

**PERBEDAAN KUALITAS AUDIT DAN KEPUASAN AUDITEE  
BERDASARKAN GROUP AUDIT  
(STUDI KASUS BANK XYZ)**

TESIS

Diajukan sebagai salah syarat  
Memperoleh derajat S-2 Magister Sains Akuntansi



Diajukan oleh:

Nama : Intan Kemalasari  
NIM : C4C004247

**PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO  
DESEMBER 2006**

Tesis berjudul

**PERBEDAAN KUALITAS AUDIT DAN KEPUASAN AUDITEE  
BERDASARKAN GROUP AUDIT  
(STUDI KASUS BANK XYZ)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Intan Kemalasari**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Desember 2006

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

Pembimbing Utama/Ketua

Pembimbing/Anggota

Prof. Dr. Arifin Sabeni, M.Com (Hons), Akt

Dr. Jaka Isgiyarta, M.Si, Akt

Tim Penguji

Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M.Com, Akt

Dr. H Mohamad Nasir, M.Si, Akt

Drs. Daljono, M.Si, Akt

Semarang, 22 Desember 2006  
Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Sains Akuntansi  
Ketua Program

Dr. H Mohamad Nasir, M.Si, Akt  
NIP. 131 875 458

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis dengan judul:

### **PERBEDAAN KUALITAS AUDIT DAN KEPUASAN AUDITEE BERDASARKAN GROUP AUDIT (STUDI KASUS BANK XYZ)**

adalah hasil karya saya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi atau karya yang pernah ditulis/diterbitkan pihak lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya tulis ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Semarang, 22 Desember 2006

**INTAN KEMALASARI**

## ABSTRACT

*The objective of this research is to review whether there are differences between audit quality and auditee's satisfaction (division in head office and branch offices) from each of audit group. Also, it aims to see the relationship between audit result conducted by each of audit group and audit quality as to conducted by each of audit group and audit quality as to auditee's satisfaction. The variables used in this audit quality research is contained in ethic code of internal auditor of Bank XYZ, which is competency, integrity, objectivity, and Confidentiality.*

*Samples of this research are 11 divisions and 43 branches of Bank of XYZ as schedule on audit group in 2006 audit plan of Bank of XYZ. From 54 sent questionnaire, all of them were completely sent back and filled, so all of the entire sample can be analyzed. This reasearch data analysis use multivariate analysis of Variance ( MANOVA) constructively from SPSS 11.5 program.*

*Result of this research indicates that the respond of audit quality and auditee's satisfaction rate assessed by each auditee as the respondent do not give positive contribution in group audit assessment. It indicates that there is no significant relationship between each audit group.*

*Keywords : audit group, audit quality, auditee's satisfaction, competency, integrity, objectivity and Confidentiality*

## ABSTRAKSI

Penelitian mengenai kualitas audit dan kepuasan auditee bagi auditor eksternal sudah banyak dilakukan, sedangkan penelitian mengenai kualitas audit dan kepuasan auditee dari auditor internal baru dilakukan oleh Mochamad Ilham pada tahun 2001. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas audit dan kepuasan yang didapat auditee (kantor cabang dan divisi) dari masing-masing group audit. Selain itu juga untuk melihat apakah hasil audit yang dilakukan oleh masing-masing group audit berhubungan terhadap kualitas audit dan kepuasan auditee. Variabel yang digunakan dalam meneliti kualitas audit adalah sesuai dengan variabel yang tercantum pada kode etik auditor internal dari Bank XYZ, yaitu kompetensi, integritas, obyektivitas dan kerahasiaan.

Sampel dari penelitian ini adalah 11 divisi dan 43 kantor cabang Bank XYZ sesuai jadwal group audit yang ada pada audit plan Bank XYZ tahun 2006. Dari 54 kuesioner yang dikirim, keseluruhan kuesioner tersebut kembali dan lengkap terisi sehingga keseluruhan sample dapat dianalisis. Data di analisis menggunakan *multivariate analysis of Variance (MANOVA)* dengan bantuan program SPSS 11.5.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa respon tingkat kualitas audit dari group audit dan tingkat kepuasan auditee yang dinilai oleh masing-masing auditee sebagai respondennya tidak memberi kontribusi dalam penilaian terhadap group audit. Hal ini menunjukkan bahwa antara masing-masing group audit tidak berbeda nyata.

Kata Kunci : Group audit, kualitas audit, kepuasan auditee, kompetensi, integritas, obyektivitas dan kerahasiaan

: .

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Magister Sains Akuntansi di Universitas Diponegoro-Semarang.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna dan semua itu tidak lepas dari kodrat manusia yang selalu mempunyai kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Ada banyak pihak yang memberikan bantuan moril dan materil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. Arifin Sabeni, M.Com (Hons), Akt dan Dr. Jaka Isgiyarta, M.Si, Akt selaku pembimbing yang telah banyak memberikan petunjuk serta pengarahan. dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing penulis menyelesaikan tesis.
2. Bapak Dr. H Mohamad Nasir, M.Si, Akt, Ketua Program Studi dan juga selaku dewan penguji yang telah membimbing anggota dengan tulus agar penulis dapat memahami logika teoritis akuntansi.
3. Dewan Penguji lainnya yang terdiri dari : Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M.Com, Akt, dan Drs. Daljono, M.Si, Akt
4. Komisaris dan Direksi Bank BTN yang telah memberikan bantuan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
5. Pimpinan dan Staf Divisi Audit Intern Bank BTN, serta Divisi terkait yang telah membantu dari awal kuliah sampai penyelesaian tesis ini.
6. *"My Hubby"* PANCA & *my lovely daughter* AYNA yang senantiasa mendo'akan, mendampingi dan memberikan dukungan dari awal kuliah sampai penyelesaian tesis ini. *"Bunda loves you"*, dan juga *my parent* Uway, Jiddah, Ato yang

senantiasa mendoakan dengan segenap rasa cintanya, Almarhum ayah tercinta, Uda sekeluarga, dan juga Angga. *"I Love You all"*

7. Rekan-rekan Maksi Undip kelas Jakarta, Kang Dadang (ketua kelas yang bijaksana), Pak Tri (*three musketeers*), Mas Sanyoto, Charlesto (*three musketeers*), Yayon (untuk koreksiannya), Gunawan, Heri, Mas Irvan, Andi dan Ferdi serta staf LP3MKA Pak Untung Sayekti. *"thanks for everything guys"*.

Akhirnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga Allah SWT melimpahkan ridho dan hidayahnya atas segala amal baiknya. Terlebih bagi umatnya yang sedang menuntut ilmu bermanfaat. Amin.

Semarang , 22 Desember 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PENGESAHAN .....	Ii
SURAT PERNYATAAN.....	Iii
<i>ABSTRACT</i> .....	Iv
ABSTRAKSI.....	V
KATA PENGANTAR.....	Vi
DAFTAR ISI.....	Viii
DAFTAR TABEL.....	Xi
DAFTAR GAMBAR.....	Xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xiii
<b>BAB I . PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Telaah Teori .....	8
2.1.1. Sekilas tentang Divisi Audit Intern (DAI) Bank XYZ .....	8
2.1.2. Pengertian Internal Audit dan Group Audit .....	9
2.1.3. Kualitas Audit.....	13

2.1.4. Kepuasan Auditee .....	14
2.2. Penelitian Terdahulu Tentang Kualitas Audit .....	15
2.3. Variabel Kualitas Audit .....	19
2.3.1. Kompetensi .....	19
2.3.2. Integritas .....	21
2.3.3. Obyektivitas .....	22
2.3.4. Kerahasiaan .....	23
2.4. Kerangka Konseptual .....	24
2.5. Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Disain Penelitian .....	26
3.2. Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	29
3.3.1. Kualitas Audit .....	29
3.3.2. Kepuasan Auditee .....	30
3.4. Instrumen Penelitian .....	30
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	31
3.7. Teknik Analisis .....	32
3.7.1. Uji Kualitas Data .....	32
3.7.2. Uji <i>MANOVA</i> .....	34

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Gambaran Umum Responden .....	35
4.2. Deskripsi Variabel .....	38
4.3. Uji Kualitas Data .....	39
4.3.1. Uji Reliabilitas .....	40
4.3.2. Uji Validitas .....	41
4.4. Pengujian Hipotesis .....	42
4.5. Pembahasan .....	48
4.5.1. Pembahasan Hipotesis 1 .....	49
4.5.2. Pembahasan Hipotesis 2 .....	50
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>52</b>
5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Implikasi .....	53
5.3. Keterbatasan .....	54
5.4. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Kualitas Audit .....	18
Tabel 3.1 Daftar Sampel .....	27
Tabel 3.2 Daftar Responden .....	28
Tabel 4.1 Profil Responden .....	36
Tabel 4.2 <i>Descriptive Statistic</i> .....	39
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Data .....	40
Tabel 4.4 Uji Validitas Data .....	41
Tabel 4.5 <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	42
Tabel 4.6 Mean Dimensi Kualitas Audit .....	43
Tabel 4.7 <i>Box's Test of Equality of Covariance Matrices</i> .....	44
Tabel 4.8 <i>Multivariate Tests</i> .....	45
Tabel 4.9 <i>Levene's Test of Equality of Error Variances</i> .....	46
Tabel 4.10 <i>Test of Between-Subjects Effects</i> .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A. Kuesioner

