

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAAN
AUDITEE**

(Studi Empiris Pada Lingkup Pemerintah Daerah Provinsi Maluku)

Dirk Berly Tehuayo

Akuntansi Politeknik Negeri Ambon

Email :tehuayo2310@gmail.com

This study aims to examine and analyze empirically the influence of audit quality dimensions, which includes reputation, capability, independence, expertise, experience, responsive attitude and auditor empathy for auditee satisfaction. This research was conducted on Maluku provincial government officials from 20 SKPD who are regional financial managers in each SKPD (Head of Sub Division / financial sector and PPKD staff, as well as SKPD Treasurer).

Data collection techniques used were survey techniques using questionnaires. Data analysis uses multiple linear regression. The results of the research show that the auditor's reputation, capability, independence, expertise and experience have a positive and significant influence on the auditee's position. While responsive attitude, and auditor's empathy attitude does not significantly influence auditee satisfaction..

Keywords: Audit quality, reputation, capability, independence, expertise, experience, responsiveness, empathy attitude, auditee satisfaction

I. PENDAHULUAN

Perkembangan paradigma administrasi publik yang dikenal dengan *good governance* menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bertanggung jawab dan mengutamakan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan pemerintah. Badjuri dan Trihapsari (2004) mengatakan bahwa akuntabilitas dan transparansi tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa pengelolaan keuangan pemerintah yang dilakukan aparatur

pemerintah berjalan dengan baik. Pengelolaan keuangan pemerintah yang baik harus didukung audit sektor publik yang berkualitas, dengan memperkecil kemungkinan pemberian kelonggaran terhadap lembaga pemerintah untuk melakukan penyimpangan khususnya dalam penggunaan anggaran. Menurut (Mardiasmo 2008), terdapat tiga aspek utama yang mendukung terciptanya *good governance*, yaitu pengawasan, pengendalian, dan pemeriksaan.

Audit yang berkualitas akan sangat membantu *auditee* untuk mengetahui sejauh mana kinerja organisasi serta dapat membantu untuk mengarahkan organisasi kearah yang lebih baik. Menurut (Ilham, 2002) Jika kinerja produk sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan puas, demikian juga manajemen sebagai pelanggan dari jasa internal auditor akan merasa puas jika kinerja yang ditunjukkan internal auditor dapat memenuhi harapannya atau memberikan manfaat dan membantu pihak manajemen mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian kualitas audit yang ditunjukan oleh auditor ini akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi *auditee*.

Fenomena kepuasan *auditee* terhadap kinerja audit internal sekarang ini masih jauh yang diharapkan termasuk adanya berbagai penilaian dan persepsi negatif yang sering ditujukan terhadap fungsi audit internal. *Auditee* sering kali merasa bahwa keberadaan Divisi Audit Internal hanya akan mendatangkan *cost* yang lebih besar dibandingkan *benefit* yang akan diterima. Auditor internal dianggap masih jauh perannya untuk dapat menjadi konsultan internal (yang merupakan ekspresi tertinggi dalam peran pengawasan internal).

Di masa sekarang, auditor internal sebagai konsultan komunikasi yang tidak terbatas karena arah

komunikasi cenderung seperti antara konsultan dengan pelanggan (mitra), sehingga komunikasi akan terjalin secara teratur. Dengan terjadinya hubungan kemitraan antara auditor internal dengan manajemen yang menjadi *auditee*, maka orientasi peran auditor internal lebih fokus untuk memberikan kepuasan kepada jajaran manajemen sebagai pelanggan (*customer satisfaction*). Hal tersebut terjadi karena tugas auditor internal membantu memberikan rekomendasi perbaikan kepada manajemen. Dengan posisi auditor internal berada di luar sistem organisasi, maka pandangan auditor internal dapat lebih obyektif dalam memberikan koreksi untuk perbaikan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Namun pada realitasnya, kedudukan auditor internal tersebut dianggap belum maksimal dalam menjalankan tugasnya selaku pegawai dengan terdapatnya bermacam sorotan menimpa Kinerja Inspektorat Provinsi Maluku terkait fungsinya selaku lembaga auditor yang kerap dijadikan mitra penegak hukum dalam menghitung selisih nilai anggaran pada beberapa permasalahan korupsi yang terjalin di Provinsi Maluku.

