

**KEPUASAN AUDITEE ATAS KUALITAS JASA AUDIT
DALAM PERSPEKTIF AUDITEE
(Studi Empiris pada OPD Pemerintah Provinsi Banten)**

Nonik Vardjani
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata- Provinsi Banten
Nonik_v12@yahoo.co.id

Tri Lestari
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Dadan Ramdhani
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ABSTRACT

This research was examine the satisfaction of auditee on quality of audit service in auditee's perspective on OPD Banten province which is discuss the influence of competence, skepticism, the proximity between the chairman of audit team to the auditee, the proximity of the audit team members with the auditee towards satisfaction of the auditee on quality of audit services in auditee's perspective. The object of research include PPTK and expenditure treasury used purposive sampling. The data analysis technique is multiple regression used SPSS 20.0 These results reveal that variable competence, skepticism, the proximity between the chairman of audit team with auditee, the proximity of audit team members with auditee has positive and significant impact towards satisfaction of auditee on quality of audit services at the Banten Province.

Keywords: *competence, skepticism, the proximity between the chairman of the audit team to the auditee, the proximity of the audit team members with the auditee, satisfaction of the auditee on quality of audit services in auditee's perspective.*

PENDAHULUAN

Aparat pengawasan intern pemerintah (APIP) dan lembaga pengawasan di luar pemerintah belum terjalin koordinasi pengawasan yang terpadu. Koordinasi pengawasan yang ada selama ini

hanya antara aparat pengawasan intern pemerintah, yaitu melalui Rapat Koordinasi Pengawasan APIP (Rakorwas APIP) yang melibatkan BPKP, Itjen Dep/UP LPND, dan Itwil. Koordinasi pengawasan sangat diperlukan dalam upaya mendukung pelaksanaan *good governance* secara

keseluruhan, sehingga dengan mengoptimalkan fungsi-fungsi yang melekat pada diri lembaga pengawas, maka akan menghasilkan produk pengawasan yang utuh atas kinerja pemerintah. Produk pengawasan ini akan membantu, baik pemerintah maupun DPR dalam pelaksanaan *good governance* dan tugas-tugas yang diemban dalam rangka mencapai kesejahteraan dan kemakmuran (Ulum, 2012).

Pengawasan intern di lingkungan Departemen, Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal dan Inspektorat Utama/Inspektorat untuk kepentingan Menteri/Pimpinan LPND dalam upaya pemantauan terhadap kinerja unit organisasi yang ada dalam kendalinya. Pelaksanaan fungsi Inspektorat Jenderal dan Inspektorat Utama/Inspektorat tidak terbatas pada fungsi audit tapi juga fungsi pembinaan terhadap pengelolaan keuangan negara. Pengawasan intern di lingkungan Provinsi/Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Inspektorat Provinsi/Kabupaten/Kota untuk

kepentingan

Gubernur/Bupati/Walikota dalam melaksanakan pemantauan terhadap kinerja unit organisasi yang ada di dalam kepemimpinannya (Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia, 2013). Transparansi dan akuntabilitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) yang ditingkatkan oleh audit atas LKPD itu akan dirasakan oleh *auditee* (pihak yang diaudit), yaitu pihak pemerintah daerah.

Peran APIP yang efektif dapat terwujud jika didukung dengan Auditor yang professional, berkinerja tinggi dan kompeten dengan hasil audit intern yang semakin berkualitas. Ukuran mutu yang sesuai dengan mandat penugasan masing-masing APIP sangat diperlukan dalam mewujudkan hasil audit intern yang berkualitas. (Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia, 2013). Auditor Internal/Inspektorat bertugas untuk menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai unit/satuan kerja sebagai bagian yang integral dalam organisasi pemerintah daerah. Peran auditor internal/Inspektorat selaku pengawas

intern pemerintah akan dapat memberikan sumbangan perbaikan dan informasi yang obyektif dalam pengelolaan keuangan daerah, sehingga bebas dari pengertian yang menyesatkan dan kesalahan yang material, menyajikan setiap fakta secara jujur, serta dapat diverifikasi (Indayani, dkk, 2015). Tercapainya kinerja Inspektorat yang baik dapat diwujudkan dengan adanya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik pula.