Lampiran B. Data dan Output Program SPSS 11.5

## HASIL KUESIONER

No	Group	Sex	Age	Edu	Q1	Q2	Q3	Q4	Kom	Q5	Q6	Q7	Q8		Q9	Q10	Q11		Q12	Q13	Q14		Total Kualitas Audit	S1	S2	S3	S4	S5	S6	Total Kepuasan Auditee	
1	1	L	51	S1	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	117	4	4	5	4	4	5	26	
2	1	L	47	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
3	1	L	38	S1	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	108	4	4	4	4	3	4	23	
4	1	L	41	S2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
5	1	L	47	S1	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	96	4	4	3	4	4	4	23	
6	1	L	45	S2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	1	8	4	4	4	5	12	91	4	4	4	4	3	4	23
7	1	L	47	S1	4	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	5	4	13	4	5	5	14	112	5	5	5	5	5	5	30
8	1	L	50	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
9	2	L	51	S2	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	4	4	12	94	4	4	4	4	4	4	24	
10	2	L	46	S1	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	95	4	4	4	4	3	4	23	
11	2	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
12	2	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	11	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24
13	2	L	51	S1	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	3	4	2	9	3	3	3	9	75	3	3	3	4	2	3	18	
14	2	P	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
15	2	L	51	S1	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12	106	4	5	5	4	4	4	26	
16	3	L	49	S1	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	12	94	4	4	4	4	3	4	23	
17	3	L	47	S1	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
18	3	L	50	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
19	3	L	45	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
20	3	L	45	S2	4	4	4	2	14	4	5	4	4	17	3	5	4	12	5	4	4	13	99	4	4	4	5	5	5	27	
21	3	L	45	S2	4	4	5	3	16	4	3	5	5	17	4	4	5	13	5	5	4	14	106	3	4	5	5	4	5	26	
22	3	L	50	S1	5	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
23	4	L	42	S2	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	3	3	4	5	3	4	22	
24	4	L	46	S2	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
25	4	L	52	S1	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	4	13	5	5	4	14	112	4	4	5	5	4	4	26	
26	4	L	44	S1	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	2	9	3	4	4	11	81	4	4	3	4	2	3	20	
27	4	L	51	S2	4	4	3	3	14	3	3	3	3	13	3	4	2	9	3	3	3	9	81	3	3	3	4	2	3	18	
28	4	L	48	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
29	4	L	46	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
30	4	L	48	S2	2	3	3	3	11	2	4	4	3	13	3	4	2	9	3	3	3	9	75	3	3	2	3	3	4	18	
31	5	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
32	5	L	50	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	5	14	104	4	4	5	4	4	4	25	
33	5	L	44	S2	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	4	12	94	4	3	4	4	4	4	23	
34	5	L	50	S1	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	5	1	11	115	4	4	5	5	5	3	26	
35	5	L	44	S1	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	5	13	4	4	4	12	96	4	4	4	4	4	4	24	
36	5	L	51	S1	3	3	3	3	13	4	4	5	3	16	4	4	4	12	4	3	3	10	92	4	3	4	4	4	5	24	
37	5	L	51	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
38	6	P	48	LL	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	15	111	4	4	4	5	5	5	27	
39	6	L	42	S1	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	13	5	5	4	14	106	4	4	5	4	4	5	26	
40	6	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	14	5	5	4	14	106	4	4	5	4	4	4	25	
41	6	L	49	S1	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	10	4	4	4	12	88	4	4	4	4	3	4	23	
42	6	L	46	S1	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	5	13	109	4	4	5	5	4	5	27	
43	6	L	49	S1	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	5	4	4	4	25	
44	6	P	39	S1	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	104	4	4	5	4	4	4	25	
45	6	L	49	S2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
46	7	L	48	S1	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	3	11	3	3	3	9	85	4	3	3	3	3	4	20	
47	7	P	45	S1	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	4	12	94	4	4	4	4	4	4	24	
48	7	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	5	4	4	25	
49	7	L	49	S1	4	4	3	4	15	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	5	5	26	
50	7	L	48	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	12	102	4	4	4	4	4	4	24	
51	7	L	49	S1	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	5	13	4	4	4	12	102	4	4	5	4	4	4	25	
52	7	L	48	S1	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	3	4	3	10	4	4	5	13	97	3	3	4	3	3	4	20	
53	7	L	47	S1	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	5	5	15	107	4	4	4	4	4	4	24	
54	7	L	51	S1	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	12	96	4	4	4	4	4	4	24	

# KUESIONER

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Jabatan saat ini : .....
2. Divisi/Cabang : .....
3. Lama Bekerja di Perusahaan ini : .....
4. Lama menduduki jabatan sekarang : ..... tahun ..... bulan
5. Usia : ..... tahun
6. Jenis Kelamin : Pria Wanita
7. Pendidikan terakhir :  > S1  S-1  D-3 /Akademi  SLTA  
 Lain-lain

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Berilah tanda silang (X) hanya pada salah satu angka dari 1 sampai 5 yang menunjukkan jawaban atas beberapa pertanyaan yang diajukan.
2. Atas perhatian dan jawaban yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terima kasih

### 1. Instrument Kualitas Audit

Sangat Tidak setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

Bagaimana tanggapan Anda untuk kondisi berikut ini

1.	<u>Kompetensi</u> Divisi Audit Intern (DAI) Bank BTN memiliki SDM atau tim audit yang mempunyai pengetahuan cukup di bidang perbankan dan audit.	1	2	3	4	5
2.	<u>Kompetensi</u> Tim Audit DAI secara teknis cakap dalam memahami dan mengaplikasikan standar keuangan perbankan, norma pemeriksaan internal audit, ketentuan-ketentuan intern (KD, PD, SE & SOP) serta ketentuan-ketentuan ekstern (PBI, SE BI, dll)	1	2	3	4	5
3.	<u>Kompetensi</u> Tim Audit DAI melaksanakan tugas sesuai dengan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki.	1	2	3	4	5
4.	<u>Kompetensi</u>	1	2	3	4	5

	Tim Audit DAI memiliki kemampuan untuk selalu memberikan arahan & solusi terhadap setiap permasalahan & hambatan yang terjadi di tempat Auditee					
5.	<u>Integritas</u> Tim Audit DAI mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kualitas audit dalam melaksanakan setiap penugasan audit	1	2	3	4	5
6.	<u>Integritas</u> Tindak lanjut penyelesaian temuan selalu dapat dikomunikasikan dengan baik dengan tim audit DAI sehingga adanya hambatan dalam penyelesaian tindak lanjut dapat dipecahkan/diminimalisir	1	2	3	4	5
7.	<u>Integritas</u> Tim Audit DAI dalam memberikan rekomendasi hasil temuan audit disampaikan secara jelas baik lisan maupun tertulis dan rekomendasi tersebut dapat segera ditindaklanjuti	1	2	3	4	5
8.	<u>Integritas</u> Tim Audit DAI selalu melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan hukum dan memperhatikan etika	1	2	3	4	5
9.	<u>Obyektivitas</u> Tim Audit DAI memiliki kemampuan untuk mengungkap suatu permasalahan secara rinci dan jelas serta memberikan rekomendasi secara lengkap dan sesuai dengan permasalahannya	1	2	3	4	5
10.	<u>Obyektivitas</u> Tim Audit DAI sebelum melakukan pembahasan hasil audit selalu menyampaikan temuan & dapat berdiskusi secara baik dengan Auditee	1	2	3	4	5
11.	<u>Obyektivitas</u> Tim Audit DAI tidak pernah menerima suatu apapun dari Auditee atau pihak lainnya yang dapat mengganggu keputusan ataupun pertimbangan hasil auditnya	1	2	3	4	5
12.	<u>Kerahasiaan</u> Tim Audit DAI selalu memelihara informasi yang diperoleh dalam proses audit secara baik dan benar (tidak membocorkan kepada pihak manapun)	1	2	3	4	5
13.	<u>Kerahasiaan</u> Tim Audit DAI hati-hati dalam menggunakan dan menjaga segala informasi yang diperoleh dalam pemeriksaan	1	2	3	4	5
	<u>Kerahasiaan</u>					

14.	<u>Kerahasiaan</u> Tim Audit DAI tidak mempergunakan informasi yang diperoleh untuk kepentingan pribadi/golongan maupun hal-hal lain di luar kepentingan Divisi Audit Intern.	1	2	3	4	5
-----	--	---	---	---	---	---

2. Instrument Kepuasan Auditee (Divisi dan Kantor Cabang)

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	2	3	4	5

Bagaimana tanggapan Anda untuk kondisi berikut ini

1.	Merasa puas terhadap kinerja tim audit DAI dalam pelaksanaan tugas audit di Divisi/Cabang yang diperiksanya	1	2	3	4	5
2.	Merasa puas terhadap rekomendasi yang diberikan tim audit DAI pada Divisi/Cabang yang diperiksanya	1	2	3	4	5
3.	Merasa puas karena Tim Audit DAI sudah merubah paradigmanya dari sebagai watch dog menjadi partner yang mencari solusi terbaik bukan mencari-cari kesalahan	1	2	3	4	5
4.	Merasa dapat menyampaikan jawaban/pendapat secara terbuka kepada Tim Audit DAI pada saat pelaksanaan audit sampai dengan exit meeting	1	2	3	4	5
5.	Tim Audit DAI berperilaku independen, bersikap & berpandangan objektif, memiliki sikap mental & etika yang baik, tekun serta mempunyai integritas (jujur, berani, bijaksana & bertanggung jawab)	1	2	3	4	5
6.	Tim Audit DAI tidak melakukan tekanan/paksaan dalam mengungkap suatu permasalahan/temuan	1	2	3	4	5

*Terima Kasih, Keberhasilan penelitian ini sangat tergantung pada kelengkapan jawaban Bapak/Ibu/Saudara*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Audit internal adalah komponen penting dalam mewujudkan *good corporate governance (GCG)* baik di sektor swasta maupun di sektor publik. Keberhasilan manajemen dalam meningkatkan kinerja tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan audit internal yang efektif. Demikian pula, optimalisasi peran yang dijalankan oleh audit internal akan menyebabkan tugas atestasi yang dilakukan audit eksternal menjadi efektif dan efisien. Pentingnya peran audit internal bagi BUMN dapat dilihat dari ketentuan dalam Undang-undang (UU) Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN yang mewajibkan setiap BUMN untuk membentuk Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan mewajibkan Direksi untuk memperhatikan dan segera mengambil langkah-langkah yang diperlukan atas segala sesuatu yang dikemukakan dalam setiap laporan hasil pemeriksaan yang dibuat oleh SPI. Hal yang senada juga dinyatakan dalam UU Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. Demikian pula, perkembangan peraturan di Pasar Modal dan fokus perusahaan dalam mengatasi risiko usaha mengandalkan audit internal bagi pencapaian tujuannya.

Arti penting audit internal juga dapat dilihat dari definisi Institute of Internal Auditors, yaitu audit internal sebagai suatu aktivitas penjaminan dan konsultasi yang independen dan obyektif, yang dirancang untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan kegiatan operasi suatu organisasi. Selain itu masih menurut IIA Audit

internal membantu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuannya, melalui pendekatan yang sistematis dan teratur dalam mengevaluasi dan memperbaiki efektivitas pengelolaan resiko, pengendalian dan tata kelola (*governance*). Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa audit internal sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi melalui penilaian terhadap kecukupan pengelolaan resiko, pengendalian intern dan tata kelola dalam organisasi dan mengungkapkan kelemahan-kelemahan yang ditemukan agar dapat segera dilakukan perbaikan.