Kejaksaan tinggi (Kejati) Maluku diminta untuk mengkaji ulang keterlibatan pihak inspektorat sebagai Aparat Pengawas Intern Pemerintah

(APIP) yang akan mengaudit dugaan Penyalahgunaan Anggaran dana Hibah Pekan Olahraga Nasional (PON) XX yang mengalir ke Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) Maluku. Pasalnya APIP sebagai bagian dari pemerintah Provinsi Maluku dinilai tidak akan objektif dalam melakukan proses audit tersebut.

Permintaan ini disampaikan akademisi Hukum Universitas Pattimura (Unpatti) George Leasa kepada Siwalima melalui telepon selulernya, Kamis (10/11/22) merespon sikap kejati Maluku yang melibatkan inspektorat sebagai APIP dalam mengaudit dan hibah bernilai miliaran rupiah itu. Kata George Leasa sejarah membuktikan jika hasil audit yang dikeluarkan auditor internal pemerintah sering tidak sesuai dengan fakta yang sesungguhnya, maka kejati Maluku minta ini harus dikaji ulang.

Disini tergambar jelas bahwa kinerja audit internal pemerintah masih perlu di pertanyakan dalam menemukan dan memecahkan permasalahan internal tersebut. Hal ini juga menggambarkan kuarangnya kualitas audit auditor internal pemerintah daerah. Duff (2004) juga mengembangkan suatu konsep dimensi kualitas audit yang disebut *AUDITQUAL*. Konsep ini disusun berdasarkan survei terhadap auditor, *finance director* selaku penyusun laporan keuangan dan *fund manager* (stakeholder), untuk mengetahui

persepsi mereka mengenai kualitas audit dan melakukan telaah terhadap berbagai komponen kualitas audit yang berbeda-beda, dari berbagai literatur mengenai kualitas audit. Dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas audit yang dikembangkan oleh Duff (2004) ini meliputi reputasi, kapabilitas, keahlian, pengalaman, sikap responsif, sikap empati. Salah satu keberhasilan proses audit ditentukan oleh adanya kerjasama yang diberikan oleh *auditee*. Auditor harus mampu memberikan jasa audit yang terbaik sesuai yang diharapkan *auditee* dan sebaiknya memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja *auditee*. Audit yang memberikan nilai tambah bagi kinerja auditor tentunya akan memberikan kepuasan kepada *auditee*.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh dari dimensi kualitas audit terhadap kepuasan *auditee* yang ditinjau dari persepsi *auditee* pemerintah daerah, yaitu pihak-pihak di lingkungan pemerintah daerah yang terlibat dalam pengelolaan keuangan daerah provinsi Maluku. Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi, masukan, saran, serta sumbangsih pikiran untuk meningkatkan dimensi kualitas audit internal yang dimiliki auditor internal Provinsi Maluku.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Teori Persepsi

Persepsi adalah proses yang digunakan individu untuk mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan sekitarnya (Robbins, 2006:169). Secara implisit, dapat disimpulkan bahwa persepsi satu individu terhadap suatu objek sangat mungkin memiliki perbedaan dengan persepsi individu yang lain terhadap objek yang sama.

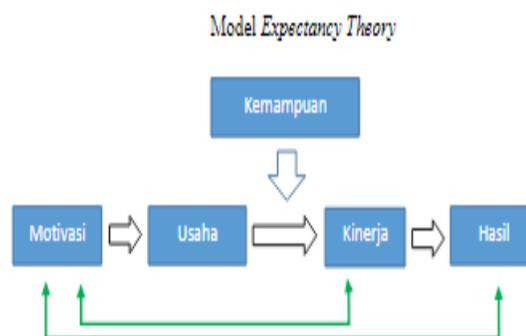
2.2. Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Robbins, 2006). Pada penelitian ini dasar penggunaan teori atribusi, terfokus pada penilaian *auditee* terhadap auditor internal pemerintah. Diasumsikan pada lingkungan audit, *auditee* sebagai pengguna jasa juga memberikan penilaian terhadap perilaku atau sikap yang diperlihatkan oleh auditor

2.3. Teori Harapan

Teori Harapan atau biasa disebut *expectancy theory of motivation* lebih menekankan pada faktor hasil (*outcomes*), ketimbang kebutuhan (*needs*). Teori ini menyatakan bahwa intensitas kecenderungan untuk melakukan dengan cara tertentu tergantung pada intensitas harapan bahwa kinerja akan diikuti dengan hasil yang pasti dan pada daya tarik dari hasil kepada individu

Gambar 2.1. Model *Expectancy Theory*



Model Lawler ini bergerak dari kiri ke kanan, motivasi sebagai kekuatan dalam diri individu untuk mengerahkan usaha. Motivasi mengarahkan ke suatu tingkatan upaya yang dilakukan individu. Namun, usaha saja tidak cukup sehingga diperlukan kemampuan, kinerja merupakan hasil perkalian antara motivasi dengan kemampuan pegawai. Teori harapan sangat tepat untuk mendefinisikan variabel yang diteliti yaitu kualitas audit auditor internal pemerintah, dimana kualitas audit dapat dikatakan sebagai kinerja auditornya, semakin bagus kualitas

audit auditor internal pemerintah maka akan semakin dinilai berkinerja tinggi.