Penelitian ini menganalisis fenomena yang berhubungan dengan hasil audit di lingkungan pemerintah daerah Provinsi Banten. Opini LKPD Provinsi Banten tahun 2013 dan 2014 mendapatkan *disclaimer of opinion* atau Tidak Memberikan Pendapat (TMP), sedangkan LKPD Provinsi Banten tahun 2015 ada peningkatan tata kelola pemerintahan sehingga memperoleh opini Wajar Dengan Pengecualian. Penelitian ini mengacu pada penelitian Ohman, Hackner, dan Sorbom (2012) tentang kepuasan klien audit dan kegunaan audit untuk *stakeholder* eksternal dari sudut pandang klien audit. Penelitian ini berkonsentrasi pada

faktor-faktor yang berhubungan dengan auditor. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah dituntutnya seorang auditor untuk kompeten dan skeptis, sesuai dengan Standar Auditor Internal Pemerintah Indonesia paragraf 2020 (SAIPI, 2013). Alasan berfokus hanya pada kompetensi dan skeptisme auditor dalam penelitian ini karena sangat penting atau bahkan menentukan dari perspektif klien (Ohman *et al.*, 2012). Penelitian ini juga meneliti antara hubungan *auditee* dengan auditor yang menandatangani laporan audit dan hubungan asisten auditor dengan auditor yang menandatangani laporan audit, karena ini jarang disorot dalam studi kepuasan *auditee* dan kegunaan audit bagi *stakeholder* eksternal (Ohman *et al.*, 2012).

Penelitian ini berfokus pada perspektif *auditee* pada Organisasi Pemerintah di Provinsi Banten. Dengan menempatkan kepuasan *auditee* sebagai variabel dependen dan kompetensi, skeptisme, kedekatan ketua tim audit dengan *auditee* dan kedekatan anggota tim audit dengan *auditee* sebagai variabel independen.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori agensi merupakan konsep yang menjelaskan hubungan kontraktual antara prinsipal dan agen. Pihak prinsipal adalah pihak yang memberikan mandat kepada pihak lain, yaitu agen, untuk melakukan semua kegiatan atas nama prinsipal dalam kapasitasnya sebagai pengambil keputusan (Jensen dan Meckling, 1976). Prinsipal adalah pihak yang memberikan mandat kepada agen, dalam hal ini yaitu masyarakat. Sedangkan agen adalah pihak yang mengerjakan mandat dari prinsipal, yaitu politisi, pemerintah daerah, BUMN, BUMD serta entitas-entitas yang diberikan tanggungjawab pengelola keuangan negara. Teori ini membahas tentang hubungan keagenan dimana suatu pihak tertentu (prinsipal) mendelegasikan pekerjaan kepada pihak lain (agen).

Alasan menggunakan *Agency Theory* sebagai teori utama karena teori ini dapat membantu auditor sebagai pihak ketiga untuk menengahi konflik kepentingan yang

dapat muncul antara prinsipal dan agen. Prinsipal selaku investor bekerjasama dan menandatangani kontrak kerja dengan agen atau manajemen perusahaan/pemerintah untuk menginvestasikan keuangan mereka. Dengan adanya auditor yang independen diharapkan tidak terjadi kecurangan dalam laporan keuangan yang dibuat oleh manajemen. Sekaligus dapat mengevaluasi kinerja agen sehingga akan menghasilkan sistem informasi yang relevan yang berguna bagi *stakeholder* eksternal dalam mengambil keputusan rasional.

Kepuasan *Auditee* atas Kualitas Jasa Audit

Definisi *auditee satisfaction* pada penelitian Behn *et al.* (1997) menggunakan miliknya Hall dan Elliot (1993), yang menyatakan bahwa konstruk kualitas pelayanan sering dilihat memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen atau klien. Kepuasan didefinisikan sebagai pilihan setelah evaluasi penilaian dari sebuah transaksi yang spesifik (Cronin dan Steven, 1992). Penelitian Behn *et al.* (1997)

mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien.

Kepuasan *auditee* adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Ismail, 2015). Kinerja untuk jasa dapat didefinisikan lebih jauh sebagai atribut daya tanggap, kepastian dan empati. Daya tanggap adalah keinginan untuk membantu klien dan menyediakan pelayanan yang konsisten dan bersifat segera. Kepastian, mengacu pada pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Empati berarti peduli dan memberikan perhatian individual terhadap pelanggan, (Ohman et al., 2012). Apabila kinerja sesuai harapan, klien akan merasa puas.

Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu keahlian yang cukup secara eksplisit dapat digunakan untuk melakukan audit secara obyektif. Kompetensi sebagai keahlian seorang yang berperan secara berkelanjutan yang mana pergerakannya melalui proses

pembelajaran, dari “pengetahuan sesuatu” ke “mengetahui bagaimana”, seperti misalnya: dari sekedar pengetahuan yang tergantung pada aturan tertentu kepada suatu pertanyaan yang bersifat intuitif (Ismail, 2015). Kompetensi audit diperlukan dalam proses audit pada lembaga pemerintah karena banyak prosedur dan standar audit yang harus dipahami oleh auditor. Kompetensi auditor sektor publik dapat dibangun melalui pelatihan-pelatihan rutin yang sering dilakukan oleh BPKP dalam rangka membangun kompetensi auditor.