Fungsi Audit Intern pada Bank XYZ sangat penting peranannya dalam kompleksitas lingkungan bisnis perbankan yang terus berkembang terutama dengan adanya tuntutan terhadap pengelolaan bank dan pengendalian risiko yang sehat. Dengan semakin berkembangnya Bank XYZ, maka rentang kendali antara Direksi dan Komisaris/Komite Audit dengan para pelaksana operasional semakin lebar dan kompleks. Oleh karena itu fungsi audit intern diharapkan dapat menjadi penghubung antara keduanya. Fungsi audit intern harus membantu Direksi dalam mengamankan kegiatan operasional yang melibatkan dana dari masyarakat luas dan untuk meyakinkan bahwa penyelenggaraan kegiatan bank telah berjalan secara efisien, efektif, ekonomis, lancar, aman dan tertib.

Disamping itu, menyadari kedudukan strategis dari perbankan dalam perekonomian, fungsi audit intern Bank XYZ juga perlu menjaga perkembangan Bank XYZ ke arah yang dapat menunjang program pembangunan Pemerintah. Pada Bank XYZ pelaksanaan fungsi Audit Intern dilakukan oleh Divisi Audit Intern (DAI). Agar penjabaran operasional dari misi, kewenangan, independensi dan ruang lingkup

pekerjaan Audit Intern Bank XYZ dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan, maka ditetapkan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank XYZ yang terdiri Kebijakan Umum dan Panduan Audit Intern untuk audit umum dan audit TSI.

Berkualitas atau tidaknya pelaksanaan audit selalu mengacu pada standar-standar yang ditetapkan yang meliputi standar umum, standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan (IAI-SPAP, 1994). Ada beberapa penelitian yang meneliti mengenai kualitas audit ini, baik kualitas audit eksternal maupun kualitas audit internal. Contoh dari penelitian mengenai kualitas audit eksternal adalah penelitian yang telah dilakukan oleh mock & samet (1982) yang berhasil mengidentifikasi 5 kunci karakteristik kualitas audit, penelitian selanjutnya dilakukan oleh Schoroder et al (1986) dengan hasil bahwa faktor tim audit lebih penting daripada faktor akuntan publik. Pada tahun 2000 Sivia Dewiyanti telah meneliti mengenai kualitas audit dan pergantian auditor pada auditor eksternal (KAP), dari penelitian tersebut Silvia berhasil mengidentifikasi bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien. Penelitian diatas membahas kualitas audit dalam konteks auditor eksternal. Pada tahun 2001 Mochamad Ilham melakukan penelitian kualitas audit pada auditor internal dengan variabel kualitas audit dan kepuasan pengguna jasa internal auditor. Penelitian tersebut menggunakan 12 atribut kualitas audit (*client expertise, industry expertise, responsiveness, technical competence, independence, due care, quality commitment, executive involvement, field work conduct, audit committee, ethical standars, skepticism*) yang telah diteliti

sebelumnya oleh behn et al (1997), tapi dari 12 atribut tersebut hanya 10 atribut yang digunakan, *audit committee & client expertise* tidak digunakan.

Melanjutkan penelitian Ilham (2001), penelitian ini akan mengukur kualitas audit dengan tambahan variabel kepuasan auditee dan sebagai variabel independen adalah group audit. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Ilham adalah pada variabel/konstruksi kualitas audit. Pada Ilham kualitas audit diukur melalui 10 atribut kualitas audit hasil penelitian behn et al (1997), tetapi pada penelitian ini atribut kualitas audit diganti menjadi kode etik internal auditor. Bank XYZ sudah mempunyai kebijakan audit intern (2004). Pada kebijakan tersebut terdapat kode etik internal auditor yang terdiri dari kompetensi, integritas, obyektivitas dan kerahasiaan. Keempat komponen tersebutlah yang akan menjadi variabel/konstruksi pada penelitian ini. Sebenarnya masih ada variabel kode etik auditor lainnya yang ada pada perusahaan lain seperti perilaku profesional, professional proficiency, scope of work performance of audit work, independency, dan lainnya, tetapi pada penelitian ini peneliti hanya akan meneliti kode etik internal auditor seperti yang tercantum dalam kebijakan audit internal Bank XYZ (2004) yaitu kompetensi, Integritas, Obyektivitas, dan Kerahasiaan. Karena variabel independennya adalah group auditor, maka penelitian ini juga mencoba untuk melihat apakah ada perbedaan kepuasan auditee dalam hal ini Divisi dan Kantor Cabang Bank XYZ terhadap group auditor yang melakukan audit.

Dalam pelaksanaan audit tahunannya Divisi Audit Intern Bank XYZ membagi auditor internalnya ke dalam 3 bagian, yaitu group audit umum (*general*

*audit*), group audit syariah, dan group audit teknologi sistem informasi (audit TSI). Obyek audit untuk group audit umum adalah divisi konvensional kecuali Divisi Teknologi Informasi (DTI) dan kantor cabang konvensional, sedangkan obyek audit untuk audit syariah adalah Divisi Syariah dan kantor cabang syariah, dan khusus untuk group audit TSI obyek auditnya adalah seluruh cabang baik konvensional dan syariah serta DTI. Karena obyek audit yang beragam maka penelitian ini akan memfokuskan pada group audit umum yang terdiri dari 8 (delapan) group. Masing-masing group audit umum dipimpin oleh 1 (satu) orang ketua tim yang membawahi minimal 3 (tiga) orang anggota tim. Setiap Group audit tersebut mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan pada Divisi dan Kantor Cabang sesuai dengan audit plan tahunan.

Pembagian jumlah Divisi atau Kantor cabang yang akan diperiksa oleh masing-masing group disusun berdasarkan jumlah anggota, kelas kantor cabang, dan tingkat resiko dari divisi/kantor cabang yang akan diperiksa. Dalam audit plan tahun 2006 jumlah hari kerja yang dibutuhkan untuk masing-masing tim audit DAI berkisar antara 98 sampai 105 hari kerja. Susunan Tim Audit DAI untuk tahun 2006 dapat dilihat pada lampiran 1.

Selanjutnya mengenai kualitas audit Zeithaml pada tahun 1998 mengatakan bahwa kualitas audit akan tergantung pada kualitas atau profesionalisme dari internal auditor itu sendiri, karena jasa internal auditor merupakan produk dan kepuasan auditee terhadap kualitas audit yang diberikan dapat diidentikkan dengan kepuasan *customer* pada suatu produk dimana jika kinerja produk sesuai dengan harapannya

maka *customer* akan puas. Demikian juga manajemen divisi/cabang sebagai *user/pengguna* dari jasa internal auditor akan merasa puas jika kinerja yang ditunjukkan internal auditor dapat memenuhi harapannya atau memberikan manfaat dan membantu pihak manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di muka, maka penelitian ini bermaksud akan menguji variabel/konstruk dependen kualitas audit dan kepuasan auditee pada Bank XYZ, adapun masalah yang diteliti selanjutnya dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan antar group audit jika dilihat dari segi tingkat kualitas audit dan tingkat kepuasan auditee ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perbedaan antara group audit jika dilihat dari segi tingkat kualitas audit dan tingkat kepuasan auditee
2. Untuk menganalisis hubungan antara group audit dan variabel dependennya (kualitas audit dan kepuasan auditee)

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan internal audit.
2. Dapat dijadikan bahan masukan/kontribusi praktis bagi pimpinan DAI Bank XYZ untuk mengetahui persepsi auditee terhadap group auditnya dilihat dari kualitas auditnya dan tingkat kepuasan auditee dalam hal ini Divisi/Kantor Cabang dalam melakukan tindakan perbaikan di masa yang akan datang.
3. Dapat dijadikan bahan masukan bagi para peneliti selanjutnya yang ingin lebih mendalami tentang peran dari internal auditor baik pada industri perbankan atau industri lainnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Telaah Teori**

##### **2.1.1. Sekilas tentang Divisi Audit Intern (DAI) Bank XYZ**

Bank XYZ sebagai salah satu BUMN telah mempunyai Satuan Pengawasan Intern (SPI) yang diwujudkan dalam satu divisi yaitu Divisi Audit Intern (DAI). Tugas dari DAI di Bank XYZ adalah memberikan suatu aktivitas penjaminan dan konsultasi yang independen dan obyektif, yang dirancang untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan kegiatan operasi Bank XYZ. Hal yang dilakukan oleh DAI dalam mencapai tujuan organisasi adalah melalui penilaian terhadap kecukupan pengelolaan resiko, pengendalian intern dan tata kelola dalam organisasi dan mengungkapkan kelemahan-kelemahan yang ditemukan agar dapat segera dilakukan perbaikan.

Selain itu DAI sebagai bagian dari struktur pengendalian intern juga berperan sebagai mitra bisnis strategis (*strategic business partner*) karena fungsinya membantu semua tingkatan manajemen dalam mengamankan kegiatan kegiatan operasional Bank yang melibatkan dana dari masyarakat, serta mendorong terwujudnya bank yang sehat dan berkembang secara wajar sebagaimana yang tertuang dalam Piagam Audit Intern (*Internal Audit Charter*) Bank XYZ. Pelaksanaan audit yang dilakukan oleh DAI saat ini adalah tidak sekedar “mencari-cari kesalahan” (*as a Watch Dog*)

tetapi berperan aktif sebagai konsultan dan katalis bagi manajemen baik di kantor pusat maupun di kantor cabang.

Mengingat pentingnya fungsi Audit Internal, maka diperlukan berbagai usaha untuk menjaga kualitas audit internal agar kepercayaan auditee tidak berkurang. Dalam usaha menjaga kualitas audit tersebut maka auditor internal mempunyai kewajiban untuk secara terus menerus meningkatkan kemampuannya. Selain itu dalam melaksanakan tugasnya auditor wajib mentaati segala peraturan dan melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab. Selanjutnya auditor juga harus memiliki semangat pengabdian yang tinggi kepada instansi/unit organisasinya, dan juga harus memiliki keahlian yang diperlukan dalam tugasnya, keahlian ini meliputi keahlian mengenai audit dan interpersonal skill. Apabila hal tersebut dilaksanakan dengan baik maka diharapkan kualitas audit akan membaik sehingga dicapai kepuasan auditee.

### **2.1.2. Pengertian Internal Audit dan Group Audit**

Pengertian internal audit menurut *Institute of Internal Auditor (IIA)* seperti yang tercantum dalam *Standars For The Profesional Practice Of Internal Auditing* adalah suatu fungsi penilaian independent dalam organisasi untuk menguji dan menilai aktivitas perusahaan guna memberi pelayanan kepada organisasi. Dalam pelaksanaan audit internalnya, Bank XYZ berpedoman pada Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank/SPFAIB (Bank Indonesia, 1999), dimana mekanisme pengendalian

umum adalah setiap kebijakan dan kegiatan yang ditentukan oleh manajemen bank di bidang pengawasan dalam rangka memperoleh keyakinan yang memadai bahwa kepentingan bank, masyarakat penyimpan dana dan penggunaan jasa serta perekonomian nasional dapat terpelihara dengan serasi dan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Pada Bank XYZ pekerjaan audit internal dilakukan oleh Divisi Audit Intern (DAI).