2.4. Kepuasan Auditee

Kepuasan *auditee* ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan cara mendengar suara *auditee* yaitu manajemen Satuan Kerja Perangkat Daerah. Menurut Wardhana dan Baso (2012), dengan diketahuinya tingkat kepuasan *auditee* terhadap kinerja pengawasan diharapkan dapat: 1) diidentifikasi kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan kegiatan pengawasan; 2) diketahui kinerja penyelenggaraan pengawasan yang telah dilaksanakan secara periodik; 3) dijadikan bahan penetapan kebijakan pimpinan dan upaya yang perlu dilakukan; 4) diketahui gambaran tentang kinerja unit lembaga pengawasan oleh masyarakat. Auditor internal merupakan profesi yang memberikan jasa/pelayanan kepada pelanggan untuk meningkatkan penggunaan sumberdaya secara efisien dan efektif (Sawyer, 2005). Jasa internal auditor dapat dikatakan sebagai produk sehingga kepuasan manajemen terhadap jasa internal auditor dapat diidentikkan dengan kepuasan pelanggan pada suatu produk. Kualitas audit yang dirasakan *auditee* diperoleh melalui pengalaman diaudit atau diperiksa. *Auditee* akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal pengkomunikasian hasil pemeriksaan.

Nilai yang dirasakan atas kualitas jasa audit akan terkait dengan harapan yang melekat pada diri *auditee*, yang kemudian menimbulkan kepuasan *auditee*.

2.5. Kualitas Audit

Kualitas audit merupakan segala kemungkinan (*probability*) dimana auditor pada saat mengaudit laporan keuangan klien dapat menemukan pelanggaran yang terjadi dalam sistem akuntansi klien dan melaporkannya dalam laporan keuangan auditan, dimana dalam melaksanakan tugasnya tersebut auditor berpedoman pada standar auditing dan kode etik akuntan publik yang relevan.

Duff (2004) juga mengembangkan suatu konsep dimensi kualitas audit yang disebut AUDITQUAL. Konsep ini disusun berdasarkan survei terhadap auditor, *finance director* selaku penyusun laporan keuangan dan *fund manager* (stakeholder), untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kualitas audit dan melakukan telaah terhadap berbagai komponen kualitas audit yang berbeda-beda, dari berbagai literatur mengenai kualitas audit. Duff (2004) telah mengkaji literatur tentang persepsi kualitas audit dan meringkas atribut kualitas audit menjadi sembilan dimensi yang berbeda. Dia menyajikannya sebagai model AUDITQUAL. Model ini menggambarkan sembilan atribut atau

dimensi kualitas audit yaitu: reputasi, kemampuan, independence, keahlian, pengalaman, responsif, empati, layanan non-audit dan layanan client, yang bisa dikurangi menjadi dua faktor yang berbeda yang berkaitan dengan kualitas teknis dan kualitas layanan

2.6. Penelitian terdahulu

Leiwakabessy (2013) melakukan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas audit terhadap kepuasan *auditee* hasil penelitian, menunjukkan variabel reputasi, keahlian, kapabilitas, independensi, dan sikap responsif auditor yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *auditee*.

Rahuel et.al (2013), melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kinerja auditor dengan kepuasan serta loyalitas *auditee* berdasarkan persepsi *auditee* pada organisasi non-profit di Belgia. Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien adalah *client service (assurance)*, reputasi, *audit fee* dan *accessibility*.