Setiap pemeriksaan dilaksanakan oleh para pemeriksa yang secara kolektif memiliki pengetahuan, keahlian, dan pengalaman yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas tersebut. Oleh karena itu, organisasi pemeriksa harus memiliki prosedur rekrutmen, pengangkatan, pengembangan berkelanjutan, dan evaluasi atas pemeriksa untuk membantu organisasi pemeriksa dalam mempertahankan pemeriksa yang memiliki kompetensi yang memadai (Bastian, 2014).

Skeptisme

Skeptisme profesional adalah sikap yang mencakup pikiran yang selalu mempertanyakan dan melakukan pengujian secara kritis bukti. Pengumpulan dan pengujian bukti secara objektif menuntut auditor mempertimbangkan relevansi, kompetensi, dan kecukupan bukti tersebut. Oleh karena bukti dikumpulkan dan diuji selama proses kegiatan audit intern, skeptisme profesional harus digunakan selama proses tersebut. Auditor tidak menganggap bahwa manajemen adalah tidak jujur, namun juga tidak menganggap bahwa kejujuran manajemen tidak dipertanyakan lagi. Auditor tidak harus puas dengan bukti yang kurang persuasif karena keyakinannya bahwa manajemen adalah jujur (Standar Umum paragraph 2020 dalam SAIPI, 2013).

Skeptisisme profesional merupakan prasyarat bagi auditor untuk melakukan pekerjaan yang layak dalam kepentingan public (Gometz, 2005). Kemahiran professional menuntut pemeriksa

untuk melaksanakan skeptisme profesional, yaitu sikap yang mencakup pikiran yang selalu mempertanyakan dan melakukan evaluasi secara kritis terhadap bukti pemeriksaan.

Pemeriksa menggunakan pengetahuan, keahlian dan pengalaman yang dituntut oleh profesinya untuk melaksanakan pengumpulan bukti dan evaluasi obyektif mengenai kecukupan, kompetensi dan relevansi bukti. Bukti dikumpulkan dan dievaluasi selama pemeriksaan, skeptisme profesional harus digunakan selama pemeriksaan (Standar Umum seksi 30 dalam SPKN, 2007).

Kedekatan antara Ketua Tim Audit dengan Auditee

Dalam konteks pengauditan, penting untuk memelihara hubungan *auditee* -auditor yang interaktif dan berkelanjutan sehingga ketika muncul masalah - masalah dapat diselesaikan (Beattie *et al.*, 2001). Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) seksi 220, menyatakan bahwa independen berarti tidak mudah dipengaruhi. Auditor secara intelektual harus jujur, bebas dari kewajiban terhadap kliennya dan

tidak mempunyai kepentingan dengan klien, baik terhadap manajemen maupun pemilik. Definisi independensi adalah kebebasan dari kondisi yang mengancam kemampuan aktivitas audit intern untuk melaksanakan tanggung jawab audit intern secara objektif. Untuk mencapai tingkat independensi yang diperlukan dalam melaksanakan tanggung jawab aktivitas audit intern secara efektif, pimpinan APIP memiliki akses langsung dan tak terbatas kepada atasan pimpinan APIP. Ancaman terhadap independensi harus dikelola pada tingkat individu auditor, penugasan audit internal, fungsional dan organisasi (Prinsip-Prinsip Dasar paragraph 1100 dalam SAIPI, 2013).

Kode Etik Akuntan Publik menyebutkan bahwa independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam melaksanakan tugasnya, yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Oleh karena itu, dalam memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan yang diperiksa harus bersikap independen terhadap

kepentingan klien, para pemakai laporan keuangan, maupun terhadap kepentingan akuntan publik itu sendiri.

