

## Retorika dan Etika Komunikasi Strategi Akuntan dalam Meningkatkan Kepercayaan Klien melalui Bahasa Indonesia yang Efektif

Tri Bunga Afani <sup>\*1</sup>  
Yanta Hudi Zalukhu <sup>2</sup>  
Perawati <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, jurusan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Riau, Pekanbaru, Indonesia

\*e-mail : [tribungaafani290@gmail.com](mailto:tribungaafani290@gmail.com) <sup>1)</sup>, [yantahudizalukhu@gmail.com](mailto:yantahudizalukhu@gmail.com) <sup>2)</sup>, [perawati@umri.ac.id](mailto:perawati@umri.ac.id) <sup>3)</sup>,

### Abstrak

Kepercayaan klien merupakan fondasi utama dalam hubungan profesional antara akuntan dan klien. Selain kompetensi teknis, kemampuan komunikasi yang etis dan retorik memiliki peran strategis dalam membangun citra profesional serta menjaga kredibilitas akuntan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan bahasa Indonesia yang formal dan santun terhadap pembentukan kepercayaan klien, mengkaji dampak gaya komunikasi verbal dan pemilihan diksi akuntan dalam proses konsultasi keuangan, serta mengidentifikasi hambatan komunikasi kebahasaan yang berpotensi menurunkan kredibilitas profesi akuntan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka dan wawancara semi-terstruktur terhadap akuntan publik dan klien di lingkungan firma akuntansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa, kejelasan diksi, serta konsistensi gaya komunikasi profesional berkontribusi signifikan dalam meningkatkan rasa aman, kepuasan, dan loyalitas klien. Temuan ini menegaskan bahwa retorika dan etika komunikasi merupakan kompetensi esensial yang perlu diintegrasikan dalam praktik profesional akuntansi.

**Kata kunci:** retorika, etika komunikasi, bahasa Indonesia, akuntan, kepercayaan klien

### Abstract

*Client trust is a fundamental foundation in the professional relationship between accountants and their clients. Beyond technical competence, ethical and rhetorical communication skills play a strategic role in shaping professional image and maintaining the credibility of accountants. This study aims to analyze the influence of formal and polite use of the Indonesian language on the formation of client trust, examine the impact of accountants' verbal communication styles and diction choices during financial consultations, and identify linguistic communication barriers that may potentially reduce professional credibility. This research employs a descriptive qualitative approach, utilizing literature review and semi-structured interviews with public accountants and clients within accounting firm environments. The findings indicate that linguistic politeness, clarity of diction, and consistency in professional communication styles significantly contribute to enhancing clients' sense of security, satisfaction, and loyalty. These results confirm that rhetoric and communication ethics are essential competencies that should be integrated into professional accounting practices.*

**Keywords:** rhetoric, communication ethics, Indonesian language, accountant, client trust

### PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompleks menuntut profesi akuntan tidak hanya menguasai aspek teknis akuntansi, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dan beretika. Menurut Wibowo (2020), kemampuan komunikasi profesional yang efektif dan beretika merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan klien terhadap akuntan. Akuntan berperan sebagai penyedia informasi keuangan yang menjadi dasar pengambilan keputusan strategis klien, baik dalam konteks perencanaan keuangan, pengendalian internal, maupun kepatuhan terhadap regulasi. Dalam praktiknya, keberhasilan penyampaian informasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh akurasi data, tetapi juga oleh kualitas komunikasi antara akuntan dan klien.

Bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi sekaligus bahasa profesional memiliki peran strategis dalam proses komunikasi antara akuntan dan klien. Menurut Saddhono dan Slamet (2018), penggunaan bahasa Indonesia yang santun dan formal berperan penting dalam

membangun citra profesional. Dalam konteks jasa profesional, penggunaan bahasa yang tepat secara retorik berkontribusi dalam meningkatkan kredibilitas akuntan. Kejelasan penyampaian informasi keuangan melalui bahasa yang tepat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan klien dalam jasa profesional.

Dalam praktik akuntansi, permasalahan komunikasi masih sering dijumpai, terutama ketika terjadi kesenjangan pemahaman antara akuntan dan klien yang memiliki latar belakang non-akuntansi. Menurut Pranowo (2017), kesalahan pemahaman dalam komunikasi profesional sering kali disebabkan oleh ketidaktepatan penggunaan bahasa, bukan oleh kesalahan substansi informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kebahasaan, khususnya pemilihan diksi dan gaya komunikasi, belum sepenuhnya menjadi perhatian utama dalam praktik profesional akuntansi. Penggunaan bahasa Indonesia yang efektif menjadi strategi penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan klien. Menurut Utami et al. (2021), pemilihan diksi dan gaya komunikasi verbal yang sesuai mampu meningkatkan efektivitas interaksi serta memperkuat hubungan profesional antara penyedia jasa dan klien. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya menjaga kredibilitas dan integritas profesi akuntansi.