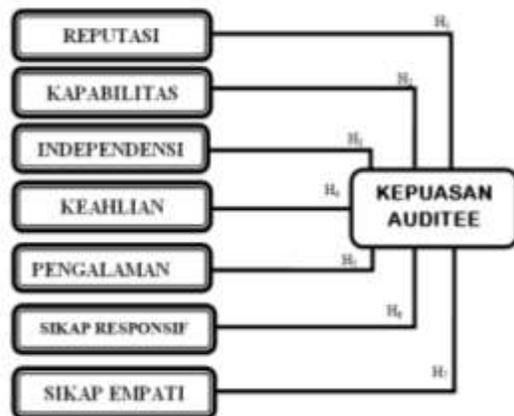
2.7. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menjelaskan pengaruh dimensi kualitas audit terhadap kepuasan *auditee* pada pemerintah provinsi Maluku. Samelson et al. (2006), melakukan penelitian untuk menentukan faktor-faktor yang menentukan kualitas audit dan kepuasan *auditee* pada pemerintah local. Hasil penelitian ini

menunjukkan, atribut kualitas audit yang menjadi penentu kepuasan *auditee*, meliputi keahlian, responsif, keterlibatan manajer dan pelaksanaan pekerjaan lapangan. Dalam Leiwakabessy (2013) juga menunjukkan hasil yang berbeda hanya variabel reputasi, keahlian, kapabilitas, independensi, dan sikap responsif auditor yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *auditee*.

Dengan demikian maka disusunlah suatu model penelitian guna mempermudah jalan pemikiran terhadap permasalahan yang dibahas, seperti tersaji pada gambar 2.2 dibawah ini

Gambar 2.2 Model Penelitian



Sumber. Data primer yang diolah 2022

2.8. Pengaruh Dimensi kualitas audit terhadap kepuasan *auditee*

2.8.1. Pengaruh Reputasi Terhadap kepuasan *auditee*.

Nama besar yang dimiliki selaku Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) adalah instansi pemerintah

yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (Internal Audit) di lingkungan pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan-kebutuhan pemerintah (Arens *et al.*, 2009). Dengan demikian Auditor internal pemerintah yang memiliki reputasi dan nama besar tersebut dapat menyediakan kualitas audit yang lebih baik, termasuk dalam memuaskan klien atau *auditee* dari fungsi audit yang sudah dijalankan demi menjaga reputasi mereka. Maka berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_1 : *Reputasi auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan auditee*

2.8.2. Pengaruh Kapabilitas Terhadap kepuasan auditee.

Semakin tinggi kapabilitas auditor internal maka semakin tinggi pula kepuasan *auditee*. Hasil penelitian Butcher et al. (2013) pada pemerintah lokal di Australia, juga menyimpulkan bahwa kapabilitas auditor berpengaruh positif terhadap niat *auditee* untuk mempertahankan auditor yang melakukan audit pada instansinya, sehingga berdasarkan uraian tersebut hipotesis yang dirumuskan adalah :

H_2 : *Kapabilitas auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan auditee*

2.8.3. Pengaruh Independensi Terhadap kepuasan auditee.

Independensi dari auditor sangat dibutuhkan agar mampu mencerminkan kualitas audit yang baik

sehingga *auditee* puas dengan kinerja auditor dan dapat memberikan penilaian yang baik kepada auditor. Sejalan dengan penelitian sebelumnya dalam leiwakabessy 2013 yang menemukan independensi auditor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *auditee*, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah :

H_3 : *Independensi auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan auditee*

2.8.4. Pengaruh Reputasi Terhadap kepuasan auditee.

Di dalam standar 1210 mengenai keahlian (*proficiency*) diatur bahwa auditor internal harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi lain yang dibutuhkan dalam melaksanakan penugasan. Secara kolektif, aktivitas audit internal harus memiliki atau mendapatkan pengetahuan, keahlian, dan kompetensi lain yang dibutuhkan dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Menurut Samelson et al. (2006), tim audit yang memiliki keahlian yang diperlukan dalam akuntansi dan audit pemerintahan untuk melaksanakan audit secara efektif berpengaruh positif terhadap kepuasan *auditee* di pemerintah daerah. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

H_4 : *Keahlian auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan auditee*

2.8.5. Pengaruh Pengalaman Terhadap kepuasan auditee.

Di sisi lain (Tubs, 1992 dalam Widagdo, 2002) mengatakan bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal: 1) mendeteksi kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari penyebab kesalahan. Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi *auditee* untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan *auditee* akan merasa puas. Dan hasil penelitian dari widagdo 2002 ini menunjukkan bahwa auditor yang memiliki pengalaman dalam proses audit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H₅ : Pengalaman auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan auditee