Kedekatan antara Anggota Tim Audit dengan *Auditee*

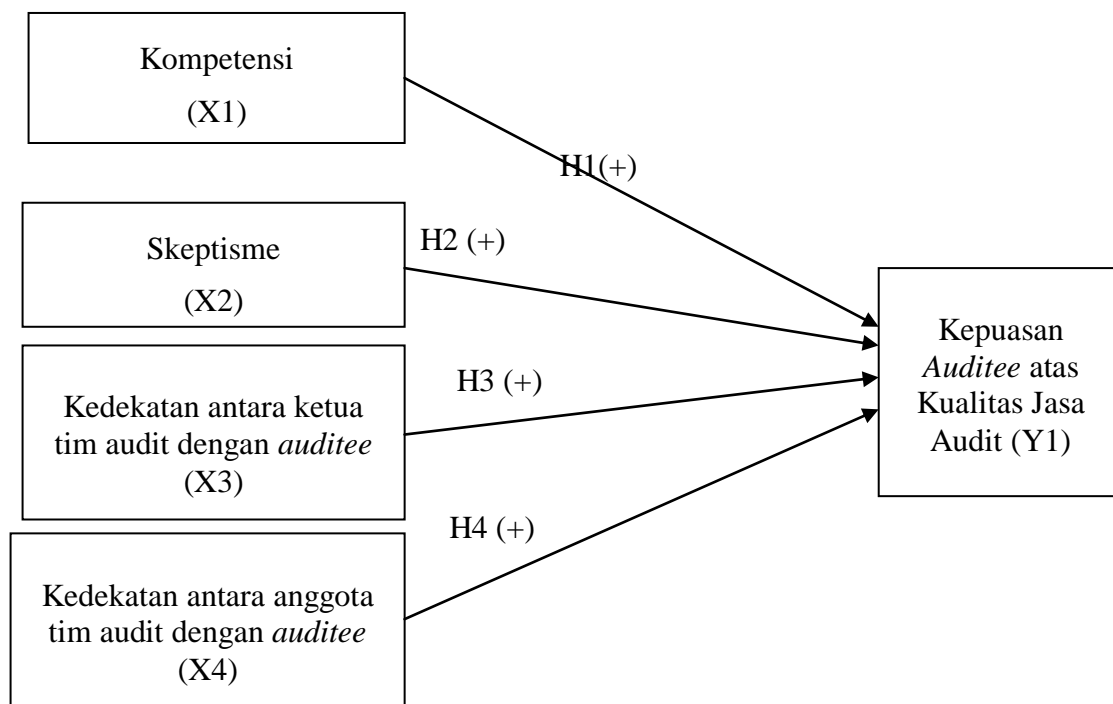
Asisten audit secara normal bekerja lebih dekat dengan *auditee* pada dasar yang lebih teratur dari pada auditor yang menandatangani laporan audit. Asisten audit meminta dokumen dan melakukan banyak bagian pekerjaan audit yang melibatkan angka – angka dan auditor yang menandatangani laporan audit memiliki perspektif yang lebih holistik dalam pekerjaan audit (Ohman *et al.*, 2006). Selain itu, asisten audit tidak terlibat dalam negosiasi, saling tawar-menawar, dan konflik sampai pada tingkat yang sama yang auditor yang menandatangani laporan audit lakukan (Eklov, 2001).

Jenis interaksi yang teratur yang biasa terjadi di antara *auditee* dan asisten audit dapat memperkuat hubungan *auditee* dan asisten audit Westerdahl (2005) dan Hellman (2006) dan membuat hubungan tersebut secara positif berhubungan

dengan kepuasan *auditee*. Selain itu, karena asisten audit merupakan anggota dari tim audit yang sama dengan auditor yang menandatangani laporan audit, hubungan *auditee* - asisten audit yang baik akan mungkin mempengaruhi kegunaan bagi pemangku kepentingan eksternal pada arah yang sama seperti halnya hubungan yang baik

dari *auditee* - auditor yang menandatangani laporan audit. Asisten audit bahkan lebih memberi perhatian daripada auditor yang menandatangani laporan audit terhadap panduan pengauditan dan oleh karenanya memenuhi persyaratan yang bersifat peraturan dari audit independen (Westerdahl, 2005).

Kerangka Pemikiran



Sumber: Ohman *et al.*(2012), Ismail (2015) dan Irawan, dkk. (2013)

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan *Auditee* atas Kualitas Jasa Audit

Pengetahuan mengenai akuntansi dan prosedur audit para auditor sangat penting untuk kualitas audit (Beattie *et al.*, 1999). Alasan berfokus hanya pada kompetensi auditor dalam penelitian ini adalah bahwa kompetensi sangat penting atau bahkan menentukan dari perspektif klien (Ohman *et al.*, 2012). Beberapa argumen mendukung hubungan positif antara kompetensi auditor dan kepuasan klien (Widagdo *et al.*, 2002; Murtini, 2003; dan Indriani, 2012; Ohman *et al.*, 2012; Ismail, 2015; Syahputra, 2016).

Berdasarkan literatur tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Auditee menganggap semakin tinggi kompetensi auditor, semakin puas auditee dengan kualitas jasa audit

Pengaruh Skeptisme terhadap Kepuasan *Auditee* atas Kualitas Jasa Audit

Audit atas laporan keuangan berdasarkan atas standar auditing yang ditetapkan Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap skeptisme profesional, standar profesi akuntan publik/SPAP, (2001). Hal ini mengandung arti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur namun juga tidak boleh menganggap bahwa manajemen sebagai orang yang tidak diragukan lagi kejujurannya. Maka jika *auditee* mempersepsikan bahwa auditor memiliki sikap skeptisme profesional, setelah mengamati sikap yang ditunjukkan oleh auditor selama melakukan pemeriksaan, kecenderungan *auditee* akan menilai tim audit tersebut berkualitas dan menimbulkan kepuasan *auditee*.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk menguji kembali hubungan antara sikap skeptipisme tim audit/*skeptical attitude* dengan kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit, maka

hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2 : Auditee menganggap semakin skeptis auditor, maka auditee semakin merasa puas dengan kualitas jasa audit.