Dalam rangka mewujudkan mekanisme diatas maka ada beberapa aspek yang perlu kejelasan dan kesamaan pemahaman agar mekanisme tersebut dapat terwujud diantaranya adalah tanggung jawab dan wewenang pengawasan dari Dewan Komisaris dan Direksi, ruang lingkup pengendalian intern dan pekerjaan audit intern dalam hubungannya dengan struktur pengendalian intern dalam kerangka pengendalian umum. Seperti yang banyak berlaku umum pembagian tanggung jawab dan wewenang pengawasan antara Dewan Komisaris dan Direksi Bank XYZ telah dinyatakan dengan jelas dalam Anggaran Dasar Bank XYZ, tetapi bagi Bank yang belum mencantumkan hal tersebut dalam anggaran Dasarnya dinyatakan melalui Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Pembagian wewenang dan tanggung jawab tersebut, yaitu yang pertama adalah tanggung jawab akhir pengawasan dilakukan oleh Dewan Komisaris antara lain dengan mengevaluasi hasil temuan pemeriksaan oleh Satuan Kerja Audit Intern (SKAI). Dalam kaitan ini, Dewan Komisaris berwenang untuk meminta direksi menindaklanjuti hasil pemeriksaan SKAI. Adapun tanggung jawab Direksi adalah menciptakan struktur pengendalian intern, menjamin terselenggaranya Fungsi Audit

Intern bank dalam setiap tingkatan manajemen dan menindaklanjuti temuan audit intern bank sesuai dengan kebijakan ataupun pengarahan yang diberikan oleh Dewan Komisaris. Dalam kaitan ini, Direksi berkewajiban pula melaporkan kegiatan tersebut diatas kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Pada Bank XYZ yang melakukan audit intern adalah Divisi Audit Internal. merupakan bagian dari struktur pengendalian intern adalah Divisi Audit Intern. Strukturnya merupakan segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan audit dan pelaporan hasil audit mengenai terselenggaranya struktur pengendalian secara terkoordinasi dalam setiap tingkatan manajemen. DAI dalam kegiatan audit dan penilaian terhadap sistem pengendalian intern dapat memberi nilai tambah dan meningkatkan kualitas pengelolaan bank dalam rangka mewujudkan bank yang sehat dan berkembang secara wajar, serta terpenuhinya kepentingan bank dan masyarakat penyimpan dana secara baik.

Hal ini tercermin dari fungsi DAI diantaranya adalah mengkaji efisiensi dan efektivitas sistem pengendalian intern dan manajemen risiko yang berlaku melalui kegiatan audit intern, mengkaji ketaatan pelaksanaan sistem pengendalian intern dan manajemen risiko yang berlaku melalui kegiatan audit intern, melakukan evaluasi/penelaahan terhadap metode penilaian risiko oleh satuan kerja manajemen risiko antara lain untuk digunakan sebagai basis dalam perencanaan audit sehingga cakupan audit yang dilakukan lebih luas dan menyeluruh pada area-area yang mempunyai potensi risiko, menyelenggarakan kegiatan audit intern yang efektif dan menyeluruh terhadap sistem pengendalian intern, yang berpedoman kepada ketentuan

yang berlaku, erencanakan, melaksanakan dan melaporkan secara berkala hasil audit kepada Direktur Utama dan Komisaris/Komite Audit dan Direktur Kepatuhan serta memantau pelaksanaan tindak lanjut hasil audit, mengkaji dan mengusulkan penyempurnaan setiap usulan atau proposal, kebijakan atau sistem dan prosedur serta memberi tanggapan atas kecukupan sistem pengendalian intern dan risiko dalam kebijakan atau sistem prosedur tersebut, memeriksa dan menilai keandalan sistem pengendalian intern pada TSI yang berjalan maupun yang sedang dikembangkan, bekerjasama di bidang pengawasan dengan unit organisasi intern dan ekstern. Dalam menjalankan fungsinya untuk memastikan kecukupan sistem pengendalian intern DAI berpedoman pada Pedoman Sistem Pengendalian Intern Bank yang disusun berdasarkan peraturan Bank Indonesia yang berlaku

Setiap tahunnya DAI menyusun audit plan yang merupakan rencana audit selama satu tahun kedepan yang berisi jadwal audit beserta susunan tim audit, anggaran audit, dan lainnya. Group audit tersebut merupakan suatu kumpulan auditor internal yang bertanggung jawab dalam melakukan audit pada unit-unit bisnis bank sesuai dengan audit plan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bank XYZ dalam hal ini DAI mempunyai 10 group audit yang terbagi dalam 3 bagian yaitu group audit umum, group audit syariah dan group audit TSI. pada penelitian ini yang akan diteliti hanya group audit umum yang terdiri dari 8 (delapan) group audit. Khusus untuk group 8 tidak dimasukkan dalam variabel penelitian karena group 8 hanya memeriksa 1 kantor cabang dan 3 divisi, dibandingkan dengan group lainnya (group 1 s.d group

7) yang mempunyai tanggung jawab untuk memeriksa lebih dari 5 kantor cabang dan beberapa divisi.

### **2.1.3. Kualitas Audit**

Konsep kualitas sudah sering dibicarakan sejak dahulu dan secara berlanjut masih menjadi topik yang menarik. Namun, hingga saat ini belum ada kesepakatan tentang makna kualitas itu sendiri. Para peneliti bidang manajemen meyakini bahwa kualitas merupakan suatu kekuatan yang paling mempengaruhi pertumbuhan ekonomi suatu perusahaan sebab kualitas menjadi salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis.

Basuki (2006) mengatakan *Quality Audit* adalah Pemeriksaan yang sistematis dan independen untuk menentukan jika aktivitas mutu dan hasilnya sesuai dengan pengaturan yang telah direncanakan dan apakah pengaturan tersebut diimplementasikan secara efektif dan cocok untuk mencapai tujuan

Parasuman (1985) menyatakan bahwa ada 2 (dua) atribut utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Penelitian mengenai kualitas audit telah banyak dilakukan tapi tema dari penelitian tersebut umumnya tidak jauh berbeda. Mock & Samet (1982) telah membuat suatu daftar dari berbagai literatur tentang faktor-faktor yang potensial

mempengaruhi kualitas audit yaitu dengan mengidentifikasi lima kunci karakteristik kualitas audit, yaitu perencanaan, administrasi, prosedur, evaluasi dan perlakuan.

Sedangkan hasil penelitian Schroeder et al (1986) dengan obyek kepala tim audit dan beberapa anggotanya tujuan telah menentukan pengaruh dari 15 faktor terhadap kualitas audit, dimana hasil penelitiannya adalah faktor tim audit lebih penting daripada faktor kantor akuntan publik.

Sutton (1993), menggunakan teknik kelompok nominal pada auditor-auditor yang berpengalaman untuk melakukan validasi serangkaian faktor kualitas audit dan peralatannya. Hasil penelitian ini adalah berhasil mengidentifikasi 19 faktor kualitas audit dan dibagi dalam 3 kategori yaitu, perencanaan, lapangan kerja, dan administrasi. Sedangkan menurut Behn et al (1997) pada Ridwan (2002) beberapa atribut secara konsisten diakui sebagai atribut penting dalam menentukan kualitas audit yaitu *industry expertise, quality commitment, executive involvement, field work conduct, ethical standards dan skepticism*.

#### **2.1.4. Kepuasan Auditee**

Adalah merupakan suatu hal penting untuk memahami kualitas jasa yang memberi kepuasan bagi auditee sebagai pelanggan jasa audit, dengan melihat dari sudut pandang auditee Menurut Mowen (1995) definisi dari Kepuasan konsumen adalah semua sikap berkenaan dengan barang atau jasa setelah diterima dan dipakai. Dengan kata lain, kepuasan adalah pilihan setelah evaluasi penilaian dari sebuah transaksi yang spesifik (Cronin & Taylor, 1992). Fornell (1992) mengatakan bahwa

kepuasan dapat diperkirakan langsung sebagai *overall feeling*, dan konsumen memiliki ide mengenai bagaimana produk atau jasa dibandingkan dengan sebuah norma '*ideal*'.

Dalam penelitian sebelumnya belum ada definisi mengenai kepuasan auditee, karena itu dari definisi mengenai kepuasan konsumen diatas dapat diambil intisarinnya menjadi kepuasan auditee yaitu kepuasan yang didapat auditee karena auditor telah melakukan audit dengan baik dan benar.

Pada penelitian Behn et al (1997) telah dicoba untuk menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien pada auditor eksternal dengan menggunakan lima atribut kualitas audit yang ternyata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien. Adapun kelima atribut kualitas audit tersebut adalah (1) Pengalaman Melakukan Audit, (2) Memahami Lingkup Kerja Auditee, (3) Responsif Atas Kebutuhan Auditee, (4) Taat Pada Standar Umum, (5) Keterlibatan Pimpinan Divisi Audit Intern.

## **2.2. Penelitian Terdahulu Tentang Kualitas Audit**

Penelitian tentang kualitas audit dimulai oleh Mock & Samet (1982), yang membuat suatu daftar dari berbagai literatur tentang faktor-faktor yang potensial mempengaruhi kualitas audit. Hasil penelitian adalah mengidentifikasi lima kunci karakteristik kualitas audit, yaitu perencanaan, administrasi, prosedur, evaluasi dan perlakuan juga berhasil mengembangkan 32 jenis pertanyaan untuk mengevaluasi kualitas audit. Setelah itu Schroeder et al (1986), juga melakukan survei terhadap kepala tim audit dan beberapa anggotanya dengan tujuan untuk menentukan pengaruh

dari 15 faktor terhadap kualitas audit. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor tim audit lebih penting daripada faktor kantor akuntan publik (KAP), kelima faktor tersebut adalah perhatian partner dan manajer KAP dalam audit tersebut, perencanaan dan pelaksanaan audit, komunikasi antara tim audit dan manajemen klien, independensi anggota audit, serta perhatian KAP dalam menjaga kemampuan up to date-nya.

