

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Audit Terhadap Kepuasan *Auditee*

Oleh : Widartoyo

Jasa menjadi sangat penting, Berry dan Parasuraman (1991:4) menekankan bahwa pada jasa yang paling penting adalah kualitas, karena sesungguhnya suatu bisnis jasa tidak akan berjalan dengan baik tanpa ada Q yaitu *quality*. Demikian juga dengan jasa audit, kualitas ibarat jantung dari setiap audit (Bannister dan Anthony, 2002). Sejauh ini, kualitas audit masih dipandang dari pihak auditor, sebaliknya, persepsi kualitas audit menurut pengguna (*auditee*) lebih banyak diabaikan (Sutton, 1993).

Oleh karena itu, merupakan suatu hal penting untuk memahami kualitas jasa yang memberi kepuasan bagi *auditee* sebagai pelanggan jasa audit, dengan melihat dari sudut pandang *auditee*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian lainnya yang menunjukkan bahwa *auditee* memiliki harapan atas kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh akuntan publik (Widagdo, 2002), dimana menurut Behn *et al.* (1997) dalam penelitiannya menemukan hubungan positif antara atribut-atribut yang ada dalam kualitas jasa audit dengan kepuasan klien atau *auditee*.

Dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Behn *et al.* (1997). Namun dari kelima variabel yang ada dalam penelitian Behn *et al.*, yaitu pengalaman audit, pemahaman industri klien, respon atas kebutuhan klien, taat pada SPAP, dan keterlibatan partner KAP, perlu dikembangkan berdasarkan kondisi Indonesia saat ini melalui diskusi dalam bentuk fokus grup yang melibatkan beberapa *auditee* yang menghasilkan variabel lain yang perlu dimasukkan, yaitu karakteristik tim audit.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa audit secara signifikan terhadap kepuasan *auditee* baik secara bersama-sama maupun secara parsial.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melibatkan 76 responden yaitu *auditee* pada perusahaan-perusahaan yang listing di Bursa Efek Jakarta, per Mei 2004. Mereka adalah Manajer Akuntansi dan Keuangan.

Dengan teknik *pearson product moment correlation* dan teknik *cronbach alpha*, data penelitian ini telah memenuhi syarat valid dan reliabel. Uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang diolah melalui program *software* SPSS versi 10.00.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas jasa audit yang terdiri dari pengalaman audit, pemahaman industri *auditee*, respon atas kebutuhan *auditee*, taat pada SPAP, keterlibatan partner KAP, dan karakteristik tim audit secara bersama-sama maupun secara parsial berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap kepuasan *auditee*. Sedangkan berdasarkan uji t untuk mengetahui pengaruh signifikan masing-masing variabel kualitas jasa audit terhadap kepuasan *auditee*, diperoleh urutan sebagai berikut : keterlibatan partner, karakteristik tim audit, pengalaman audit, respon terhadap kebutuhan klien, taat pada SPAP, dan pemahaman industri klien.

Saran bagi pihak manajemen KAP adalah hendaknya perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas jasa audit yang selama ini dihantarkan kepada pengguna jasa audit, khususnya *auditee*. Hendaknya perlu meningkatkan pengendalian kualitas hingga mampu berpengaruh terhadap kualitas jasa audit dan berdampak pada kepuasan *auditee*. Penelitian ini merupakan proses pembelajaran bagi pengguna jasa audit, khususnya *auditee* bahwa kualitas jasa audit dapat ditentukan atau dilihat dari sudut pandang *auditee*, dimana selama ini kualitas audit hanya ditentukan oleh auditor. Bagi Ikatan Akuntan Indonesia Kompartemen Akuntan Publik, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penyempurnaan SPAP dan Etika Profesi Akuntan Publik. Selain itu, untuk penelitian berikutnya agar memperluas kriteria responden, yang meliputi perusahaan *go public*, perusahaan *non go public*, dan perusahaan yang bergerak di berbagai sektor industri. Hal ini dimaksudkan agar diperoleh *auditee* yang lebih mewakili secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan memperluas batasan populasi, dimana subyek penelitian tidak hanya *auditee* saja sebagai pengguna jasa audit, tetapi juga investor dan kreditor, sehingga diperoleh gambaran pengaruh kualitas jasa audit terhadap kepuasan *auditee* secara menyeluruh.