Pengaruh Kedekatan Ketua Tim Audit dengan Auditee terhadap Kepuasan Auditee atas Kualitas Jasa Audit

Menurut Hellman (2006), penting untuk kepuasan klien bahwa semua auditor dalam tim audit memiliki hubungan baik dengan klien. Beberapa faktor ditemukan berkorelasi dengan kepuasan klien dalam penelitian sebelumnya berkaitan dengan sifat interaksi klien dengan auditor dan keterampilan sosial auditor (Ismail *et. al.*, 2015). Satu faktor yang paling penting dari kepuasan klien adalah respon auditor terhadap kebutuhan klien, dan Ismail *et al.*, (2015) menemukan bahwa auditor peduli secara positif berhubungan dengan kepuasan klien. Selain itu, konsep komitmen hubungan yang disorot oleh de Ruyter dan Wetzels (1999) ketika

menguji beberapa hipotesis mengenai interaksi klien dengan auditor.

H3 : Auditee menganggap semakin baik kedekatan dengan ketua tim audit, maka semakin puas Auditee dengan kualitas jasa audit.

Pengaruh Kedekatan Anggota Tim Audit dengan Auditee terhadap Kepuasan Auditee atas Kualitas Jasa Audit

Ismail (2015), mengasumsikan bahwa klien audit juga menganggap hubungan baik dengan asisten audit penting untuk kepuasan mereka dengan pekerjaan audit. Hipotesis selanjutnya yang diuji dalam bagian ini adalah hipotesis keempat yang menyatakan bahwa *auditee* menganggap semakin baik hubungan dengan anggota tim audit, maka dikhawatirkan selama proses audit keduanya akan saling bernegosiasi karena memiliki hubungan kedekatan sehingga kualitas jasa audit bisa dipertanyakan. Pada akhirnya hubungan ini akan membahayakan independensi auditor, sehingga auditor tidak fokus pada

kelangsungan hidup perusahaan atau kepuasan yang dirasakan pemilik (Ohman *et al.* 2012).

Berdasarkan literatur tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H4 : Auditee menganggap semakin baik kedekatan anggota tim audit maka semakin puas Auditee dengan kualitas jasa audit.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten. Penelitian ini merupakan penelitian studi kausal, yakni penelitian yang bertujuan untuk membuktikan hubungan sebab dan akibat antara variabel independen dan variabel dependen yang diteliti dengan melakukan pengujian hipotesis (Sugiyono, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk

menguji secara empiris, apakah kompetensi, skeptisme, kedekatan *auditee* dengan ketua tim audit, dan kedekatan *auditee* dengan anggota tim audit memengaruhi kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pejabat Pelaksana Teknis (PPTK) atau setingkat Esselon IV dan Bendahara Pengeluaran di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Provinsi Banten. Sampel dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang menjadi target pemeriksaan Inspektorat, antara lain: Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) dan bendahara pengeluaran yang fungsinya membantu kepala dinas menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan urusan pemerintah daerah termasuk pengelolaan keuangan daerah pada masing-masing OPD di Provinsi Banten, sehingga teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*.

Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan <i>Auditee</i> atas Kualitas Jasa Audit (Y)	1. Kualitas audit yang dirasakan 2. Nilai yang dirasakan 3. Harapan <i>auditee</i>	Skala Ordinal
2	Kompetensi (X1)	1. Mutu personal 2. Pendidikan 3. Pengetahuan umum 4. Keahlian Khusus 5. Keterampilan 6. Pengalaman	Skala Ordinal
3	Skeptisme (X2)	1. Pemikiran yang selalu mempertanyakan (curiga) 2. Pemahaman terhadap bukti audit 3. Evaluasi kritis terhadap bukti audit	Skala Ordinal
4	Kedekatan antara <i>auditee</i> dan ketua tim audit (X3)	1. Komitmen auditor 2. Sifat hubungan 3. Kekerapan berinteraksi. 4. Kerjasama	Skala Ordinal
5	Kedekatan antara <i>auditee</i> dan anggota tim audit (X4)	1. Kekerapan berinteraksi 2. Sifat hubungan 3. Kerjasama	Skala Ordinal

Metode Analisis

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah berupa statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data, dalam menganalisis digunakan SPSS (*Statistical Package for social Science*), yaitu software yang berfungsi untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistic baik parametik maupun non :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

parametik dengan basis windows (Ghozali, 2013). Tahapan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas dan uji normalitas), uji determinasi (R²), uji signifikasi simultan (uji statistik F), uji signifikan parameter individual (uji t) dan analisi regresi dengan model regresi berganda sebagai berikut