Penelitian lainnya Carcello (1992), melakukan survey terhadap pembuat laporan keuangan, pengguna dan auditornya untuk meringkas 41 atribut kualitas audit menjadi hanya 12 faktor saja. Hasil penelitian ini adalah karakteristik dari tim dinilai lebih penting dari karakteristik KAP. Faktor-faktor lainnya adalah, pengalaman melakukan audit dengan klien sebelumnya, pengalaman dibidang industri, responsivitas terhadap kebutuhan klien, dan pemenuhan standar umum GAAS. Sutton (1993), menggunakan teknik kelompok nominal pada auditor-auditor yang berpengalaman untuk melakukan validasi serangkaian faktor kualitas audit dan peralatannya. Hasil penelitian ini adalah berhasil mengidentifikasi 19 faktor kualitas audit dan dibagi dalam 3 kategori yaitu, perencanaan, lapangan kerja, dan administrasi. Behn et al (1997), mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil penelitian Behn et al (1997) adalah ada enam atribut kualitas audit yang berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan klien yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit.

Di Indonesia penelitian tentang kualitas audit telah dilakukan oleh orang, yaitu Silvia (2000), Mochamad (2001), Ridwan (2002), dan Widartoyo (2005). Pada penelitiannya Silvia meneliti pengaruh kualitas auditor dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator-indikator yang membentuk variabel kualitas audit dan pergantian auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien. Sedangkan Mochamad (2001) melakukan penelitian pada internal auditor yaitu mengenai kualitas audit terhadap kepuasan pengguna jasa internal auditor dengan melihat pengaruh dari kualitas audit terhadap kepuasan manajemen sebagai pengguna jasa internal auditor. Ridwan (2002) melakukan penelitian lainnya tentang kualitas audit yang menunjukkan bahwa auditee memiliki harapan atas kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh akuntan publik, 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. Yang terakhir Widartoyo (2005) dalam penelitiannya mengambil 5 variabel/atribut yang ada dalam Behn et al., yaitu pengalaman audit, pemahaman industri klien, respon atas kebutuhan klien, taat pada SPAP, dan keterlibatan partner KAP. Hasil dari penelitiannya 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 *T Test* untuk mengetahui pengaruh signifikan masing-masing variabel kualitas jasa audit.

**Tabel 2.1**  
**PENELITIAN TERDAHULU TENTANG KUALITAS AUDIT**

NO	NAMA	VARIABEL	TAHUN	HASIL
1	Mock dan Samet	Kualitas Audit	1982	Berhasil mengidentifikasi lima kunci karakteristik kualitas audit
2	Schoroder et al	Kualitas Audit	1986	Faktor tim audit lebih penting daripada faktor kantor akuntan publik
3	Carcello	Kualitas Audit	1992	Karakteristik dari tim lebih baik dari karakteristik KAP
4	Sutton	Kualitas Audit	1993	Berhasil mengidentifikasi 19 faktor kualitas audit dan dibagi dalam 3 kategori yaitu perencanaan, lapangan kerja, dan administrasi
5	Deys et al	Kualitas Audit Dan Pergantian Auditor	1996	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien kantor akuntan public
6	Behn et al	Kualitas Audit Dan Pergantian Auditor	1997	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien kantor akuntan public
7	Silvia Dewiyanti	Kualitas Audit dan Pergantian Auditor	2000	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien kantor akuntan public
8	Mochamad Ilham	Kualitas Audit dan Kepuasan Pengguna Jasa Internal Auditor	2001	kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan manajemen sebagai pengguna jasa internal auditor
9	Ridwan Widagdo	Kualitas Audit dan kepuasan klien	2002	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik dan terdapat kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien
10	Widartoyo	Kualitas Jasa Audit dan kepuasan auditee sebagai pelanggan jasa audit	2005	Kualitas jasa audit berpengaruh nyata/signifikan terhadap kepuasan auditee

Sumber: Penelitian Sebelumnya, diolah, 2006

### **2.3. Variabel Kualitas Audit**

Pada penelitian ini kualitas audit ini akan diukur melalui kode etik internal Auditor yang ada pada Bank XYZ yaitu kompetensi, integritas, obyektivitas dan kerahasiaan. Sebenarnya masih banyak variabel dimensi lain yang dapat dimasukkan dalam variabel pengukuran kualitas audit seperti perilaku profesional, professional proficiency, scope of work performance of audit work, independency, dan lainnya, tapi mengingat variabel lainnya bukan merupakan standar etik yang diatur dalam kode etik internal Bank XYZ maka penelitian ini tidak memasukkan variabel lain selain dari keempat variabel diatas. Hal ini dilakukan karena penelitian dilakukan pada Bank XYZ sehingga apabila memasukkan variabel lain dikhawatirkan dapat menimbulkan ketidasesuaian pada hasil akhirnya. Selain kode etik merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan dalam pelaksanaan tugas Auditor Intern guna menciptakan budaya kerja yang profesional. Dalam melakukan penelitian mengenai variabel kepuasan auditee, hasil akhir yang diharapkan adalah puas atau tidaknya auditee terhadap kinerja group auditor yang melakukan audit pada Divisi/Cabangnya. Dalam rangka memberikan pemahaman yang lebih mengenai variabel dalam pengukuran kualitas audit maka dilakukan penjabaran mengenai dimensi variabel tersebut, yaitu:

#### **2.3.1. Kompetensi**

Banyak literatur yang mengupas tentang definisi kompetensi, tapi literatur tersebut tidak menjabarkan makna mendasar tentang arti kompetensi dengan benar.

Menurut Azis (2006) makna yang mendasar tentang arti kompetensi manusia adalah Menurut Azis (2006) pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*), dan pengalaman (*experience*). Pengetahuan adalah informasi terstruktur yang dikenal diketahui dan dipahami melalui proses belajar, pengalaman atau studi, sedangkan keterampilan adalah kemahiran, kecekatan, atau keahlian dalam memanfaatkan seluruh anggota badan. Arti dari kemampuan adalah yaitu kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu tugas secara fisik, mental, finansial dan legal. Sedangkan pengalaman adalah akumulasi pengetahuan dan ketrampilan melalui partisipasi aktif dalam kegiatan kerja.

Hay/McBer (2003) juga telah mengembangkan konsep kompetensi melalui riset selama lebih dari 20 tahun untuk mengetahui kompetensi yang menunjang keberhasilan seseorang dalam pekerjaannya. Adapun definisi kompetensi menurut Hay/McBer (2003) adalah karakteristik pribadi yang membedakan antara seseorang yang berkinerja menonjol dengan yang berkinerja rata-rata dalam suatu pekerjaan, suatu organisasi atau suatu lingkungan. Kompetensi ini meliputi pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*), peran sosial (*social rules*), citra diri, sifat dan motif yang dimiliki seseorang yang mempengaruhi kinerjanya.

Kompetensi Persyaratan auditor eksternal yang kompeten menurut Behn et al (1997) dalam konteks kualitas dibutuhkan dalam mengaplikasikan GAAP dan GAAS. Mochamad (2001) juga mengatakan bahwa auditor intern harus memiliki kompetensi sehingga dapat mengaplikasikan norma internal audit perusahaan dan norma pemeriksaan SPI BUMN, serta Standar Akuntansi Keuangan (1994).

Untuk itu Auditor Intern Bank XYZ juga diharapkan dapat menerapkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*), dan pengalaman (*experience*) yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya dalam bidang audit intern. Pada buku pedoman Kebijakan Audit Intern Bank XYZ, 2004 hal-hal yang harus dilakukan dalam rangka Kompetensi yang pertama adalah melaksanakan tugasnya sesuai dengan pengetahuan, keahlian dan pengalaman yang dimilikinya, yang kedua adalah wajib melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang berlaku yakni Standar Pelaksana Fungsi Audit Intern Bank XYZ dan standar profesi lainnya yang relevan, yang terakhir adalah wajib untuk selalu meningkatkan kemahiran, efektivitas dan kualitas pekerjaannya secara terus menerus.

### **2.3.2. Integritas**

Menurut Hay/McBer (2003) Integritas adalah bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi, walaupun dalam keadaan yang sulit untuk melakukan ini. Masih menurut Hay/McBer (2003) indikator perilaku apabila seseorang menjalankan integritas dengan baik adalah:

1. Bertindak secara konsisten di tempat kerja sesuai dengan nilai-nilai dasar
2. Melakukan keyakinan yang konsisten dengan nilai-nilai dan keyakinannya
3. Bertindak berdasarkan nilai-nilai meskipun sulit
4. Bertindak berdasarkan nilai-nilai meskipun mengandung risiko besar.

Pengertian lain dari Integritas adalah suatu elemen karakter yang mendasari timbulnya pengakuan profesional. Seorang Auditor Intern sangat berkaitan dengan

faktor kepercayaan (*trust*). Hal tersebut akan merupakan landasan untuk menilai kebenaran atas pertimbangan keputusan yang diambilnya. Untuk itu Auditor Intern harus mempunyai integritas yang tinggi, yaitu :

- a. Wajib melaksanakan tugasnya secara jujur, bertanggungjawab dan teliti.
- b. Wajib memperhatikan aturan hukum dan mengungkapkan segala hal yang diharapkan oleh ketentuan hukum maupun profesi.
- c. Dilarang melakukan hal-hal yang bertentangan dengan hukum atau terlibat pada hal-hal yang bersifat mendiskreditkan profesi audit intern maupun organisasinya.
- d. Wajib menghargai dan mendukung tujuan organisasi yang sesuai dengan aturan hukum dan memperhatikan etika.

### **2.3.3. Obyektivitas**

Auditor Intern harus dapat menunjukkan obyektivitas maupun profesionalismenya dalam mengumpulkan, mengevaluasi dan mengkomunikasikan informasi yang diperoleh dalam pelaksanaan audit, serta tidak terpengaruh oleh faktor subyektivitas maupun kepentingan pribadi.

- a. Dilarang terlibat dalam kegiatan yang dapat merusak atau patut diduga merugikan suatu penilaian yang obyektif (*unbiased assessment*), termasuk kegiatan lainnya yang sifatnya bertentangan dengan kepentingan organisasi.

- b. Dilarang menerima suatu apapun yang dapat merusak atau patut diduga dapat mengganggu keputusan maupun pertimbangan yang didasarkan pada profesionalisme.
- c. Wajib melaporkan segala sesuatu yang diketahui secara lengkap, karena apabila tidak demikian maka dapat mengurangi makna atau bobot dari laporan atas kegiatan audit yang dilakukannya.