Perkembangan dunia bisnis dan jasa profesional yang semakin kompetitif menuntut akuntan tidak hanya unggul dalam kompetensi teknis, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi profesional yang efektif, etis, dan berorientasi pada kepercayaan klien. Kepercayaan klien merupakan modal utama dalam praktik akuntansi, khususnya dalam layanan konsultasi keuangan, audit, dan perencanaan strategis. Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai permasalahan komunikasi antara akuntan dan klien, terutama yang disebabkan oleh ketidaktepatan penggunaan bahasa Indonesia, baik dari aspek formalitas, kesantunan, maupun pemilihan diksi yang kurang komunikatif bagi klien non-akuntansi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan tingkat kepercayaan klien, serta mereduksi citra profesional akuntan.

Penelitian ini semakin diperkuat oleh keterbatasan kajian empiris yang secara spesifik mengaitkan penggunaan bahasa Indonesia sebagai strategi komunikasi profesional dalam bidang akuntansi. Sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada kompetensi teknis dan etika profesi secara umum, tanpa menempatkan bahasa sebagai variabel strategis dalam pembentukan citra profesional dan kepercayaan klien. Padahal, penggunaan bahasa Indonesia yang formal, santun, dan retorik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi keuangan, tetapi juga sebagai representasi integritas, profesionalisme, dan etika akuntan dalam berinteraksi dengan klien.

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian, kajian ini menjadi penting untuk menganalisis secara mendalam pengaruh penggunaan bahasa Indonesia yang formal dan santun terhadap pembentukan citra profesional akuntan, hubungan antara gaya komunikasi verbal serta pemilihan diksi dengan tingkat kepercayaan klien, serta berbagai hambatan kebahasaan yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam proses komunikasi profesional. Dengan demikian, penelitian ini relevan untuk menjawab kebutuhan akademik dan praktis terkait optimalisasi komunikasi kebahasaan dalam profesi akuntansi.

Sejalan dengan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran penggunaan bahasa Indonesia yang formal dan santun dalam membentuk citra profesional akuntan, menjelaskan hubungan antara gaya komunikasi verbal dan pemilihan diksi dengan tingkat kepercayaan klien, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan kebahasaan yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian retorika dan etika komunikasi profesional, serta kontribusi praktis bagi peningkatan kompetensi komunikasi akuntan dalam menjaga kredibilitas, kepercayaan klien, dan integritas profesi akuntansi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian bahasa Indonesia untuk tujuan khusus (BIPK), retorika profesional, dan etika komunikasi dalam bidang akuntansi. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi akuntan, lembaga

pendidikan, serta organisasi profesi dalam merumuskan strategi komunikasi berbasis bahasa Indonesia yang efektif guna meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan klien, serta menjaga kredibilitas dan integritas profesi akuntansi.

### **KAJIAN PUSTAKA Retorika dalam Komunikasi Profesional**

Retorika merupakan seni dan kemampuan menggunakan bahasa secara efektif untuk memengaruhi, meyakinkan, serta membangun pemahaman bersama dalam proses komunikasi. Dalam konteks komunikasi profesional, retorika tidak dimaknai sebagai upaya manipulatif, melainkan sebagai keterampilan menyampaikan gagasan secara jelas, etis, dan bertanggung jawab. Keraf (2010) menegaskan bahwa retorika memiliki fungsi strategis dalam membangun kredibilitas komunikator sekaligus menciptakan hubungan komunikasi yang saling percaya. Oleh karena itu, penguasaan retorika menjadi kompetensi penting dalam berbagai profesi, termasuk profesi akuntansi yang sarat dengan informasi teknis dan terminologi khusus.