Y = kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit
 α = konstanta
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = koefisien regresi
 X_1 = variabel kompetensi
 X_2 = variabel skeptisme
 X_3 = variabel kedekatan *auditee* dengan ketua tim audit
 X_4 = variabel kedekatan *auditee* dengan anggota tim audit
 e = error

Hasil analisis regresi berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.287	1.158		.248	.805
	Kompetensi	.238	.029	.562	8.060	.000
	Skeptisme	.126	.053	.169	2.367	.020
	Kedekatan KTA dg Au	.137	.031	.311	4.459	.000
	Kedekatan ATA dg Au	.230	.046	.353	4.972	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Auditee

Sumber: Hasil Output SPSS 20.0

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kompetensi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan *Auditee* atas Kualitas Jasa audit

Berdasarkan data pada tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} diperoleh 8,060 dan t_{tabel} pada taraf $\alpha = 5\%$ $n-1 = 89-1 = 88$ adalah 1,987 maka $8,060 > 1,987$ hipotesis alternatif (H_a) diterima dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya bahwa **hipotesis pertama dapat diterima**, yaitu kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit.

Skeptisme Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit

Berdasarkan data pada tabel 4.23 di atas dapat dilihat bahwa hasil t_{hitung} diperoleh 2,367 dan t_{tabel} pada taraf $\alpha = 5\%$ $n-1 = 89-1 = 88$ adalah 1,987 maka $2,367 > 1,987$ hipotesis alternatif (H_a) diterima dengan tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$ artinya bahwa skeptisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit. Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan **hipotesis kedua** pada penelitian ini **diterima**.

Kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit

Hasil pengujian yang telah dilakukan pada variabel kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* menunjukkan bahwa hasil bahwa t_{hitung} diperoleh 4,459 dan t_{tabel} pada taraf $\alpha = 5\%$ $n-1 = 89-1 = 88$ adalah 1,987 maka $4,459 > 1,987$ hipotesis alternatif (H_a) diterima dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit. Hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan maka disimpulkan bahwa **hipotesis ketiga** pada penelitian ini **diterima**.

Kedekatan antara anggota tim audit dengan *auditee* Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit

Hasil pengujian yang telah dilakukan pada kedekatan antara anggota tim audit dengan *auditee* menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} diperoleh 4,972 dan t_{tabel} pada taraf α

$= 5\%$ $n-1 = 89-1 = 88$ adalah 1,987 maka $4,972 > 1,987$ hipotesis alternatif (H_a) diterima dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kedekatan antara anggota tim audit dengan *auditee* terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa **hipotesis ketiga** pada penelitian ini **diterima**.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan *Auditee* atas Kualitas jasa Audit

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kompetensi adalah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit artinya dengan auditor yang memiliki Mutu personal, Pendidikan, Pengetahuan umum, Keahlian Khusus, Keterampilan dan Pengalaman yang baik sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit. Hasil penelitian ini juga mendukung Standar Umum paragraph 2010 dalam SAIPI (2013) dimana Auditor harus mempunyai pendidikan,

pengetahuan, keahlian dan keterampilan, pengalaman, serta kompetensi lain yang diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawabnya.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh hasil dari penelitian Ohman, *et al.*(2012) yang menyatakan bahwa kompetensi yang tinggi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan *auditee* dan kegunaan untuk *stakeholder* eksternal. Hasil penelitiaini juga mendukung hasil penelitian Irawan, Sugeng, Yazid, Yuvisa (2013), Widagdo *et al* (2002), Murtini (2003), Indriani (2012) Ismail (2015) dan Syahputra (2016) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi auditor maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan *auditee*.

Pengaruh Skeptisme Terhadap Kepuasan *Auditee* atas Kualitas Jasa Audit

Hasil pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa skeptisme berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit. Namun pengaruhnya paling kecil

dibandingkan dengan variabel lainnya. Auditor dikatakan memiliki sikap skeptisme apabila pemikiran yang selalu mempertanyakan (*curiga*) maksud dari *curiga* disini adalah auditor internal tidak langsung percaya terhadap bukti-bukti yang diberi *auditee* namun mereka menyelidiki terlebih dahulu keabsahan dari bukti audit. Selain itu auditor internal yang memiliki sikap skeptisme harus memiliki pemahaman terhadap bukti audit. Mereka harus mengetahui bukti audit yang diberikan memiliki standar yang seperti apa dan seharusnya bagaimana prosedur yang berlaku untuk bukti audit tersebut dan indikator ketiga dari skeptisme adalah Evaluasi kritis terhadap bukti audit artinya bukti audit yang ada dievaluasi apakah sudah memenuhi standar atau belum dan memberikan bagaimana seharusnya bukti audit yang benar.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2013) menyatakan bahwa auditor memiliki sikap skeptisme profesional, setelah mengamati sikap yang ditunjukkan oleh auditor selama melakukan

pemeriksaan, kecenderungan *auditee* akan menilai tim audit tersebut berkualitas dan menimbulkan kepuasan *auditee*. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian-penelitian terdahulu seperti Ohman, *et al.*(2012), Irawan (2013) dan Ismail (2015) yang menyatakan bahwa tingkat skeptisme yang dimiliki oleh seorang auditor membuat *auditee* merasa kurang puas.