#### **2.3.4. Kerahasiaan**

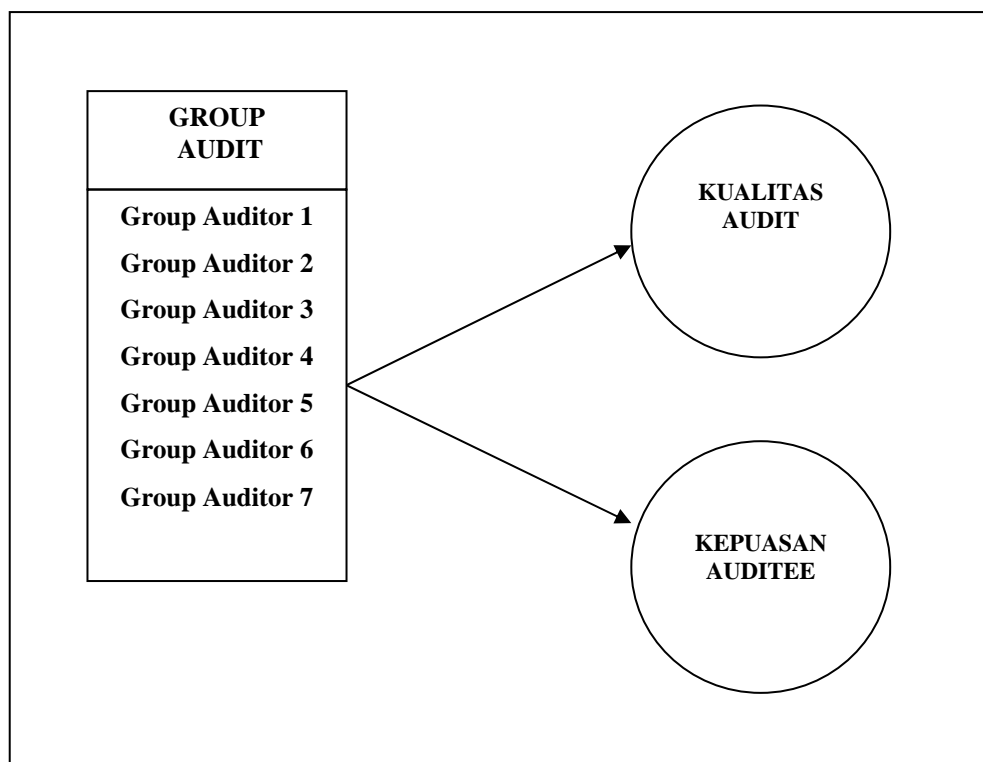
Auditor Intern sangat menjunjung tinggi faktor kerahasiaan serta sangat menjaga nilai dan kepemilikan informasi yang diperoleh, dan hanya dapat mengungkapkan kepada pihak yang berhak terkecuali ada kewajiban yang didukung dan dilandasi faktor hukum. Untuk itu Auditor Intern hendaknya menjaga faktor kerahasiaan yaitu:

- a. Wajib memelihara segala informasi yang diperoleh dalam proses audit secara baik dan benar.
- b. Dilarang mempergunakan informasi maupun hal-hal lain yang bertentangan dengan aturan hukum maupun etika organisasi.
- c. Tidak memberikan informasi yang diperoleh dalam proses audit kepada pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

## 2.4. Kerangka Konseptual

Hubungan antara variabel kualitas audit yang dilakukan oleh tim audit DAI terhadap kepuasan auditee dapat dijelaskan dengan model penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**



## 2.5. Hipotesis Penelitian

Atas dasar hasil penelitian Mochamad (2001) sesuai dengan table 2.1 didapatkan hasil bahwa kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan manajemen sebagai pengguna jasa internal auditor, untuk lebih memperdalam penelitian tersebut maka penelitian ini akan mengajukan 2 (dua) hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Terdapat perbedaan yang signifikan antara masing-masing group audit terhadap kualitas audit dan kepuasan auditee yang dihasilkan
- H2 : Group audit berpengaruh terhadap kualitas audit yang dihasilkan dan kepuasan yang dirasakan auditee

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Disain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode statistik dependen yaitu metode yang menguji ada tidaknya hubungan dua set variabel (Imam, 2001). Dalam penelitian ini akan diteliti hubungan antara kualitas audit yang diberikan oleh tim auditor internal DAI terhadap kepuasan Auditee.

#### **3.2. Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Riduwan, 2004). Masih menurut Riduwan sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.

Pada penelitian ini populasi penelitian adalah seluruh auditee Bank XYZ yaitu Divisi dan Cabang yang merupakan obyek audit divisi audit internal Bank XYZ sesuai yang tercantum pada audit plan tahun 2006. Populasinya terdiri dari 49 kantor cabang konvensional, 7 kantor cabang syariah dan 14 Divisi dengan total populasi adalah 70. Adapun teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dimana dalam teknik ini tidak semua anggota populasi dijadikan anggota sampel. Teknik *non*

*probability sampling* yang digunakan adalah *Purposive sampling* yaitu suatu jenis teknik sampling yang digunakan jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya (Riduwan, 2004). Besarnya sampel yang akan diambil adalah seperti pada tabel 1 dibawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Daftar Sampel**

NO.	GROUP AUDIT (GA) DAI	OBJEK AUDIT	SAMPEL (n)
			TOTAL
1.	GA 1	7 Kantor Cabang 1 Divisi	8
2.	GA 2	5 Kantor Cabang 2 Divisi	7
3.	GA 3	5 Kantor Cabang 2 Divisi	7
4.	GA 4	6 Kantor Cabang 2 Divisi	8
5.	GA 5	6 Kantor Cabang 1 Divisi	7
6.	GA 6	7 Kantor Cabang 1 Divisi	8
7.	GA 7	8 Kantor Cabang 1 Divisi	9
8.	GA 8	1 Kantor Cabang 3 Divisi	
9.	GA 9 – Syariah	7 Kantor Cabang 1 Divisi	
10.	GA 10 - TSI	15 Kantor Cabang 1 Divisi	
<b>TOTAL SAMPEL (N = n1+n2+n3+n4+n5+n6+n7)</b>			<b>54</b>

Sumber: Jadwal Group Audit, diolah, 2006

Dari kesepuluh group audit tersebut sebanyak 3 tim audit tidak masuk dalam penelitian karena untuk GA 9 hanya melakukan audit khusus syariah dengan obyek audit seluruh kantor cabang syariah dan divisi syariah (DSYA), mengingat divisi syariah & kantor cabang syariah mempunyai ruang lingkup audit jelas berbeda dari audit yang dilakukan oleh group audit umum (*general audit*). Sedangkan untuk GA10 melakukan audit khusus untuk Teknologi Sistem Informasi (TSI) dengan obyek audit

kantor cabang dan divisi teknologi informasi (DTI). Yang terakhir khusus untuk group audit 8 walaupun group tersebut melakukan general audit, tapi GA 8 tersebut hanya memeriksa 1 (satu) kantor cabang dan 3 (tiga) divisi sehingga tidak bisa dibandingkan secara proporsional dengan group audit lainnya (GA 1 s.d GA 7).

Jadi Total sampel (N) yang akan diambil adalah sebanyak 54 yang terdiri dari auditee dari masing-masing kelompok auditor Bank XYZ. Adapun responden dari penelitian ini adalah pimpinan Divisi/Cabang Bank XYZ yang merupakan auditee dari group auditor Bank XYZ, yaitu:

**Tabel 3.2**  
**Daftar Responden**

<b>GROUP AUDIT</b>	<b>RESPONDEN</b>	<b>GROUP AUDIT</b>	<b>RESPONDEN</b>	<b>GROUP AUDIT</b>	<b>RESPONDEN</b>
GA 1	KC Banjarmasin KC Semarang KC Mataram KC Solo KC Purwakarta KC Balikpapan Divisi Logistik	GA 4	KC Padang KC Bandar Lampung KC Kediri KC Madiun KC Pekanbaru KC Gresik DRPK DPP	GA 7	KC Jember KC Purwokerto KC Tasikmalaya KC Cirebon KC Pontianak KC Ciputat KC Sidoarjo KC Karawang DPBC
GA 2	KC Surabaya KC Palembang KC Malang KC Bekasi KC Tangerang DPRT DAKT	GA 5	KC Medan KC Denpasar KC Manado KC Bogor KC Samarinda KC Batam DPKK		
GA 3	KC Makassar KC Yogyakarta KC Bandung KC Bengkulu KC Depok DTRS DSDM	GA 6	KC Jkt Kuningan KC Palu KC Palangkaraya KC Bangkalan KC Pekalongan KC Jambi KC Cilegon DHHP		

Sumber: Jadwal Group Audit, diolah, 2006

Kuesioner akan dikirim kepada seluruh kepala divisi dan kepala cabang. Untuk satu cabang akan mengisi satu kuesioner, karena persepsi cabang terhadap group audit dilihat dari variabel kualitas audit dan kepuasan auditee merupakan persepsi keseluruhan cabang, jadi tidak dimungkinkan satu responden (cabang & divisi) menjawab 2 atau lebih kuesioner.

### **3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.3.1. Kualitas audit**

Kualitas audit merupakan ciri atau sifat dari suatu jasa yang dapat berpengaruh pada kemampuannya untuk memberikan kebutuhan akan kepuasan auditee (Silvia, 2002). Kualitas audit yang mengacu pada kualitas jasa merupakan cirri atau sifat dari suatu jasa yang dapat berpengaruh pada kemampuannya untuk memberikan kebutuhan akan kepuasan klien/auditee (Kotler, 1997). Dalam penelitian ini item-item pertanyaan yang diambil dalam menilai kualitas audit diambil dari kode etik auditor intern seperti yang tercantum pada kebijakan audit intern Bank XYZ (2004), yaitu Kompetensi, Integritas, Obyektivitas dan Kerahasiaan.

Kuesioner penelitian ini terdiri dari 20 pertanyaan yang nantinya akan diukur dengan skala *likert* yaitu skala yang dapat menyajikan stimulus berupa suatu permasalahan, keadaan, situasi, atau kasus hipotesis (Azwar 1999), dimana kategori respons tiap-tiap item yang disajikan menjadi tidak seragam sebagaimana jenis kategori respons terdahulu. Pada penelitian ini variabel kualitas audit tersebut diukur dengan alternatif 5 pilihan, yaitu (1) STS = sangat tidak setuju, (2) TS = tidak setuju,

(3) RR = ragu-ragu, (4) S = setuju, (5) SS = sangat setuju. Adapun pertanyaan mengenai kompetensi muncul pada pertanyaan nomor 1, 2, 3, dan 4, sedangkan pertanyaan mengenai Integritas muncul pada nomor 5, 6, 7 dan 8, dan untuk variabel obyektivitas dan kerahasiaan muncul pertanyaan nomor 5, 7, dan 11 (obyektivitas) dan nomor 4, 1, 2, dan 8 (kerahasiaan).