Konsep retorika klasik yang dikemukakan oleh Aristoteles, yaitu *ethos*, *pathos*, dan *logos*, masih relevan dalam praktik komunikasi profesional modern. *Ethos* berkaitan dengan citra, integritas, dan keahlian pembicara yang tercermin melalui pilihan bahasa yang sopan, objektif, dan profesional. Dalam praktik akuntansi, *ethos* tercermin dari kemampuan akuntan menggunakan bahasa yang menunjukkan kompetensi, kejujuran, serta tanggung jawab profesional. Sementara itu, *pathos* berkaitan dengan kemampuan menyesuaikan gaya komunikasi dengan kondisi psikologis dan kebutuhan klien, misalnya melalui penggunaan bahasa yang empatik dan tidak mengintimidasi ketika menjelaskan risiko keuangan atau kondisi finansial yang sensitif. Adapun *logos* berkaitan dengan penyampaian argumen yang logis, sistematis, dan berbasis data, sehingga informasi keuangan dapat dipahami secara rasional oleh klien.

Dalam praktik profesional akuntansi, retorika berperan sebagai jembatan antara kompleksitas informasi keuangan dan kemampuan pemahaman klien yang beragam. Akuntan dituntut tidak hanya menyajikan data secara akurat, tetapi juga mengemasnya dalam bentuk penjelasan yang runtut, terstruktur, dan komunikatif. Pranowo (2017) menyatakan bahwa kegagalan komunikasi profesional sering kali bukan disebabkan oleh kesalahan substansi, melainkan oleh ketidaktepatan strategi kebahasaan. Oleh karena itu, penguasaan retorika membantu akuntan menghindari penggunaan istilah teknis yang berlebihan tanpa penjelasan, serta mendorong penggunaan bahasa yang lebih inklusif dan mudah dipahami.

Selain berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, retorika juga berkontribusi dalam pembentukan persepsi profesionalisme dan kepercayaan klien. Gaya komunikasi yang jelas, santun, dan persuasif dapat menciptakan kesan bahwa akuntan memiliki kompetensi sekaligus kepedulian terhadap kebutuhan klien. Sebaliknya, penggunaan bahasa yang terlalu kaku, ambigu, atau kurang terstruktur berpotensi menimbulkan kebingungan dan menurunkan tingkat kepercayaan. Dengan demikian, retorika dalam komunikasi profesional akuntansi tidak hanya berkaitan dengan efektivitas penyampaian pesan, tetapi juga berperan strategis dalam menjaga citra profesi serta memperkuat hubungan jangka panjang antara akuntan dan klien.

### **Etika Komunikasi dalam Profesi Akuntan**

Etika komunikasi merujuk pada seperangkat prinsip moral yang mengarahkan individu dalam menyampaikan pesan secara jujur, bertanggung jawab, dan menghormati pihak lain. Dalam konteks profesi akuntan, etika komunikasi memiliki peran strategis karena informasi yang disampaikan umumnya bersifat kompleks, sensitif, dan berdampak langsung pada pengambilan keputusan klien. Wibowo (2020) menegaskan bahwa komunikasi profesional yang beretika menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan menjaga legitimasi profesi jasa. Oleh karena itu, akuntan dituntut tidak hanya memahami substansi informasi keuangan, tetapi juga mampu menyampaikannya secara etis dan proporsional. Etika komunikasi dalam profesi akuntan tercermin melalui penerapan prinsip kejujuran, objektivitas, dan tanggung jawab dalam setiap interaksi profesional. Kejujuran menuntut akuntan menyampaikan informasi secara apa adanya tanpa distorsi atau pengaburan fakta, meskipun informasi tersebut berpotensi menimbulkan konsekuensi yang kurang menguntungkan bagi klien. Objektivitas mengharuskan

akuntan menjaga sikap netral serta tidak memihak kepentingan tertentu dalam penyampaian informasi.

Penggunaan bahasa Indonesia yang santun, jelas, dan tidak menyesatkan merupakan wujud konkret dari penerapan etika komunikasi dalam praktik akuntansi. Bahasa yang etis tidak hanya menghindari unsur manipulatif, tetapi juga memperhatikan aspek kesopanan, kejelasan makna, serta kesesuaian konteks komunikasi. Akuntan yang mampu mengemas informasi keuangan secara transparan dan komunikatif akan lebih mudah membangun hubungan profesional yang sehat dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa etika komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai strategi praktis dalam menjaga kualitas interaksi profesional.

Sebaliknya, pelanggaran etika komunikasi, seperti penggunaan istilah yang ambigu, penyampaian informasi yang tidak lengkap, atau penekanan berlebihan pada aspek tertentu demi kepentingan tertentu, berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan merusak kepercayaan klien. Dalam jangka panjang, praktik komunikasi yang tidak etis dapat berdampak negatif terhadap citra profesi akuntan secara keseluruhan. Oleh karena itu, etika komunikasi perlu dipahami sebagai bagian integral dari kompetensi profesional akuntan, bukan sekadar pelengkap dari keahlian teknis.

Dengan demikian, etika komunikasi dalam profesi akuntan berfungsi tidak hanya sebagai standar perilaku, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam menjaga integritas, meningkatkan kepercayaan klien, dan memperkuat kredibilitas profesi. Penguatan aspek etika komunikasi menjadi kebutuhan yang mendesak di tengah meningkatnya tuntutan transparansi dan akuntabilitas dalam dunia bisnis modern.

### **Bahasa Indonesia sebagai Bahasa Profesional**

Bahasa Indonesia memiliki fungsi strategis sebagai bahasa resmi dan bahasa profesional dalam berbagai bidang, termasuk akuntansi. Saddhono dan Slamet (2018) menegaskan bahwa penggunaan bahasa Indonesia yang baik, benar, dan santun mencerminkan sikap profesional sekaligus kompetensi komunikatif dalam konteks formal. Dalam praktik akuntansi, aspek kebahasaan seperti pemilihan diksi, struktur kalimat, serta tingkat keformalan bahasa menjadi indikator penting dalam menilai kualitas komunikasi seorang akuntan, khususnya saat menyampaikan informasi keuangan yang bersifat kompleks dan bernilai strategis.

Penggunaan bahasa Indonesia yang formal dan santun dalam praktik profesional berkontribusi dalam menciptakan suasana komunikasi yang kondusif, saling menghargai, dan berorientasi pada kejelasan pesan. Chaer (2015) menyatakan bahwa kemampuan menyesuaikan bahasa dengan karakteristik lawan tutur tanpa mengabaikan kaidah kebahasaan merupakan prasyarat utama efektivitas komunikasi. Dalam konteks akuntansi, penyesuaian tersebut memungkinkan akuntan menyederhanakan istilah teknis tanpa mengurangi akurasi makna, sehingga informasi dapat dipahami oleh klien dari berbagai latar belakang.

Dengan demikian, bahasa Indonesia dalam ranah profesional tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pembentuk citra dan identitas profesional akuntan. Penggunaan bahasa yang tepat, santun, dan terstruktur mencerminkan integritas, kompetensi, serta tanggung jawab profesional. Oleh karena itu, penguatan penggunaan bahasa Indonesia sebagai bahasa profesional menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan akuntansi dan memperkuat kepercayaan klien dalam hubungan profesional jangka panjang.

### **Kepercayaan Klien dalam Hubungan Profesional Akuntansi**

Kepercayaan klien merupakan keyakinan terhadap kompetensi, integritas, dan itikad baik akuntan dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Morgan dan Hunt (dalam Rahayu & Sari, 2019) menegaskan bahwa kepercayaan menjadi fondasi utama dalam membangun dan mempertahankan hubungan profesional jangka panjang. Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan berkembang melalui proses interaksi yang berkelanjutan, konsisten, serta didasarkan pada keterbukaan dan kejelasan komunikasi antara akuntan dan klien.

Dalam praktik akuntansi, komunikasi yang efektif dan etis memainkan peran sentral dalam pembentukan kepercayaan klien. Kejelasan penyampaian informasi keuangan, penggunaan bahasa yang santun dan mudah dipahami, serta kemampuan akuntan dalam menjelaskan risiko dan implikasi keputusan secara objektif akan meningkatkan rasa aman klien. Selain itu, responsivitas akuntan terhadap pertanyaan dan kebutuhan klien juga menjadi indikator penting yang memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan dalam hubungan profesional.

Dengan demikian, kepercayaan klien tidak hanya ditentukan oleh kualitas hasil kerja atau ketepatan teknis akuntan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi selama proses konsultasi dan pelayanan. Akuntan yang mampu mengintegrasikan kompetensi teknis dengan komunikasi yang profesional, etis, dan persuasif akan lebih mudah membangun hubungan kerja yang harmonis dan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan klien merupakan hasil sinergi antara keahlian profesional dan kemampuan komunikasi yang efektif dalam praktik akuntansi.

### **Hambatan Komunikasi dalam Praktik Akuntansi**

Hambatan komunikasi dalam praktik akuntansi tidak hanya bersumber dari perbedaan latar belakang pengetahuan antara akuntan dan klien, tetapi juga dari kompleksitas informasi keuangan yang harus disampaikan secara akurat. Penggunaan istilah teknis yang tidak disertai penjelasan memadai berpotensi menimbulkan kebingungan dan salah tafsir, terutama bagi klien yang tidak memiliki latar belakang akuntansi. Pranowo (2017) menegaskan bahwa hambatan kebahasaan sering kali menjadi faktor dominan terjadinya kegagalan komunikasi profesional, meskipun substansi informasi yang disampaikan sudah benar.

Selain faktor kebahasaan, hambatan komunikasi juga dapat dipengaruhi oleh gaya penyampaian yang kurang adaptif dan minimnya kepekaan terhadap kebutuhan audiens. Akuntan yang terlalu berorientasi pada ketepatan teknis tanpa mempertimbangkan aspek keterpahaman pesan berisiko menciptakan jarak komunikasi dengan klien. Kondisi ini dapat menghambat terjadinya dialog dua arah yang efektif serta mengurangi peluang klien untuk memahami implikasi informasi keuangan yang disampaikan secara utuh.

Oleh karena itu, penguatan kesadaran retorik dan etis dalam komunikasi menjadi kebutuhan penting dalam praktik akuntansi. Akuntan dituntut mampu menyesuaikan pilihan bahasa, struktur penjelasan, serta gaya komunikasi dengan karakteristik dan tingkat pemahaman klien. Upaya tersebut tidak hanya berfungsi untuk meminimalkan hambatan komunikasi, tetapi juga berperan strategis dalam menjaga kredibilitas, membangun kepercayaan, dan memperkuat hubungan profesional antara akuntan dan klien.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif analitis. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik komunikasi akuntan dan persepsi klien terhadap penggunaan bahasa Indonesia dalam konteks profesional. Data penelitian diperoleh dari dua sumber utama, yaitu data primer berupa wawancara semi-terstruktur dengan akuntan publik dan klien yang menggunakan jasa akuntansi, dan data sekunder berupa kajian literatur dari buku, jurnal ilmiah, dan dokumen terkait retorika, etika komunikasi, dan profesi akuntan.

Penelitian ini menggunakan Teknik Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi pustaka. Wawancara difokuskan pada pengalaman komunikasi profesional, penggunaan Bahasa Indonesia, serta dampaknya terhadap kepercayaan klien. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola komunikasi, faktor kebahasaan, serta hambatan yang memengaruhi kepercayaan klien. Hasil analisis disajikan secara deskriptif dan interpretatif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN Pengaruh Penggunaan Bahasa Indonesia yang Formal dan Santun terhadap Citra Profesional Akuntan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa Indonesia yang formal dan santun secara konsisten memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan citra profesional akuntan di mata klien. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan klien, sebagian besar responden menyatakan bahwa cara akuntan menyampaikan informasi keuangan dengan bahasa yang sopan, terstruktur, dan tidak tergesa-gesa menciptakan kesan profesional, kompeten, dan dapat dipercaya. Bahasa yang santun dipersepsikan sebagai bentuk penghormatan terhadap klien sekaligus mencerminkan integritas dan etika profesi akuntan.

Temuan ini diperkuat oleh hasil pengelompokan data wawancara (coding tematik) yang menunjukkan bahwa indikator kesantunan berbahasa seperti penggunaan sapaan profesional, struktur kalimat yang jelas, serta nada komunikasi yang netral sering dikaitkan oleh klien dengan sikap tanggung jawab dan kehati-hatian akuntan dalam menjalankan tugasnya. Dalam tabel hasil kategorisasi data (Tabel 1), mayoritas informan klien mengaitkan penggunaan bahasa formal dengan persepsi akuntan yang lebih meyakinkan dan kredibel dibandingkan dengan gaya bahasa yang terlalu santai atau informal.

**Tabel 1. Persepsi Klien terhadap Bahasa Formal dan Santun**

| Indikator Bahasa              | Persepsi Klien         | Dampak terhadap Citra Akuntan |
|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| <b>Bahasa formal</b>          | Profesional dan serius | Citra kompeten meningkat      |
| <b>Kesantunan berbahasa</b>   | Menghargai klien       | Kepercayaan awal terbentuk    |
| <b>Struktur kalimat jelas</b> | Mudah dipahami         | Kredibilitas menguat          |

Berdasarkan Tabel 1, dapat dipahami bahwa penggunaan bahasa Indonesia yang formal dan santun tidak sekadar berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai simbol profesionalisme akuntan di mata klien. Klien menafsirkan bahasa formal sebagai representasi keseriusan, kehati-hatian, dan kompetensi akuntan dalam menjalankan tugas profesionalnya. Temuan ini menunjukkan bahwa sebelum klien menilai kualitas kerja secara teknis, kesan awal terhadap profesionalisme akuntan sudah terbentuk melalui cara berbahasa yang digunakan.

Lebih lanjut, kesantunan berbahasa muncul sebagai faktor penting dalam pembentukan kepercayaan awal. Klien memaknai bahasa yang santun sebagai bentuk penghargaan dan etika profesional, yang menumbuhkan rasa aman dalam berinteraksi. Kepercayaan awal ini memiliki peran strategis karena menjadi fondasi bagi keberlanjutan hubungan profesional antara akuntan dan klien, terutama pada fase awal kerja sama atau konsultasi.

Selain itu, kesantunan berbahasa dipahami klien sebagai bentuk penghormatan dan etika profesional. Sikap ini membangun kepercayaan awal yang penting dalam hubungan profesional, terutama pada tahap awal konsultasi. Struktur kalimat yang jelas juga berkontribusi pada kemudahan pemahaman informasi, sehingga memperkuat kredibilitas akuntan di mata klien. Temuan ini menegaskan bahwa aspek kebahasaan memiliki peran strategis dalam membentuk citra profesional, sejalan dengan konsep *ethos* dalam retorika yang menekankan pentingnya kredibilitas komunikator. Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan konsep *ethos* dalam retorika, yang menekankan pentingnya kredibilitas komunikator dalam membangun kepercayaan audiens. Dalam konteks akuntansi, bahasa Indonesia yang formal dan santun berfungsi sebagai simbol profesionalisme yang memperkuat posisi akuntan sebagai penasihat keuangan yang dapat diandalkan.

**Dampak Gaya Komunikasi Verbal dan Pemilihan Diksi terhadap Kepercayaan Klien**

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa gaya komunikasi verbal dan pemilihan diksi akuntan memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepercayaan klien selama proses konsultasi keuangan. Klien cenderung merasa lebih percaya dan nyaman Ketika akuntan menggunakan gaya komunikasi yang lugas, sistematis, dan tidak ambigu. Pemilihan diksi yang tepat, terutama dalam menjelaskan istilah teknis akuntansi, membantu klien memahami kondisi keuangan mereka secara lebih komprehensif.

Berdasarkan data hasil wawancara, klien menyatakan bahwa penjelasan yang disertai dengan contoh sederhana atau analogi non-teknis membuat informasi keuangan terasa lebih mudah dipahami. Dalam Tabel 2 yang memuat ringkasan persepsi klien, sebagian besar informan menyebutkan bahwa kejelasan bahasa dan kemampuan akuntan menyederhanakan istilah teknis meningkatkan rasa aman dan keyakinan klien terhadap rekomendasi yang diberikan.

**Tabel 2. Gaya Komunikasi dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Klien**

| Gaya Komunikasi             | Respons Klien            | Dampak Kepercayaan    |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Lugas dan sistematis</b> | Nyaman dan yakin         | Kepercayaan meningkat |
| <b>Diksi sederhana</b>      | Mudah memahami informasi | Kepuasan klien        |
| <b>Analogi non-teknis</b>   | Merasa dilibatkan        | Loyalitas klien       |

Tabel 2 menunjukkan bahwa gaya komunikasi verbal dan pemilihan diksi memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan klien. Gaya komunikasi yang lugas dan sistematis menciptakan rasa nyaman dan keyakinan klien terhadap informasi yang disampaikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa klien cenderung lebih mempercayai akuntan yang mampu menyampaikan informasi secara runtut dan mudah diikuti dibandingkan dengan akuntan yang menggunakan penjelasan berbelit atau terlalu teknis.

Pemilihan diksi yang sederhana berkontribusi signifikan dalam meningkatkan pemahaman klien terhadap laporan dan rekomendasi keuangan. Ketika klien mampu memahami informasi secara menyeluruh, tingkat kepuasan terhadap layanan akuntan meningkat. Kepuasan ini berfungsi sebagai mediator penting dalam pembentukan kepercayaan, karena klien merasa bahwa akuntan tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga peduli terhadap keterpahaman klien.

Penggunaan analogi non-teknis memperlihatkan dimensi relasional dalam komunikasi profesional. Klien merasa lebih dilibatkan dalam proses konsultasi, sehingga hubungan yang terbangun tidak bersifat hierarkis, melainkan kolaboratif. Kondisi ini memperkuat loyalitas klien dan mendukung keberlanjutan hubungan profesional. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan klien merupakan hasil integrasi antara kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi yang adaptif.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan klien tidak hanya dibangun melalui kompetensi teknis, tetapi juga melalui kemampuan komunikatif akuntan dalam menyesuaikan bahasa dengan tingkat pemahaman klien. Secara konseptual, hal ini mendukung pandangan bahwa komunikasi efektif merupakan bagian integral dari kualitas layanan profesional, di mana bahasa berfungsi sebagai jembatan antara pengetahuan teknis dan pemahaman klien.