Pengaruh Kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* Terhadap Kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit

Hasil pengujian hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit. Semakin tinggi tingkat kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit.

Hasil Penelitian yang dilakukan di OPD Provinsi Banten menyatakan bahwa butir pernyataan tertinggi dari kuesioner yang

disebarkan mengenai Kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* adalah ketua tim audit menunjukkan komitmen yang besar dalam berhubungan dengan OPD Anda sehingga komitmen itu yang akan membuat *auditee* puas terhadap kualitas audit. Indikator dari pengaruh kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* adalah Komitmen auditor, Sifat hubungan, Kekerapan berinteraksi dan Kerjasama. Namun kedekatan yang terjalin antara ketua tim dengan *auditee* harus berdasar asas professional. Komitmen auditor berarti auditor memegang teguh nilai-nilai professional dan asas objektivitas ketika melakukan proses audit. Sifat hubungan disini adalah adanya ikatan tertentu yang terjalin namun hubungan tersebut harus mengutamakan sikap profesional. Kekerapan berinteraksi artinya komunikasi terjalin dengan baik namun interaksi dalam hal ini hanya seputar masalah pekerjaan dan kerjasama dalam hal ini meliputi kerjasama untuk mencapai tujuan dengan cara menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai auditor dan bagi *auditee* juga dapat meminta

saran maupun masukan agar dapat mencapai tujuan organisasi secara bersama-sama.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ohman *et al* (2012) yang menyatakan bahwa hubungan klien dengan auditor memiliki hubungan positif terhadap kepuasan klien.

Pengaruh Kedekatan antara anggota tim audit dengan *auditee* Terhadap Kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit

Hasil pengujian hipotesis yang keempat menunjukkan bahwa kedekatan antara anggota tim audit dengan *auditee* berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit. Hasil Penelitian yang dilakukan di OPD Provinsi Banten Menyatakan bahwa butir pernyataan tertinggi dari kuesioner yang disebarkan mengenai pengaruh kedekatan antara anggota tim audit dengan *auditee* adalah anggota tim audit sangat sering mengunjungi OPD Anda. Dengan adanya kedekatan ini diharapkan komunikasi yang baik terjalin sehingga proses audit berjalan dengan baik. Tentu saja kedekatan

disini tetap menjunjung tinggi independensi auditor dalam melaksanakan tugasnya. Pengaruh Kedekatan antara anggota tim audit dengan *auditee* terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit lebih besar dibandingkan kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* hal ini dapat terjadi karena interaksi anggota tim dengan *auditee* memiliki porsi yang lebih besar dibandingkan ketua tim dan ternyata hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit dari perspektif *auditee*.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ohman *et al* (2012) yang menyatakan bahwa hubungan klien dengan auditor memiliki hubungan positif terhadap kepuasan klien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

4. Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit Pemerintah Daerah Provinsi Banten adalah positif dan signifikan, sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Irawan, Sugeng,

Yazid, Yuvisa (2013), Widagdo *et al* (2002), Murtini (2003), Indriani (2012) Ismail (2015) dan Syahputra (2016) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi auditor maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan *auditee*.

5. Pengaruh skeptisme terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit Pemerintah Daerah Provinsi Banten adalah positif dan signifikan, sehingga hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2013) .
6. Pengaruh kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit Pemerintah Daerah Provinsi Banten adalah positif dan signifikan, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ohman *et al* (2012).
7. Pengaruh kedekatan anggota tim audit dengan *auditee* terhadap kepuasan *auditee* atas kualitas jasa audit Pemerintah Daerah Provinsi Banten adalah positif

dan signifikan, sehingga hipotesis keempat diterima. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ohman *et al* (2012).

Saran Praktek

Bagi Pegawai Pemerintah Daerah Provinsi Banten dalam hal ini audit internal di Inspektorat Provinsi Banten hendaknya:

1. Terus meningkatkan kompetensi yang dimiliki misalnya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan atau seminar bagi auditor internal di Inspektorat Provinsi Banten, agar dapat terus memberikan kepuasan kepada *auditee* atas kualitas jasa audit yang dilakukan.
2. Lebih meningkatkan sikap skeptisme dimana berdasarkan hasil penelitian variabel skeptisme merupakan variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap kepuasan *auditee*. Auditor harus memiliki sikap skeptisme professional, setelah mengamati sikap yang ditunjukkan oleh auditor selama melakukan pemeriksaan,

kecenderungan *auditee* akan menilai tim audit tersebut berkualitas dan menimbulkan kepuasan *auditee* dan menghasilkan jasa audit yang berkualitas.