SUMMARY

Influence Analysis of Auditing Services Quality to Auditee's Satisfaction

By Widartoyo

Service has become an important issue, Berry and Parasuraman (1991:4) focused that the quality is most important from service, because in fact, the service bussiness will not run well without Q, that is quality. Thus at service audit, the heart is the symbol of quality at every audit (Bannister and Anthony, 2002). In recent years, audit quality as an auditor judgement, on the contrary, audit quality perception as users judgement are more neglected (Sutton, 1993).

As more important to understand service quality that can make auditee satisfaction (audit service user) based on auditees judgement. The existing research show that auditee have expectation about performance quality from CPA (Widagdo, 2002). Additionally, Behn et. al. (1997) have examined and found a significant relationship between of many quality service audit and client (auditee) satisfaction.

The research is based on Behn et. al. theory that found five attributes of service quality audit on : audit experience, client's industry expertise, responsiveness to client's needs, GAAS compliance, and CPA partners involvement. But this research improved based on Indonesia situation overstep focus group discussion involved auditees. The result is found a variable, that is audit team characteristics.

The objective of this research is to identify the effect of service quality audit to auditee's satisfaction as a significant whether collectively or partially.

This research is conducted using quantitative research and involved 76 respondents from go public companies at Jakarta Stock Exchange during on May 2004. They are auditees as a Finance and Accounting Manager.

By the pearson product moment correlation technique and alpha cronbach technique, the research data are qualified as valid and reliable. Hypothesis tests are run from multiple linier regression, using software program SPSS version 10.00.

The result of the first research is the six service quality audit atributes, consist of : audit experience, client's industry expertise, responsiveness to client's needs, GAAS compliance, CPA partners involvement, and audit team characteristics have strong effect to auditee's satisfaction whether collectively or partially.

Another result is order from the service quality audit that give more effect to auditee's satisfaction is : CPA partners involvement, audit team characteristics, client's industry expertise, responsiveness to client's needs, GAAS compliance, and the last is client's industry expertise.

The recommendation for CPA management are stand in the breach for service quality audit even reach that it can delivered to audit users, specifically auditees. CPA must be reach quality control along service quality audit. This research can be a learning process for auditee that they are can confirm service quality

audit. Indonesian Institute of Accountant, Public Accountant Compartment can use this result as a principal for completely GAAS and Ethical of Conduct.

The recommendation for next research is to extent respondent criteria, that are go public companies, non go public companies, and the companies in industrial sectors. This aimed is to gain representative auditees. Finally, the next research can be done to extent population definition. The population consist of auditee, investor, and creditor, so it that can found a description about the effect of service quality audit to users satisfaction completely.

ABSTRACT

Influence Analysis of Auditing Services Quality to Auditee's Satisfaction

By Widartoyo

The objective of this research is to prove the causal relationship between service quality audit to auditee's satisfaction as a significant whether collectively or partially.

This research is conducted using quantitative research and involved 76 respondents from go public companies at Bursa Efek Jakarta during May until June 2004. They are auditees as a Finance and Accounting Manager.

By the pearson product moment correlation technique and alpha cronbach technique, the research data are qualified as valid and reliable. Hypothesis tests are run from multiple linier regression, using software program SPSS version 10.00.

Finally, this research give result for the first is the service quality audit consist of : audit experience, client's industry expertise, responsiveness to client's needs, GAAS compliance, CPA partners involvement, and audit team characteristics have strong effect to auditee's satisfaction whether collectively or partially.

Another result is order from the service quality audit that give more effect to auditee's satisfaction is : CPA partners involvement, audit team characteristics, client's industry expertise, responsiveness to client's needs, GAAS compliance, and the last is client's industry expertise.

Key words : audit, service quality audit, auditee, auditee's satisfaction.