**Hambatan Komunikasi Kebahasaan dalam Praktik Akuntansi**

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya berbagai hambatan komunikasi kebahasaan dalam praktik akuntansi. Hambatan utama yang teridentifikasi meliputi penggunaan istilah teknis akuntansi tanpa penjelasan memadai, struktur kalimat yang terlalu panjang dan kompleks, serta perbedaan latar belakang pengetahuan antara akuntan dan klien. Hambatan-hambatan tersebut sering kali menyebabkan klien merasa ragu, bingung, atau enggan mengajukan pertanyaan lebih lanjut.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dalam beberapa kasus, klien menafsirkan ketidakjelasan bahasa sebagai kurangnya keterbukaan atau empati dari akuntan. Temuan ini tercermin dalam Tabel 3 yang merangkum jenis hambatan komunikasi dan dampaknya terhadap persepsi klien. Hambatan kebahasaan yang tidak segera diatasi berpotensi menurunkan kredibilitas akuntan dan melemahkan hubungan profesional dengan klien.

**Tabel 3. Hambatan Komunikasi Kebahasaan dan Dampaknya**

| Jenis Hambatan                         | Dampak pada Klien | Risiko Profesional    |
|----------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>Istilah teknis tanpa penjelasan</b> | Kebingungan       | Kredibilitas menurun  |
| <b>Kalimat terlalu kompleks</b>        | Salah tafsir      | Kepercayaan melemah   |
| <b>Perbedaan latar belakang</b>        | Enggan bertanya   | Relasi kurang efektif |

Tabel 3 mengungkapkan bahwa hambatan komunikasi kebahasaan masih menjadi persoalan signifikan dalam praktik akuntansi profesional. Penggunaan istilah teknis tanpa penjelasan yang memadai menyebabkan kebingungan klien dan menghambat pemahaman terhadap informasi keuangan. Dalam konteks profesional, kebingungan ini berpotensi ditafsirkan sebagai kurangnya keterbukaan, yang pada akhirnya menurunkan kredibilitas akuntan.

Kalimat yang terlalu kompleks juga berisiko menimbulkan salah tafsir, yang dapat melemahkan kepercayaan klien terhadap rekomendasi akuntan. Selain itu, perbedaan latar belakang pengetahuan antara akuntan dan klien sering membuat klien enggan bertanya, sehingga komunikasi menjadi kurang efektif. Temuan ini menegaskan bahwa hambatan komunikasi tidak selalu bersumber dari substansi akuntansi, melainkan dari aspek kebahasaan yang kurang adaptif. Oleh karena itu, akuntan perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih empatik dan inklusif untuk meminimalkan risiko tersebut.

Selain itu, perbedaan latar belakang pengetahuan antara akuntan dan klien membuat sebagian klien enggan mengajukan pertanyaan klarifikasi. Sikap enggan ini menyebabkan komunikasi berjalan satu arah dan mengurangi efektivitas hubungan profesional. Temuan ini menegaskan bahwa hambatan komunikasi dalam praktik akuntansi lebih sering bersumber dari aspek kebahasaan daripada substansi informasi, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang adaptif, empatik, dan berorientasi pada klien.

Pembahasan ini menegaskan bahwa kesalahan komunikasi dalam praktik akuntansi tidak selalu bersumber dari kesalahan substansi laporan keuangan, melainkan sering kali berasal dari aspek kebahasaan. Oleh karena itu, akuntan perlu mengembangkan strategi komunikasi yang adaptif dan empatik, seperti menyesuaikan tingkat kompleksitas bahasa, memberikan klarifikasi secara proaktif, serta membuka ruang dialog dengan klien. Upaya tersebut penting untuk meminimalkan kesalahpahaman dan menjaga kepercayaan klien secara berkelanjutan. Hambatan kebahasaan yang tidak segera diatasi berpotensi menurunkan kredibilitas akuntan dan melemahkan hubungan profesional dengan klien. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang adaptif dan empatik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa retorika dan etika komunikasi melalui penggunaan bahasa Indonesia yang efektif merupakan faktor kunci dalam membangun citra profesional dan kepercayaan klien. Bahasa yang formal, santun, dan jelas tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai representasi nilai-nilai profesionalisme, integritas, dan tanggung jawab akuntan. Dengan demikian, penguasaan kompetensi komunikasi kebahasaan menjadi kebutuhan strategis dalam praktik profesional akuntansi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa Indonesia yang formal dan santun memiliki peran strategis dalam membentuk citra profesional akuntan di mata klien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa gaya komunikasi verbal yang lugas, sistematis, serta pemilihan diksi yang tepat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan tingkat kepercayaan klien. Kejelasan bahasa memungkinkan klien memahami informasi keuangan secara lebih komprehensif, sehingga menciptakan rasa aman, kenyamanan, dan kepuasan dalam proses konsultasi. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa retorika dan etika komunikasi melalui penggunaan bahasa Indonesia yang efektif merupakan elemen penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan klien. Oleh karena itu, penguasaan kompetensi kebahasaan perlu dipandang sebagai bagian integral dari profesionalisme akuntan dalam menghadapi dinamika layanan jasa keuangan yang semakin kompleks.

## SARAN

1. Bagi praktisi akuntansi, disarankan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi kebahasaan dengan menerapkan bahasa Indonesia yang formal, santun, dan mudah dipahami dalam setiap interaksi dengan klien.
2. Bagi lembaga pendidikan dan organisasi profesi akuntan, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk mengintegrasikan materi retorika dan etika komunikasi dalam kurikulum dan pelatihan profesional.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran serta melibatkan responden yang lebih luas agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, W., & Suryani, A. W. (2023). Communication skills mahasiswa akuntansi dan akuntan: Dua dekade studi di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 20(2), 119–135. <https://doi.org/10.21831/jpai.v20i2.51357>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (16th ed.). Pearson Education.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Chaer, A. (2015). *Kesantunan berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chatzitheodoridis, F., Kalfas, D., & Kantzios, N. (2025). Communication ethics in business: Examining the role of ethical communication in building trust and sustainability. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(3), 1770–1783. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i3.6885>
- Dewanti, P. W. (2016). Peran komunikasi dalam profesionalisme akuntan. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, XIV(2), 117–126.
- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2018). *Business communication: Process and product* (9th ed.). Cengage Learning.
- Hasanah, S. I. N., & Susanto, F. F. (2025). Strategi komunikasi bisnis dalam meningkatkan kualitas audit: Studi kasus di KAP Gideon Adi dan Rekan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 18(2), 331–338. <https://doi.org/10.58431/jumpa.v18i2.339>
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2022). *Kode etik akuntan profesional*. IAI.
- Irwansyah, I. (2023). Persepsi pentingnya kemampuan komunikasi: Perbandingan antara akuntan profesional dan mahasiswa magister akuntansi. *Jurnal Fairness*, 9(3), 255–283. <https://doi.org/10.33369/fairness.v9i3.26741>
- Keraf, G. (2010). *Diksi dan gaya bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lestari, S., & Rahmawati, R. (2020). Pengaruh kualitas komunikasi akuntan terhadap kepuasan klien. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 356–370.

- Mulyana, D. (2015). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nurutami, D. A., Kusumaningtyas, R. P., Fuadi, M. F., Lutfiana, A., & Manurung, E. (2023). Membangun kepercayaan dan memahami etika profesional auditor. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 269–278. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2902>
- Oetomo, A. (2024). Peran akuntan dalam membangun kepercayaan publik terhadap laporan keuangan: Perspektif etika. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11). <https://doi.org/10.62281/v2i11.1053>
- Pranowo. (2017). Kesantunan berbahasa dan implikasinya terhadap komunikasi profesional. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 17(2), 203–214.
- Rahayu, S., & Sari, D. P. (2019). Pengaruh kualitas komunikasi terhadap kepercayaan klien pada jasa profesional. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 16(1), 45–60.
- Saddhono, K., & Slamet, Y. (2018). Bahasa Indonesia dalam konteks komunikasi profesional. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 23(3), 271–280.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Utami, N. W., Lestari, R., & Putra, A. (2021). Gaya komunikasi verbal dalam meningkatkan kepercayaan klien. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 67–78.
- Wibowo, A. (2020). Etika komunikasi dalam profesi akuntan publik. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 312–326.
- Woon, K. C., & Patwa, N. (2023). The value of integrity: Empowering SMEs with ethical marketing communication. *Sustainability*, 15(15), 11673. <https://doi.org/10.3390/su151511673>