2.8.6. Pengaruh sikap Responsif terhadap Kepuasan auditee

Duff (2004), mendefinisikan *responsiveness*, sebagai kemampuan auditor untuk menyesuaikan layanannya dengan kebutuhan klien. Salah satu bentuk sikap responsif auditor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *auditee*, yaitu auditor tanggap terhadap kebutuhan *schedulling* instansi pemerintah. (Samelson et al., 2006). Dimensi responsif merupakan salah satu dimensi kualitas audit yang dapat digunakan untuk menjelaskan level kepuasan klien. Dalam widagdo 2002

yang menganalisis pengaruh atribut kualitas audit terhadap kepuasan pelanggan di temukan bahwa sikap responsif auditor berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₆ : Sikap responsif auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan auditee

2.8.7. Pengaruh sikap empati terhadap kepuasan auditee

Dalam sebuah organisasi, jika semua orang terlatih dengan energi empati, maka hubungan kerja pasti akan harmonis di dalam solidaritas kerja yang sangat kolaboratif. Demikian juga dalam melakukan proses audit dalam lingkup pemerinthan yang dimana auditor memiliki hubungan langsung dengan *auditee*, mereka akan semakin cerdas untuk terhubung dengan beragam *auditee*, sehingga mampu meningkatkan kinerja audit yang secara langsung berguna bagi organisasi. Dalam penelitian Fachraini dkk 2013 menemukan Sedangkan dimensi *empathy* memberikan pengaruh terlemah terhadap kepuasan *auditee*. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₇ : sikap empati auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan auditee

III. Metode Penelitian

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah SKPD Provinsi Maluku yang bersentuhan secara langsung dengan auditor internal Pemerintah Daerah. Yang merupakan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pejabat dan staf penatausahaan keuangan di setiap SKPD pemerintah Provinsi Maluku yang sudah pernah diperiksa oleh auditor internal pemerintah daerah. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintahan Daerah Provinsi Maluku yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah dua puluh (20) SKPD dengan jumlah kuisisioner yang didistribusi kepada masing-masing SKPD berjumlah lima (5) eksemplar dengan demikian jumlah kuisisioner yang diperoleh untuk dianalisis dalam penelitian ini berjumlah seratus (100) eksemplar.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan suatu kriteria yang telah ditentukan diatas. Hal ini dilakukan agar jawaban kuisisioner dapat terjawab dengan baik pada subjek yang tepat dan berkompeten dibidangnya. Jumlah sampel dalam penelitian adalah seratus (100) responden dengan kriteria sampel yang digunakan yaitu (1) *Auditee* yang pernah di periksa oleh Auditor internal Pemerintah Daerah, (2) *Auditee* yang memiliki masa kerja minimal 3 tahun.

3.3. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Konsep merupakan definisi dari sekelompok fakta atau gejala (yang akan diteliti). Konsep yang mempunyai variasi nilai disebut variabel. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas audit yang dikembangkan oleh Duff (2006), yang meliputi dimensi reputasi, keahlian, pengalaman, kapabilitas, responsive, dan empati. Sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan *Auditee* (Y). Operasional dan pengukuran variabel tersebut adalah

1. Kepuasan *Auditee*

Definisi *auditee satisfaction* merupakan kepuasan/ketidakpuasan yang dipilih oleh *auditee* untuk menggambarkan tingkat kepuasan *auditee*. Tingkatan kepuasan *auditee* yang dipilih merupakan penilaian *auditee* setelah mereka melakukan penilaian pada keseluruhan dimensi kualitas audit dan kemudian mereka menyimpulkan kinerja dari tim audit internal Provinsi Maluku. Kepuasan *auditee* diukur dengan dua (2) instrument yang dikembangkan oleh Bhen *et al.*, (1997) dalam penelitian putri (2010)..

2. Reputasi

Reputasi auditor menunjukkan prestasi dan kepercayaan publik yang disandang auditor atas nama besar yang dimiliki auditor tersebut. Reputasi diukur dengan menggunakan

lima (5) instrument yang dikembangkan oleh Duff (2004).

3. Kapabilitas

Kapabilitas didefinisikan sebagai sebuah kemampuan yang memiliki lebih dari hanya keterampilan pada suatu hal yang menjadi keunggulan bersaing dan menguasai kemampuan dari titik kelemahan.. Kapabilitas diukur dengan menggunakan tiga (3) instrument yang dikembangkan oleh Duff (2004).

4. Independensi

Independensi berarti bahwa auditor harus jujur, tidak mudah dipengaruhi dan tidak memihak kepentingan siapapun, karena auditor tersebut melakukan pekerjaannya untuk kepentingan umum. Independensi diukur dengan menggunakan dua (2) instrument yang dikembangkan oleh Duff (2004).

5. Keahlian

Keahlian berarti kemampuan untuk menerapkan pengetahuan untuk setiap situasi yang dihadapi dan mampu menghadapi situasi tersebut dengan tepat tanpa membutuhkan banyak bantuan atau riset lanjutan. Keahlian diukur dengan menggunakan tiga (3) instrument yang dikembangkan oleh Duff (2004).

6. Pengalaman

Pengalaman merupakan atribut paling penting yang harus dimiliki oleh seorang auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman

lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman (Meidawati, dalam Widagdo, 2002). Pengalaman diukur dengan menggunakan tiga (3) instrument yang dikembangkan oleh Duff (2004)

7. Sikap Responsif

Sikap Responsif auditor merupakan kesungguhan auditor tersebut memperhatikan kebutuhan kliennya. Sikap Responsif diukur dengan menggunakan lima (5) instrument yang dikembangkan oleh Duff (2004).

8. Sikap Empati

Bullmer (2000) menyatakan bahwa, empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu. Sikap Empati diukur dengan menggunakan tiga (3) instrument yang dikembangkan oleh Duff (2004).

3.4. Analisis Data

Analisis data diawali dengan Statistik deskriptif untuk memberikan gambaran data dengan kriteria nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum. Selanjutnya pengujian data yaitu dengan menguji dan menganalisis validitas dan reliabilitas data. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi *Person Moment*

antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu butir pertanyaan atau pernyataan dikatakan valid jika nilai korelasi item butir dengan skor total signifikan pada tingkat signifikansi 0,01 dan 0,0. Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005).

Sebelum data dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari : uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini. Dalam analisis Regresi linear berganda, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga

menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan *random*, yang berarti mempunyai distribusi probabilitik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (Ghozali, 2005).

Persamaan yang digunakan :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan *Auditee*
- b₀ = Konstanta
- b₁-b₁₂ = Koefisien Regresi
- X₁ = Reputasi
- X₂ = Kapabilitas
- X₃ = Independensi
- X₄ = Keahlian
- X₅ = Pengalaman
- X₆ = Sikap Responsif
- X₇ = Sikap Empati
- e = *Error Term* (tingkat kesalahan dalam penelitian)

IV. Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Pengujian hipotesis yang dilakukan pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial dapat menerangkan variabel dependen. Hasil uji-t merupakan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian untuk menggambarkan apakah hipotesis yang diusulkan diterima atau ditolak. Dalam penelitian uji hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh reputasi, kapabilitas, independensi, keahlian, pengalaman, sikap responsif, dan sikap empati terhadap kepuasan *auditee*.

Ringkasan hasil pengujian hipotesis dengan analisis regresi berganda adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1. Hasil Pengujian Regresi Berganda

l	Variabel	B	t- hitung	Probabilit as
	(Constant)	1,378	-1,432	,156
	Reputasi	,128	2,134	,036
	Kapabilitas	,145	2,608	,011
	Indpendensi	,334	3,288	,002
	Keahlian	,238	3,537	,001
	Pengalaman	,141	2,190	,031
	Responsif	-,066	-1,372	,174
	Empati	-,074	-1,099	,275

Sumber : Data primer yang diolah 2022

Hipotesis pertama (H1) menyatakan reputasi auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan *auditee*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel reputasi memiliki nilai t hitung sebesar 2,134 dengan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi 0,036. Dengan nilai probabilitas 0,036 yang lebih kecil dari 0,05 Maka hasil pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara

reputasi auditor dengan kepuasan *auditee*. Reputasi auditor dalam penelitian ini menunjukkan prestasi dan kepercayaan publik yang disandang auditor internal pemerintah daerah Provinsi Maluku atas nama besar yang dimiliki auditor tersebut. Nama besar yang dimiliki selaku Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) adalah instansi pemerintah yang dibentuk dengan tugas melaksanakan pengawasan intern (Internal Audit) di lingkungan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan-kebutuhan pemerintah (Arens *et al.*, 2009).

Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan kapabilitas auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan *auditee*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kapabilitas memiliki nilai t hitung sebesar 2,608 dengan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi 0,011. Dengan nilai t hitung 2,2608 lebih besar dari t tabel dan nilai probabilitas 0,011 yang lebih kecil dari 0,05 Maka Hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kapabilitas terhadap kepuasan *auditee*. Hal ini berarti *auditee* menilai kemampuan yang dimiliki auditor telah sesuai dengan harapan mereka. Dalam penelitian ini tergambar jelas auditor internal pemerintah daerah Provinsi Maluku memiliki kapabilitas atau kemampuan dalam melaksanakan fungsi audit yaitu dalam memeriksa, menganalisa, mereview, sehingga *auditee* merasakan sesuatu yang berguna dari proses audit yang dilakukan dan ada kepuasan yang dirasakan oleh *auditee*.

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan independensi auditor berpengaruh terhadap

kepuasan *auditee* dan berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel independensi memiliki nilai t hitung sebesar 3,288 dengan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi 0,002. Dengan nilai t hitung 3,288 lebih besar dari t tabel dan nilai probabilitas 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Maka hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara independensi auditor dengan kepuasan *auditee*. Dalam hal ini *auditee* menilai bahwa independensi auditor internal pemerintah daerah sesuai dengan harapan mereka. Auditor dinilai sangat independen dalam melaksanakan tugas sebagai auditor internal sehingga mencerminkan kualitas audit yang baik sehingga *auditee* puas dengan kinerja auditor dan memberikan persepsi sesuai apa yang mereka lihat dan mereka rasakan berdasarkan jawaban yang di berikan berdasarkan item-item pertanyaan untuk mengukur kualitas audit berdasarkan dimensi independensi yang merupakan salah satu dimensi yang dikembangkan oleh Duff 2004 yang akan menghasilkan kesimpulan berupa kepuasan yang dirasakan *auditee* terhadap independensi auditor internal dalam pelaksanaan pekerjaan audit.

Pengujian pada hipotesis keempat (H4) yang menyatakan keahlian auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan *auditee*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel keahlian memiliki nilai t hitung sebesar 3,537 dengan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi 0,001. Dengan nilai t hitung 3,537 lebih besar dari t tabel dan nilai probabilitas 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 Maka hasil pengujian yang dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang

positif antara keahlian terhadap kepuasan *auditee*. Hal ini menunjukkan bahwa *auditee* di lingkungan pemerintah daerah Provinsi Maluku merasa puas dengan kinerja auditor karena auditor internal Provinsi Maluku dianggap memiliki keahlian atau pemahaman yang memadai untuk melakukan audit yang efektif pada instansi mereka.

Pengujian hipotesis kelima (H5) menyatakan pengalaman auditor berpengaruh terhadap kepuasan *auditee* dan berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel pengalaman memiliki nilai t hitung sebesar 2,190 dengan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi 0,031. Dengan nilai t hitung 2,190 lebih besar dari t tabel dan nilai probabilitas 0,031 yang lebih kecil dari 0,05. Maka hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pengalaman auditor dengan kepuasan *auditee*. Dengan demikian jika auditor semakin berpengalaman dalam telaah maka klien akan semakin puas pula terhadap hasil telaah yang auditor berikan. Pengalaman melakukan telaah merupakan atribut yang harus dimiliki oleh seorang auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih besar dari pada auditor yang berpengalaman.

Hipotesis keenam (H6) yang menyatakan sikap responsif auditor berpengaruh positif terhadap kepuasan *auditee*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel sikap responsif memiliki nilai t hitung sebesar -1,372 dengan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi 0,174. Dengan nilai t hitung -1,372 lebih besar dari

t tabel dan nilai probabilitas 0,174 yang lebih besar dari 0,05. Maka Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sikap responsif terhadap kepuasan *auditee*. Dengan demikian sikap responsif tidak mampu meningkatkan kepuasan *auditee*. Namun pada kenyataannya dalam lingkup pemerintahan daerah provinsi Maluku sikap responsif terhadap kebutuhan *auditee* yang ditunjukkan oleh auditor internal ini tidak mampu meningkatkan kepuasan *auditee* pada pemerintah daerah Provinsi Maluku. Hal ini dikarenakan auditor belum terlalu merespon kebutuhan *scheduling* tiap instansi pemerintah sehingga menyebabkan *auditee* tidak merasa puas dengan sikap atau perilaku auditor internal pemerintah.

Hipotesis ketujuh (H7) menyatakan sikap empati auditor berpengaruh terhadap kepuasan *auditee* dan berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel sikap empati memiliki nilai t hitung sebesar -1,099 dengan nilai probabilitas pada tingkat signifikansi 0,275. Dengan nilai t hitung -1,099 lebih besar dari t tabel dan nilai probabilitas 0,275 yang lebih besar dari 0,05. Maka hasil pengujian pada hipotesis ketujuh menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara sikap empati terhadap kepuasan *auditee*. Responden sebagai *auditee* merasa auditor belum terlalu menunjukkan sikap empati kepada auditi yaitu sikap yang seakan-akan turut merasakan apa yang dirasakan oleh auditi. Pada umumnya saat auditor datang kerap meminta berbagai dokumen dan data-data yang dianggap terlalu banyak, atau terkadang harus meminta data-data audit

yang telah diberikan juga tahun sebelumnya, sehingga membuat pekerjaan rutin auditi terbengkalai.

IV. Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

4.1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas audit yang berpengaruh positif terhadap kepuasan *auditee* yaitu reputasi, keahlian, kapabilitas, independensi, sedangkan sikap responsif dan sikap empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan *auditee*.

4.2. Keterbatasan

Evaluasi atas penelitian ini harus mempertimbangkan beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain :

1. Jumlah kuisisioner penelitian yang kembali untuk ada dalam pengolahan data tidak sesuai dengan yang ditargetkan.
2. Penelitian ini terbatas pada ukuran persepsi. Sehingga kesimpulan dari penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban atas pertanyaan dalam kuisisioner. Banyak informasi atau indikator lain yang terkait dengan variabel penelitian ini yang belum ditangkap oleh responden. Hal ini akan menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.

4.3. Saran

Dari kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penelitian selanjutnya, pada saat melakukan pendistribusian dan pengumpulan kuisioner perlu diperhatikan, sehingga responden yang mengisi kuisioner sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan dimensi kualitas audit yang lebih lengkap untuk penelitian pada sektor lainnya. Sehingga pemahaman dan generalisasi terhadap hubungan antara dimensi-dimensi kualitas audit dan kepuasan *auditee* dapat dilakukan secara lebih komperhensif.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi hasil penelitian dengan melakukan penelitian kualitatif terhadap responden, dengan melakukan wawancara atau interview kepada *auditee*.

DAFTAR PUSTAKA

Arens, Alvin, A. dan James, K. Loebbecke. 2006. *Auditing and Assurance Services An Integrated Approach*. International Edition, Eleventh

Edition. New Jersey: Prentice-Hill Inc.

- Badjuri, A., dan Trihapsari, E. (2004). Audit Kinerja pada Organisasi Sektor Publik Pemerintah. Fokus Ekonomi. STIE Stikubank Semarang, STIE Semarang
- Butcher, K., G. Harrison, dan P. Ross. 2013. Perceptions of Audit Service Quality and Auditor Retention. *International Journal of Auditing* 17(1): 54-74
- Duff, A. 2004. *AUDITQUAL: Dimensions of Audit Quality*. Edinburgh: The Institute of Chartered Accountants of Scotland.
- _____. 2009. "Measuring audit quality in an era of change". *Managerial Auditing Journal*. Vol. 24, No. 5, pp. 400-422.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ilham. 2002. Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Internal Auditor Di Pertamina. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Leiwakabessy, T. F. 2013. "Pengaruh Dimensi Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Auditee". Tesis Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta. *Tidak dipublikasi*.
- Mardiasmo, 2008, Perpajakan Edisi Revisi, CV Andi Offset. Yogyakarta
- Putri, Windasari Suhar. 2010. "Pengaruh atribut kualitas audit Terhadap kepuasan klien". (*Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta*) Karya ilmiah Program Akuntansi Fakultas

Ekonomi Universitas
Diponegoro.Semarang

- Rehuel, A., Tom, V., dan Verbruggen., S. 2012, "Auditor Performance, Client Satisfaction and Client Loyalty: Evidence from Belgia Non Profits". *International Journal of Auditing*. 17: 19-37 (2013)
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Klaten: Intan Sejati
- Samelson, D., Suzanne, L. dan Laurence, E.J. 2006. "The Determinants of Perceived Audit Quality Auditee Satisfaction In Local Governement". *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*. 18 (2), 139-166.
- Wardhana, H.S dan A.Baso. 2012. Perlunya Survey Indeks Kepuasan Auditee Terhadap Kinerja Pengawasan Itjen. Buletin Pengawasan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral 9(1):5-6.
- Widagdo, R. 2002. *Analisis Pengaruh Atribut- Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien*. Tesis UNDIP. Tidak dipublikasi.