3. Memastikan adanya kedekatan antara ketua tim audit dengan *auditee* namun tetap menjunjung tinggi independensi.
4. Memastikan adanya kedekatan anggota tim audit dengan *auditee* namun tetap menjunjung tinggi independensi. kedekatan dalam hal ini dengan tetap menjunjung tinggi sikap professional antara anggota tim audit dengan *auditee*.

Saran Ilmiah

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengarah pada penyempurnaan:

1. Menambahkan variabel lain yang dapat memperkuat hubungan antar variabel seperti variabel *Responsiveness* akan kebutuhan *auditee* dan variabel pergantian auditor.
2. Menambah cakupan luasnya responden dalam penelitian ini agar hasil penelitian lebih

berkembang dari penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2012. *Bunga Rampai Auditing*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat. (hal 71-75)
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. 2015. *Hasil Pemeriksaan Atas Laporan Keuangan Semester I Tahun 2015*. (<http://www.bpk.go.id/>) (Diakses pada 25 Oktober 2016).
- Bastian, Indra. 2014. *Akuntansi Sektor Publik Pemeriksaan Pertanggungjawaban Pemerintah*. Jakarta: Salemba Empat
- BPK RI. 2007. *Standar Pemeriksaan Keuangan Negara*. Peraturan BPK RI No. 1 Tahun 2007.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan*

- Program IBM SPSS 20*,
Badan Penerbit Universitas
Diponegoro: Yogyakarta.
- Hall, M. C. dan K. M. Elliott. 1993.
“Expectations and
performance From Whose
Perspective: A note on
measuring service quality.”
*Journal of Professional
Service Marketing*.
- Handayani, Dwi, 2013. Analisis
Faktor-Faktor Kepuasan
Auditee atas Kinerja
Inspektorat sebagai Auditor
(Studi Empiris pada
Pemerintah Daerah Kota
Madiun Tahun 2012). *Widya
Warta* No. 02 Tahun XXXV
II/ Juli 2013 *ISSN 0854-
1981*.
- Indayani, P., Sujana, E.,
Sulindawati, N. 2015.
Pengaruh Gender, Tingkat
Pendidikan Formal,
Pengalaman Kerja Auditor
Terhadap Kualitas Audit
(Studi Empiris Pada Kantor
Inspektorat Kota Denpasar,
Kabupaten Badung dan
Kabupaten Buleleng).
Jurusan Akuntansi SI
(Volume 3 Nomor 1 Tahun
2015).
- Indriani, Resty. 2012. Analisis
Faktor-Faktor yang
Mempengaruhi Kepuasan
Klien Kantor Akuntan
Publik di Indonesia. *Jurnal
Ekonomi dan Informasi
Akuntansi (JENIUS)* Vol. 2
No.1 Januari 2012.
- Irawan, Ibnu dan Lili Sugeng, W.
2013. Pengaruh Kompetensi,
Skeptisme, Hubungan Klien
dengan Auditor, Ukuran
KAP terhadap Kepuasan
Klien, dan Kegunaan untuk
Stakeholder Eksternal dalam
Perspektif Klien (Studi pada
Perusahaan Manufaktur di
Provinsi Banten). *SNA 17
Mataram*, Lombok
Universitas Mataram 24-27
Sept 2014.
- Ismail, Tubagus. 2015. Kepuasan
Klien dan Kegunaan
Laporan Audit Eksternal
Stakeholder (Perspektif

- Klien Audit). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Volume 11, Nomor 1, Maret 2015, 1-14.
- Komite Standar Audit AAIPI. 2013. *Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia (SAIPI)*. Jakarta. Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia.
- Martini, Tina. 2007. Pengaruh Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Berskala Besar di Jawa Tengah). *Tesis Universitas Diponegoro*, Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Murtini, Sri. 2003. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Klien Audit di Indonesia. *Tesis Universitas Diponegoro*, Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Öhman, P, Häckner, E., & Sörbom, Dag. (2012). Client satisfaction and usefulness to external stakeholders from an audit client perspective, *Managerial auditing journal*, vol. 27 Iss: 5, 477–499.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, Teuku Andri, 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Audit Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Kepulauan Riau. *E-Journal Mahasiswa UMRAH (Universitas Maritim Raja Ali Haji)*.
- Widagdo, Ridwan. 2002. Analisis Pengaruh Atribut-atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek

Jakarta). *Tesis Universitas Diponegoro*, Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Zawitri, Sari. 2009. Analisis Faktor-Faktor Penentu Kualitas Audit yang Dirasakan dan

Kepuasan Auditee (Studi Lapangan pada Pemerintah Daerah KalBar tahun 2009). *Tesis Universitas Diponegoro*, Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro