitas.

Kualitas menurut KBBI adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Terdapat beberapa pengertian mengenai kualitas diantaranya adalah Juran et al (2010) “kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya” sedangkan Crosby (dalam Ariani,2014) berpendapat “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness*”.

Dalam usaha yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas, maka dibutuhkan biaya. Biaya yang dibutuhkan dalam memperbaiki kualitas disebut biaya kualitas. Menurut Hansen dan Mowen dikutip dari Gantino, R dan Erwin (2010) biaya kualitas dapat didefinisikan sebagai biaya yang timbul karena adanya kegiatan-kegiatan untuk memperbaiki kualitas buruk dari produk atau jasa yang mungkin atau telah terjadi. Adanya biaya kualitas diharapkan dapat membantu sebuah badan usaha agar dapat tercapai tujuan *quality has no cost* yang berarti kualitas tidak memerlukan biaya.

Artinya untuk membuat suatu produk yang berkualitas sebuah badan usaha dapat melakukannya dengan cara menghilangkan segala bentuk pemborosan, yang biasanya pemborosan ini disebabkan karena badan usaha menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang ternyata cacat sehingga harus diadakan perbaikan atau harus dibuang. Hal ini berlaku bagi semua badan usaha tidak terkecuali badan usaha *law firm* yang bergerak di bidang pelayanan jasa bantuan hukum yang dikelola oleh seorang advokat.

Istilah advokat bukanlah istilah asing bagi masyarakat yang sudah hidup di zaman modern. Dalam isitilah sehari-hari, masyarakat suka menyebut advokat dengan sebutan pengacara. Masyarakat mengenal bahwa advokat/pengacara bertugas untuk membela seorang terdakwa dalam perkara di pengadilan.

Advokat secara terminologis, berarti seorang ahli hukum yang memberikan bantuan atau pertolongan dalam soal-soal hukum. (Undang-Undang no 18 th 2003). Lebih lanjut, Kode Etik Advokat Indonesia (2002) menyatakan bahwa advokat adalah orang yang berpraktek memberi jasa hukum, baik didalam maupun di luar pengadilan yang memenuhi persyaratan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, baik sebagai Advokat, Pengacara, Penasehat Hukum, Pengacara Praktek ataupun sebagai Konsultan Hukum.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan advokat adalah orang yang berprofesi memberi jasa hukum, baik di dalam maupun di luar pengadilan yang memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan Undang-Undang. Advokat dapat memberikan jasa hukum melalui badan usaha bantuan hukum atau yang biasa disebut *law firm*.

Banyaknya *law firm* yang ada, menjadikan masyarakat berhati-hati dalam memilih advokat dari suatu *law firm*. Adanya peristiwa penangkapan Advokat senior OC Kaligis karena melakukan penyuapan, penetapan advokat Fredrich Yunadi sebagai tersangka karena terbukti menghalangi proses hukum yang dilakukan penyidik KPK, menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap advokat menurun. Selain itu, terkadang advokat mematok harga yang tinggi dalam penanganan perkara, namun tidak dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini mengakibatkan terjadinya fenomena perpindahan klien dari suatu *law firm* ke *law firm* lainnya. Adanya fenomena-fenomena tersebut mengakibatkan para pengelola *law firm* harus berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan *law firm* dan meningkatkan kepercayaan klien.

Berbagai usaha yang dilakukan oleh *law firm* agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan dengan tarif yang murah, melakukan penggabungan antar *law firm*, memperbaharui teknologi yang digunakan oleh *law firm* itu sendiri sesuai dengan perkembangan zaman, meningkatkan kemampuan personal *lawyer* (advokat). Usaha lainnya yang dapat

dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas *law firm* tersebut sehingga menghindari terjadinya beberapa kejadian yang tidak diinginkan salah satunya adalah penanganan kasus ulang. Hal ini dapat menimbulkan kerugian yang besar pada pihak pengelola *law firm*. Namun, adanya pengeluaran berupa biaya kualitas dapat meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan.

Biaya Kualitas adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas produk atau mencapai standar yang telah ditetapkan (Gantino, R dan Erwin, 2010). Biaya kualitas terdiri dari Biaya Pencegahan (*Prevention Cost*) yaitu biaya yang dikeluarkan untuk mencegah adanya produk yang cacat baik itu produk berupa barang maupun jasa, Biaya Penilaian (*Appraisal Cost*) yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menentukan apakah produk dan jasa telah memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Cost*) yaitu biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan namun sudah dapat dideteksi sebelum produk dikirim ke pelanggan, dan Biaya Kegagalan Eksternal (*External Failures Cost*) yaitu biaya yang dikeluarkan karena terjadinya ketidaksesuaian produk dengan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan, namun baru dapat dideteksi setelah produk berada di tangan pelanggan Vincent Gasperz dikutip dari Gantino, R dan Erwin (2010).

Dengan menerapkan biaya kualitas, seorang advokat dapat mengetahui biaya apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya seorang advokat menerapkan biaya kualitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan sebuah kantor advokat yang dilengkapi *air conditioner*, wifi, dan kursi duduk yang nyaman bagi klien, sehingga kondisi kantor menjadi lebih nyaman dibandingkan sebelumnya maka dapat menimbulkan penilaian klien bahwa usaha advokat tersebut berhasil sehingga banyak klien yang datang dan mempercayakan penanganan kasus mereka kepada advokat tersebut sehingga usaha tersebut mengalami kemajuan. Hal ini dapat membuat klien tidak segan-segan untuk kembali lagi bahkan merekomendasikan layanan advokat tersebut kepada teman-temannya. Di sisi lain, dengan adanya penerapan biaya kualitas advokat dapat memonitor biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan secara *continue* sehingga dapat terukur apakah peningkatan kualitas yang dilakukan berdampak pada

kemajuan *law firm* tersebut atau tidak. Selain itu, dengan penerapan biaya kualitas seorang advokat dapat mengetahui apakah harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada klien atau tidak. Harga menjadi begitu penting karena dewasa ini, tidak sedikit advokat yang memberikan harga yang tinggi tetapi tidak dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Adanya biaya kualitas selain dapat meningkatkan kualitas pelayanan/jasa pada *law firm* juga meningkatkan kepercayaan klien. Tingkat kualitas pelayanan/jasa berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan klien. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan jasa pada sebuah *law firm* semakin tinggi tingkat kepercayaan klien pada *law firm* tersebut. Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh salah seorang anggota partner KarimSyah *Law Firm*, Firmansyah dikutip dari hukum online.com yang menyatakan bahwa ketika seorang klien puas dengan pelayanan jasa dari suatu *law firm* maka akan timbul kepercayaan dari klien tersebut dengan advokat. Kepercayaan merupakan hal pokok dalam hubungan antara advokat dengan klien. Klien mempercayakan masalah hukumnya kepada advokat, agar advokat dapat mewakili mereka mengurus segala kepentingan hukum guna memenuhi rasa keadilan bagi klien. Hubungan kepercayaan ini diwujudkan dalam beberapa hal yang harus dipenuhi oleh klien terhadap advokatnya dalam menyelesaikan suatu kasus.

Apabila telah timbul kepercayaan antar klien dan advokat, maka klien tersebut juga akan terus mencari advokat tersebut sekalipun advokat yang bersangkutan berpindah *law firm*. Kepercayaan klien tersebut dapat menyebabkan klien tersebut loyal sehingga dapat menjamin keberlangsungan suatu *law firm*.

Kantor advokat dan konsultan hukum BAP di Madiun merupakan salah satu *law firm* yang bergerak dalam bidang penyedia jasa advokat dan konsultan hukum. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kantor advokat dan konsultan hukum BAP di Madiun perlu mengetahui apa saja yang termasuk dalam kegiatan-kegiatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan klien terhadap jasa pelayanan dari kantor advokat dan konsultan hukum BAP di Madiun. Oleh karena itu, menurut penulis perlu untuk dilakukan penelitian ini untuk dapat mengetahui bagaimana penerapan biaya kualitas terhadap tingkat kepercayaan klien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Advokat dan Konsultan Hukum BAP Madiun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian adalah studi kasus. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Instrumen yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penulis sendiri sebagai *human* instrumen, pedoman wawancara, buku, alat tulis, kamera, dan *scanner* (bila perlu). Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti dengan cara wawancara atau interview dilakukan berdialog atau berkomunikasi langsung dengan pihak yang berhubungan langsung dengan data penelitian yang diperlukan yaitu pengacara, karyawan, teknisi dan klien dari Kantor BAP, dokumentasi meliputi meneliti dan mempelajari dokumen-dokumen yang terdapat di Kantor BAP, dokumen tersebut adalah laporan kualitas selama 3 tahun terakhir, observasi meliputi pengamatan terhadap kondisi di lapangan untuk melihat kembali kesesuaian data yang didapat dari hasil wawancara dan dokumentasi Kantor Advokat dan Konsultan Hukum BAP Madiun. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber agar data yang digunakan merupakan data yang valid.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut Gantino, R dan Erwin (2010) biaya kualitas adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas produk atau mencapai standar yang telah ditetapkan. Biaya kualitas perlu dikelola sedemikian rupa untuk mencapai suatu tingkat kualitas agar produk yang dibuat atau jasa yang diserahkan sesuai dengan spesifikasi rancangan dan bebas dari cacat atau masalah yang akan mempengaruhi penampilan atau kinerja yang diukur dengan kesesuaiannya terhadap keinginan pelanggan.

Penggolongan biaya kualitas pada kantor advokat dan konsultan hukum BAP Madiun adalah sebagai berikut;

Tabel 5.1 Biaya Kualitas Kantor Advokat dan Konsultan Hukum BAP
Madiun

Biaya Pencegahan	Jumlah	%
Biaya tenaga kerja dan pemeliharaan alat-alat kantor	8.000.000	10,36



THE 12th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

Biaya renovasi kantor	20.000.000	25,91
Biaya akomodasi konsultasi	15.000.000	19,43
Biaya Wifi	4.200.000	5,44
Jumlah Biaya Pencegahan	47.200.000	
Biaya Penilaian		
Biaya tenaga kerja admin kantor	12.000.000	15,54
Jumlah Biaya Penilaian	12.000.000	
Biaya Kegagalan Internal		
Biaya antisipasi pengerjaan ulang	18.000.000	23,32
Jumlah Biaya Kegagalan Internal	18.000.000	
Total	77.200.000	100

Sumber: Bambang, Agung & Partners (2018)

Biaya tenaga kerja pemeliharaan dan perbaikan alat-alat kantor adalah biaya yang dikeluarkan untuk membayar tenaga kerja yang bertugas memelihara dan memperbaiki alat-alat di kantor (AC, Mesin Fotocopy, Komputer, Printer). Dari total biaya pencegahan yang paling tinggi adalah biaya renovasi kantor. Menurut pendapat dari pengelola kantor, perbaikan dimaksudkan untuk meningkatkan kenyamanan klien, sekaligus meningkatkan kepercayaan klien terhadap kredibilitas advokat dari kantor advokat dan konsultan hukum BAP Madiun.

Dari penuturan seorang klien yang sudah menggunakan jasa advokat di kantor advokat dan konsultan hukum BAP menyebutkan bahwa dengan adanya renovasi kantor yang dilakukan oleh pihak pengelola membuatnya berpikir bahwa advokat dari kantor tersebut menangani banyak kasus sehingga mampu melakukan perbaikan kantor.

Pendapat serupa juga dikemukakan klien lainnya yang telah melakukan jasa advokat di kantor advokat dan konsultan hukum BAP di Madiun sejak dari kantor tersebut masih menggunakan kipas angin sebagai penyejuk ruangan. Menurut penuturan klien tersebut,

“Kalau dulu kan kantor masih pake kipas angin, nah sekarang sudah pakai AC, jadi pas datang lagi sedikit kaget karena sekarang sudah pake AC. Kantornya juga sudah direnovasi, sudah ada tenaga kerja. Jadi langsung beranggapan

bahwa sudah pasti usahanya hj Bambang ini sukses dalam artian dipercaya oleh banyak orang untuk menangani kasus mereka.”

Biaya akomodasi konsultasi merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengengola untuk keperluan konsultasi klien apabila klien tersebut menginginkan pertemuan di luar kantor. Menurut penuturan Bapak H. Bambang Agus Prasmono, SH, masing-masing klien yang ditangani berbeda-beda. Ada klien yang memiliki kesibukan yang tidak begitu padat dan bisa menyempatkan diri untuk mendatangi kantor ada yang memiliki kesibukan yang padat sehingga meminta agar pertemuan dilakukan di luar kantor.

Hal serupa juga dikemukakan oleh tenaga admin yang bekerja di kantor konsultan dan hukum BAP Madiun. Bahkan lebih lanjut lagi, terkadang ada klien yang meminta agar pengambilan berkas dilakukan oleh pengelola sendiri karena dokumen yang akan diberikan bersifat rahasia. Bagi klien yang berdomisili di Madiun hal tersebut tidak memakan banyak biaya sedangkan bagi klien yang berasal dari Madiun akan tetapi berdomisili di kota lain akan memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Namun, adanya penjemputan berkas ini dapat mengurangi resiko pengerjaan ulang dan selain itu juga membuat klien menjadi semakin percaya karena kerahasiaan dokumen tetap terjaga.

Biaya penilaian merupakan biaya yang dikeluarkan untuk menemukan dan mendeteksi kondisi dari kasus yang tengah ditangani. Yang termasuk bagian dari biaya kegagalan internal adalah biaya tenaga kerja admin. Dengan adanya tenaga kerja di kantor tersebut, berkas-berkas yang akan dibawa ke pengadilan atau berkas-berkas lain yang akan dikirimkan kemudian dilakukan pengecekan ulang untuk mengetahui apakah terdapat kesalahan dokumen yang dibawa, keabsahan surat-surat yang akan keluar, data dan barang-barang yang diperlukan. Adanya tenaga kerja, juga membantu mencegah pengeluaran biaya kegagalan internal yaitu biaya pengerjaan ulang kasus.

Adanya pemeriksaan ulang terhadap berkas-berkas, dan barang-barang yang akan dibawa menurunkan resiko pengerjaan ulang sebuah kasus. Dengan minimnya biaya pengerjaan ulang sebuah kasus, maka meningkatkan kepercayaan klien yang ingin mempercayakan penanganan kasus mereka di kantor advokat dan konsultan hukum BAP di Madiun.

Menurut penuturan klien, seorang advokat lebih dipercaya apabila tingkat pengerjaan ulang sebuah kasus minim. Adanya kesalahan pemberian berkas dapat menjadi tolak ukur bagi klien bahwa advokat tersebut kurang teliti dan tidak dapat dipercaya.

Dengan adanya tenaga kerja yang melakukan pemeriksaan ulang selain memperkecil resiko terjadinya pengerjaan ulang juga dapat meningkatkan proses penanganan kasus. Proses penanganan kasus yang cepat, dan tepat dapat meningkatkan kepercayaan klien terhadap advokat. Widhiarti (2016) menjelaskan bahwa proses yang dilakukan advokat dalam menangani kasus hukum klien semakin baik (penanganan kasus cepat, menawarkan banyak alternative pemecahan kasus, memberikan alternatif pembayaran yang memudahkan klien, kemudahan berkomunikasi kepada klien, dan memberikan kemudahan penyampaian complain klien), maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat (klien) terhadap advokat, dan sebaliknya penilaian masyarakat (klien) terhadap jasa layanan yang ditawarkan advokat semakin jelek, maka akan menurunkan kepercayaan masyarakat (klien) terhadap advokat.

Selain biaya kualitas tersebut penulis juga membuat taksiran biaya kualitas bagi kantor advokat dan konsultan hukum BAP Madiun dengan menambahkan biaya konsultasi saksi ahli. Pada beberapa kasus yang cukup pelik namun klien meminta untuk penanganan kasus yang cepat, pendapat dari saksi ahli dalam hal ini akademisi yang sudah mumpuni di bidangnya sangat diperlukan. Dengan adanya konsultasi dengan akademisi membantu advokat untuk mengetahui langkah apa yang harus ditempuh dalam menyelesaikan kasus tersebut, dokumen apa saja yang penting, dasar hukum apa yang membantu advokat untuk memperkuat argumennya. Adapun taksiran biaya kualitas yang sudah penulis buat tertera pada tabel berikut:

Tabel 5.2 Taksiran Biaya Kualitas

Biaya Pencegahan	Jumlah	%
Biaya tenaga kerja dan pemeliharaan alat-alat kantor	8.000.000	9,50
Biaya renovasi kantor	20.000.000	23,75
Biaya akomodasi konsultasi	15.000.000	17,81
Biaya Wifi	4.200.000	4,99
Jumlah Biaya Pencegahan	47.200.000	



THE 12th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

Biaya Penilaian		
Biaya tenaga kerja admin kantor	12.000.000	14,25
Biaya Konsultasi Saksi Ahli	10.000.000	11,88
Jumlah Biaya Penilaian	22.000.000	
Biaya Kegagalan Internal		
Biaya antisipasi pengerjaan ulang	15.000.000	17,81
Jumlah Biaya Kegagalan Internal	15.000.000	
Total Biaya Kualitas	84.200.000	100

Sumber: Bambang, Agung & Partners (2018)

Taksiran biaya kualitas yang baru mengakibatkan kenaikan biaya kualitas. Namun kenaikan biaya ini dapat menaikkan kualitas penanganan kasus oleh advokat sehingga lebih meningkatkan kepercayaan klien terhadap penggunaan jasa advokat dari kantor advokat dan konsultan hukum BAP di Madiun

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pada kantor Advokat dan Konsultan Hukum BAP Madiun, aktivitas pengendalian kualitas yang sudah dilakukan diantaranya perbaikan kantor, pemeliharaan dan perbaikan alat kantor, perbaikan kantor, akomodasi konsultasi, dan antisipasi peninjauan ulang kasus, tenaga kerja sekretaris, dan antisipasi pengerjaan ulang kasus. Aktivitas tersebut menghasilkan biaya-biaya yang dikelompokkan menjadi biaya pencegahan, biaya penilaian dan biaya kegagalan internal. Hal-hal ini sudah dilakukan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan klien di kantor advokat dan konsultan hukum BAP Madiun. Namun, penulis juga menemukan suatu temuan, bahwa tidak terdapat pelaporan biaya kualitas. Memang ada biaya yang dikeluarkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan namun, biaya-biaya tersebut hanya dimasukkan dalam format laporan keuangan yang berkesinambungan secara umum menggunakan anggaran yang ada. Oleh karena itu perlu dilakukan pembuatan laporan biaya kualitas secara khusus agar pihak BAP mengetahui seberapa besar biaya kualitas dan sejauh mana pengendalian dan perencanaan biaya kualitas tersebut dapat meningkatkan kinerja pihak BAP dan kepercayaan klien sendiri. Namun sejauh ini adanya penerapan biaya kualitas di kantor



THE 12th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

BAP Madiun dinilai telah efektif dalam mempengaruhi kepercayaan klien. Hal ini ditandai dengan adanya perilaku pemakaian ulang jasa advokat. Selain itu juga adanya perbaikan kualitas juga memberikan kesan positif terhadap penilaian klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, Efi.(2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama*. Pasir Pangaraian. Skripsi tidak diterbitkan.Riau: Program Studi Manajemen
- Aman. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Diklat Penulisan Skripsi Mahasiswa Pendidikan Sosiologi*. Yogyakarta: HIMA Pendidikan Sejarah FISE UNY
- Ariani, D.W. (2014). *Manajemen Kualitas*: (online).(http: repository.ut.ac.id/4792/1/EKMA4265-M1.pdf
- Bachri, Bachtiar. (2012). *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif* (online). (<http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/meyakinkan-validitas-data-melalui-triangulasi-pada-penelitian-kualitatif.pdf>)
- Firmansyah. 2015. Ini Beberapa Faktor Yang Menyebabkan Klien Setia Kepada Advokat.<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt55e6d8d91b8fa/ini-beberapa-faktor-yang-bikin-klien-setia-kepada-advokat>
- Gantino R., & Erwin . (2010). *Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penjualan pada PT. Guardian Pharmatama*. (Vol. 2 hlm 138–168) *Journal of Applied Finance and Accounting*
- Iranita, Akhirman dan L. Suprihartini. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Hasil Penjualan Karet Alam Sumatera Barat* : (online).(https://www.researchgate.net/publication/319178630



THE 12th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

- Irfah, Mardiyah. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Relationship Value Terhadap Komitmen. Pada Nasabah Kartu Kredit Mandiri Medan*: (online).(<file:///C:/Users/user/Downloads/2072-5464-1-PB.pdf>). Diunduh 13 Maret 2019
- Irma, D.Sari. 2010. *Membangun Badan Usaha*. Bandung. Mizan.
- Juran, J.M., Defeo, J., Defeo, J.A. (2010). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence*. (5th eds). NY: McGraw-Hill Publishing Co.
- Mayer, R.C., J.H. Davis, and F.D. Schoorman. "An Integration Model of Organizational Trust". *Academy of Management Review*. Vol. 20, No. 3:709-734. 1995
- Meliala, D.S dan N, Ambarita. (2012). *Kedudukan Kantor Hukum Dalam Persekutuan Perdata Dewasa Ini*: (online) (<https://media.neliti.com/media/publications/12581-ID-kedudukan-kantor-hukum-dalam-persekutuan-perdata-dewasa-ini.pdf>). Diunduh pada 5 Juni 2018)
- Moleong, J. Lexy. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, 2007. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. ISSN: 1412-3126.
- Nurhidayah. (2015). *Explorasi Kepercayaan dan Hubungan Auditor-Klien: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Auditor Terhadap Klien Representatif*: (online). (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=427908&val=9174&title=EXPLORASI%20KEPERCAYAAN%20DAN%20HUBUNGAN%20AUDITOR-KLIEN:%20FAKTOR-fAKTOR%20YANG%20>



THE 12th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

MEMPENGARUHI%20KEPERCAYAAN%20AUDITOR%20TERHADAP
%20KLIEN%20REPRESENTATIF. Diunduh pada 5 Juli 2018)

Pengertian/kualitasmenurut KBBI: (online), (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/merek>, diunduh pada20 Mei 2018);

Rahmi, Mustika., Eka Rosalina., Irda Rosita. (2015). *Penerapan Biaya Kualitas Dalam Menerapkan Efisiensi Biaya Produksi Pada Catreing ABC*. Politeknik Negeri Padang

Ruang Lingkup Pelayanan Hukum (2018): (online). (<http://frplawfirm.com/>. Diunduh pada 5 Juni 2018)

Safitri, Sela.(2018). *Analisis Pengaruh Switching Cost, Customer Trust dan Perceived Risk Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Stisfaktion Pada Nasabah asuransi Prudential di Kota Samarinda*. Samarinda: Politeknik Negeri Samarinda

Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran cet. 1.ed. 2*. Bogor. Graha Indonesia

Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan:”Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta

Tulende, M.SM dan V. Ilat. (2014). *Penerapan Biaya Kualitas untuk Meningkatkan Efisiensi Produksi Pada UD. Sinar Sakti Manado*. (Vol. 2 hlm 1712-1722). Jurnal EMBA

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat Kode Etik Advokat



**THE 12th FIPA
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

Tandiontong, M., F, Sitanggang., V, Carolina. (2010). *Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan (Studi Kasus pada The Majesty Hotel and Apartment, Bandung)*. Akurat Jurnal Ilmiah Akuntansi

Widhiarti, A. (2016). *Pengaruh Jasa Layanan, Harga, Proses Terhadap Kepercayaan dan Perilaku Penggunaan Ulang Masyarakat Pada Advokat di Kabupaten Jember*. (Vol. 10 hlm 203 – 215) Jurnal Bisnis dan Manajemen