### **3.3.2. Kepuasan Auditee**

Pengukuran kuesioner kepuasan auditee yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengembangan dari instrumen penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2000) yang terdiri dari 6 item pertanyaan. Setiap item dinilai dengan menggunakan Skala *likert* dengan 5 alternatif pilihan yaitu (1) STP = sangat tidak puas, (2) TP = tidak puas, (3) S = sedang, (4) P = puas, dan (5) SP = sangat puas.

### **3.4. Instrumen Penelitian**

Penilaian terhadap kuesioner tersebut dilakukan melalui skoring dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Riduwan (2004) nilai-nilai dari pertanyaan tersebut adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data kualitatif yang didapat dengan cara mengirimkan kuesioner kepada 54 pimpinan Divisi/Cabang Bank XYZ.

### **3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah pada Bank XYZ yang berkedudukan di Jakarta, dimana pengambilan sampel dilakukan pada 11 Divisi dan 43 Kantor Cabang. Adapun Waktu penelitian dilakukan dari bulan 01 Oktober 2006 sampai dengan 10 Nopember 2006.

### **3.6. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data adalah alat Bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (suharsimi, 1995). Prosedur pengumpulan data penelitian adalah dengan menggunakan kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Riduwan, 2002). Jenis kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu jenis kuesioner yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya/pendapatnya dengan memberikan tanda silang (x).

Kuesioner tersebut akan dikirimkan kepada kepada auditee dalam hal ini pimpinan Divisi/Cabang Bank XYZ. Kuesioner tersebut dibagi dalam 2 bagian, yaitu pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas audit dan pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan auditee. Untuk pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas audit adalah pertanyaan yang diambil dari kode etik internal auditor Bank XYZ yaitu 14 pertanyaan yang berhubungan dengan kompetensi (4 pertanyaan),

integritas (4 pertanyaan), obyektivitas (3 pertanyaan) dan kerahasiaan (4 pertanyaan). Untuk pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan *auditee* akan diberikan sebanyak 6 pertanyaan. Jadi total pertanyaan dalam kuesioner yang dikirim adalah sebanyak 20 pertanyaan.

### **3.7. Teknik Analisis**

#### **3.7.1. Uji Kualitas Data**

Menurut Hair et al (1996) kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji realibilitas dan validitas data. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen, yaitu:

1. Uji reabilitas data adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Ada 2 jenis pengujian reabilitas data yaitu *Repeated Measure* atau pengukuran ulang dan *One Shot* atau pengukuran sekali saja.
2. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Imam, 2005) pada penelitian ini yang akan diukur adalah kualitas audit dan kepuasan auditee. Kualitas audit diukur melalui 4 (empat) indikator yaitu kompetensi,

integritas, obyektivitas, dan kerahasiaan, sedangkan kepuasan auditee diukur melalui 6 (enam) pertanyaan. Pertanyaan tersebut harus dapat secara tepat mengungkapkan tingkat kualitas audit dan tingkat kepuasan auditee. Uji validitas ini dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk (Imam, 2005). Analisisnya dilakukan melalui program SPSS 11.5 *for Windows* dan SAS (*statistical analysis system*).

Pada penelitian ini pengukuran realibilitas data diukur dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, dimana pengukuran dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan (Imam, 2005). Pengukuran ini dilakukan melalui SPSS 11.5 *for Windows* dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dengan syarat reliabel bila nilainya adalah  $\text{Alpha} > 0.60$  atau lebih besar dari 60% (Nunnally, 1967).

### 3.7.2. Uji MANOVA

MANOVA (*Multivariate Analysis of Variance*) adalah pengembangan dari ANOVA (*Analysis of Variance*). Perbedaan keduanya adalah pada jumlah variabel *dependent*. jika pada ANOVA hanya ada satu variabel *dependent* (*dependent variable*), maka MANOVA justru mensyaratkan adanya lebih dari satu variabel *dependent* yang dianalisis secara bersama-sama. Pada dasarnya tujuan MANOVA

sama dengan ANOVA, yakni ingin mengetahui apakah ada perbedaan yang nyata pada variabel-variabel *dependent* antar anggota group (*independent variable*).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan pada bab ini adalah hasil dari studi lapangan untuk memperoleh data dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu Group Audit, Kualitas Audit dan Kepuasan Auditee. Setelah gambaran umum responden, dilanjutkan untuk menguji perbedaan variabel digunakan uji *MANOVA (Multivariate ANOVA)* dan untuk mendeskripsikan data digunakan *Descriptive Statistics semuanya dengan menggunakan SPSS 11.5*. Penggunaan uji Manova dalam penelitian ini adalah karena terdapat lebih dari 2 (dua) variabel independen.

#### **4.1. Gambaran Umum Responden**

Data penelitian dikumpulkan dengan mengirimkan 54 kuesioner, sebanyak 43 kuesioner untuk Kantor Cabang dikirim melalui Pos, dan sebanyak 11 kuesioner untuk Divisi diantar langsung. Dari 54 kuesioner yang disebarkan kepada Kepala Cabang dan Kepala Divisi Bank XYZ keseluruhan responden mengembalikan kuesioner, jadi total kuesioner yang kembali adalah 54 kuesioner atau 100%. Dari keseluruhan kuesioner tersebut tidak ada kuesioner yang tidak lengkap, jadi keseluruhan kuesioner dapat dimasukkan ke dalam penelitian.

**Tabel 4.1**  
**PROFIL RESPONDEN**

	Jumlah	Persentase
Manajemen Cabang/Divisi		
Kepala Divisi	11	20.37
Kepala Cabang	43	79.63
Jenis Kelamin		
Laki-laki	50	92.59
Perempuan	4	07.41
Usia		
≤ 45	13	24.07
46 – 50	32	59.26
> 50	9	16.67
Pendidikan		
S1	42	77.78
>S1	11	20.37
Lain-lain	1	01.85
Masa Kerja		
≤ 15	6	11.11
16 – 20	30	55.56
> 20	18	33.33
Lama Menjabat Jabatan Sekarang		
< 1	15	27.78
1 – 5	37	68.52
> 5	2	3.70

Sumber : Hasil Kuesioner, diolah, 2006

Pada penelitian ini profil responden yang ikut berpartisipasi dibatasi untuk Kepala Divisi dan Kepala Cabang Bank XYZ. Yang menjadi pertimbangan penulis adalah karena jawaban dari tiap kuesioner yang dikirim merupakan cerminan jawaban atas persepsi dari Divisi atau Kantor Cabang terhadap group auditor DAI beserta kualitas auditnya serta kepuasan yang didapat dari Audit yang dilakukan oleh group

audit DAI. Adapun jumlah Kepala Divisi yang menjadi responden adalah 11 Kepala Divisi dan 43 Kepala Cabang. Jika dilihat dari jenis kelaminnya responden laki-laki ada sebanyak 50 responden, sedangkan responden perempuan ada sebanyak 4 responden. Dari segi usia, sebanyak 32 responden atau 59.26% dari total responden berusia antara 46 tahun – 50 tahun, sedangkan responden yang berusia  $\leq 45$  tahun ada sebanyak 13 responden atau 24.07% dan sisanya sebanyak 9 responden atau 16.67% berusia diatas 50 tahun.

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan responden sebagian besar adalah Sarjana (S1) yaitu sebanyak 42 orang responden atau 77.78% dari total responden sebanyak 54 responden, sedangkan responden dengan latar belakang pendidikan diatas S1 yaitu pasca sarjana (S2) dan doktoral (S3) ada sebanyak 11 responden atau 20.37%, dan sisanya yaitu 1 orang responden mempunyai pendidikan selain sarjana, pascasarjana dan doktoral. Rata-rata responden Sebanyak 37 responden atau 68.52% sudah menjabat pada jabatannya saat ini antara 1 sampai dengan 5 tahun, sedangkan sebanyak 15 responden (27.78%) telah menjabat jabatannya sekarang kurang dari 1 tahun, Sisanya yaitu sebanyak 2 responden telah menjabat lebih dari 5 tahun. Adapun responden dengan masa kerja lebih dari 20 tahun ada sebanyak 18 responden atau sama dengan 33.33%, sedangkan untuk responden dengan masa kerja antara 16 sampai dengan 20 tahun adalah sebesar 30 responden (55.56%), dan hanya ada 6 responden yang memiliki masa kerja di Bank XYZ diatas 20 tahun atau dengan prosentase 15.63% dari total responden sebanyak 54 responden.

Jika dilihat dari profilnya tersebut, responden yang ikut berpartisipasi adalah manajemen puncak pada tiap Divisi/Kantor Cabang, sehingga jawaban dari responden tersebut dapat mewakili pendapat Divisi/Kantor Cabangnya masing-masing. Karena jenis kelamin (*gender*) bukan merupakan fokus dalam penelitian, maka dominasi responden laki-laki (92.59%) terhadap responden perempuan (7.41%) tidak mengganggu distribusi sampel sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

#### **4.2. Deskripsi Variabel**

Pada tabel 4.2 menggambarkan statistik deskriptif variabel-variabel penelitian ini, yang terdiri dari Group audit. sebagai variabel independen serta Kualitas Audit dan kepuasan auditee sebagai variabel dependen. Dengan total kuesioner yang dikirim kepada 54 responden, maka dari hasil pengolahan data didapatkan tabel dalam bentuk tabel distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan rata-rata, kisaran teoritis, kisaran aktual, mean, standar deviasi dan variance. Dari tabel ini dapat diketahui informasi tentang skala teoritis masing-masing pertanyaan dan skala aktual jawaban responden, rata-rata varian dan deviasi standarnya. Sebenarnya untuk variabel independennya bukan merupakan hasil kuesioner, tapi merupakan data jumlah group audit yang ada di Bank XYZ.

**Tabel 4.2**  
**Descriptive Statistics**

	N	Kisaran Teoritis	Kisaran Aktual	Mean	Std deviasi	Variance
Group Audit	54	1 – 7	1 – 7	4.09	2.067	4.274
Total Kualitas Audit	54	14 – 70	42 – 66	55.48	4.867	23.688
Total Kepuasan Auditee	54	6 – 30	18 – 30	23.93	2.231	4.976

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

Berdasarkan tabel diatas statistik deskriptif untuk kualitas audit menunjukkan bahwa jawaban responden berkisar antara 42 sampai dengan 66, dimana kisaran teoritis skor berkisar antara 14 sampai dengan 70, sedangkan nilai rata-rata jawaban adalah 55.48 dan untuk standar deviasi dan variansinya adalah 4.867 dan 23.688. Masih berdasarkan tabel 4.2 hasil dari statistik deksriptif untuk variabel kepuasan auditee menunjukkan bahwa dengan kisaran teoritis 6 sampai dengan 30, berdasarkan hasil kuesioner didapat bahwa kisaran aktual adalah 18 dan 30, sedangkan untuk nilai rata-rata adalah 23.93, dan untuk standar deviasi adalah 2.231 serta untuk variance adalah 4.976.

### **4.3. Uji Kualitas Data**

Untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang bermutu dan baik, maka akan dilakukan uji kualitas data. Uji tersebut dilakukan agar data-data yang diperoleh valid dan reliabel. Hal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data yang akan dianalisis (kuesioner). Dalam penelitian ini uji

validitas dan uji reliabilitas data dilakukan dengan cara *one shot* (sekali ukur) atau biasa juga disebut pengujian *internal consistency*. Pada metode ini pengukuran cukup dilakukan satu kali.

#### 4.3.1. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbachs alpha*. Nilai *Cronbachs alpha* dikatakan reliabel apabila besarnya lebih dari 0,6 (Nunnally, 1969 dalam Imam Ghozali, 2005).

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas Data**

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha
Kualitas Audit	14	0.8885
Kepuasan Auditee	6	0.8190

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

Pada tabel 4.3 terlihat bahwa setelah dilakukan pengujian/analisis data dengan menggunakan program SPSS 11.5 dihasilkan output variabel/konstruk KUALITAS AUDIT dengan nilai Cronbach Alpha 88.85% yang menurut kriteria Nunnally (1967) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 60%, karena itu variabel/konstruk KUALITAS AUDIT sudah *Reliable*.

Sedangkan pada pengujian selanjutnya adalah menguji variabel/konstruk kepuasan auditee, dimana variabel ini mempunyai 6 pertanyaan, terlihat bahwa setelah dilakukan pengujian/analisis data dengan menggunakan program SPSS 11.5 dihasilkan output variabel/konstruk KEPUASAN AUDITEE dengan nilai Cronbach

Alpha 81.90% dengan nilai alpha tersebut maka menurut kriteria Nunnally (1967) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 60%, karena itu variabel/konstruk KEPUASAN AUDITEE sudah *Reliable*.

### 4.3.2 Uji Validitas

Uji validitas yang maksudnya adalah untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam hal ini kuesioner sebagai alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur yaitu dengan melihat korelasi antara masing-masing indikatornya (Q1 – Q20) terhadap total skor variabel (Kualitas audit dan kepuasan auditee).

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Data**

VARIABEL	ITEM	PEARSON CORRELATION	STATUS	
KUALITAS AUDIT	Kompetensi	Q1	0.6654	VALID
	Kompetensi	Q2	0.7368	VALID
	Kompetensi	Q3	0.7925	VALID
	Kompetensi	Q4	0.6300	VALID
	Integritas	Q5	0.8553	VALID
	Integritas	Q6	0.4770	VALID
	Integritas	Q7	0.5465	VALID
	Integritas	Q8	0.7107	VALID
	Obyektivitas	Q9	0.6947	VALID
	Obyektivitas	Q10	0.4759	VALID
	Obyektivitas	Q11	0.7595	VALID
	Kerahasiaan	Q12	0.8124	VALID
	Kerahasiaan	Q13	0.8391	VALID
	Kerahasiaan	Q14	0.3850	VALID
KEPUASAN AUDITEE		Q15	0.6654	VALID
		Q16	0.7368	VALID
		Q17	0.7925	VALID
		Q18	0.6300	VALID
		Q19	0.8553	VALID
		Q20	0.6499	VALID

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi antar masing-masing variabel yaitu hasil dari pearson correlation adalah signifikan dengan level signifikansi 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

**Tabel 4.5**  
***KMO and Bartlett's Test***

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.802
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	664.075
	Df	190
	Sig.	.000

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

Selain nilai pearson *correlation*nya maka saat dilakukan uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) seperti pada tabel diatas terlihat bahwa uji *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) mempunyai nilai 0.802. Nilai KMO bervariasi antara 0 sampai dengan 1 dengan nilai yang dikehendaki agar dapat dilakukan analisis factor adalah lebih besar dari 0.50 atau 50%. Karenanya pada penelitian ini dapat dilakukan analisis faktor. Demikian juga nilai *Barlett test* dengan *Chi-squares* sebesar 664.075 dan signifikan pada 0.000, maka dapat disimpulkan bahwa uji analisis faktor dapat dilanjutkan, dan data tersebut *valid*.

#### **4.4. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode **MANOVA** (*Multivariate Analysis of Variance*) dan untuk mendeskripsikan data digunakan

*Descriptive Statistics* semuanya dengan menggunakan *SPSS 11.5*. Perbedaan utama antara ANOVA dan MANOVA terletak pada jumlah variabel dependennya. Pada manova jumlah variabel dependen lebih dari satu metrik atau interval, sedangkan variabel independen jumlahnya dapat satu atau lebih (non metrik atau nominal).

Untuk variabel kualitas audit diukur melalui variabel kode etik internal auditor Bank XYZ yang terdiri dari kompetensi, integritas, obyektivitas dan kerahasiaan. Keempat dimensi tersebut mempunyai nilai Mean sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
***Mean Dimensi Kualitas Audit***

<b>No</b>	<b>Dimensi Variabel Kualitas Audit</b>	<b>Mean</b>
1	Kompetensi (Q1)	3.9444
2	Kompetensi (Q2)	3.8889
3	Kompetensi (Q3)	4.0370
4	Kompetensi (Q4)	3.7222
5	Integritas (Q5)	3.8148
6	Integritas (Q6)	4.0556
7	Integritas (Q7)	4.0556
8	Integritas (Q8)	3.9815
9	Obyektivitas (Q9)	3.8889
10	Obyektivitas (Q10)	4.1296
11	Obyektivitas (Q11)	3.8148
12	Kerahasiaan (Q12)	4.0741
13	Kerahasiaan (Q13)	4.0741
14	Kerahasiaan (Q14)	4.0000

Dari tabel 4.6 diatas, didapatkan hasil bahwa jawaban rata-rata responden untuk dimensi kualitas audit adalah  $> 3.7222$  yang berarti bahwa kecenderungan jawaban

responden adalah mendekati angka 4 atau setuju. Nilai mean terkecil adalah untuk pertanyaan mengenai kompetensi (Q4) yaitu **“Tim Audit DAI memiliki kemampuan untuk selalu memberikan arahan & solusi terhadap setiap permasalahan & hambatan yang terjadi di tempat Auditee”**. Sedangkan mean tertinggi adalah untuk pertanyaan mengenai obyektivitas (Q10) yaitu **“Tim Audit DAI sebelum melakukan pembahasan hasil audit selalu menyampaikan temuan & dapat berdiskusi secara baik dengan Auditee”**.

**Tabel 4.7**  
**Box's Test of Equality of Covariance Matrices**

Box's M	38.598
F	1.873
Df1	18
Df2	8666.212
Sig.	.014

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel dependennya yaitu kualitas audit dan kepuasan auditee, dan mempunyai 1 (satu) variabel independen yaitu Group Audit. Langkah pertama yang dilakukan dalam melakukan pengujian manova adalah melakukan pengujian *box's test of equality of covariance matrices*. Uji *Box's test* ini digunakan untuk menguji asumsi MANOVA yang mensyaratkan bahwa matrik variance atau *covariance* dari variable dependen adalah sama (tidak berbeda).

Berdasarkan nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0.014, maka dapat disimpulkan bahwa pada taraf nyata 5% matrik variance dari variabel dependent (tingkat kualitas audit dan tingkat kepuasan auditee) berbeda. Hasil uji ini menyalahi

asumsi MANOVA, namun karena nilai F hitung sebesar 1.873 dan F table (  $F_{0.05(18, 8666.212)}$  ) adalah lebih kecil yaitu sebesar 1.581. Dengan itu uji ini memberikan hasil nilai F *test robust* (konsisten dengan menghasilkan nilai yang hampir sama untuk setiap kali pengujian), karena itu walaupun menyalahi asumsi MANOVA, tetapi analisis dapat tetap dilanjutkan.

**Tabel 4.8**  
**Multivariate Tests**

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.994	3840.560(a)	2.000	46.000	.000
	Wilks' Lambda	.006	3840.560(a)	2.000	46.000	.000
	Hotelling's Trace	166.981	3840.560(a)	2.000	46.000	.000
	Roy's Largest Root	166.981	3840.560(a)	2.000	46.000	.000
GROUP	Pillai's Trace	.271	1.225	12.000	94.000	.278
	Wilks' Lambda	.742	1.233(a)	12.000	92.000	.273
	Hotelling's Trace	.331	1.240	12.000	90.000	.269
	Roy's Largest Root	.268	2.097(b)	6.000	47.000	.071

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

Selanjutnya dilakukan uji multivariate, digunakan untuk menguji apakah setiap faktor (group audit) mempengaruhi variabel dependen dalam hal ini, variabel dependen yang diamati adalah tingkat kualitas audit dan tingkat kepuasan auditee. Dalam uji ini terdapat 4 (empat) macam test signifikansi multivariate, yaitu *Pillai Trace*, *Wilk Lambda*, *Hotelling Trace* dan *Roy's Largest Root*. *Hotelling's trace* digunakan apabila terdapat 2 (dua) kelompok variable dependen. Hasil uji

*multivariate* menunjukkan bahwa nilai F test untuk *hotelling's trace* menunjukkan nilai 1.240 dan nilai signifikan 0.269 yang berimplikasi bahwa tidak terdapat hubungan antara Group audit sebagai variabel independen dan dua variabel dependennya yaitu kualitas audit dan kepuasan auditee. Tetapi hasil *Roy's Largest Root* signifikan dengan nilai signifikansi 0.071 pada alpha 10%, hal ini berarti terdapat hubungan antara group audit dan dua variabel dependennya yaitu kualitas audit dan kepuasan auditee.

**Tabel 4.9**  
**Levene's Test of Equality of Error Variances**

	F	df1	df2	Sig.
Total Kualitas Audit	2.188	6	47	0.061
Total Kepuasan Auditee	1.642	6	47	0.157

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

*Levene's tes* ini menguji asumsi bahwa setiap variabel dependen memiliki variance yang sama untuk semua group. Untuk variabel kualitas audit signifikan pada 0.061 ( $\alpha = 0.1$ ) yang berarti memiliki variance yang berbeda. Hal ini menyalahi asumsi MANOVA, yaitu setiap variabel dependen memiliki variance yang sama untuk semua group. Sedangkan untuk variabel kepuasan auditee tidak signifikan dengan nilai 0.157 ( $\alpha = 0.1$ ) yang berarti variabel tersebut memiliki variance yang sama dan sesuai dengan asumsi MANOVA.

Karena itu sesuai dengan hasil dari *levene's tes*, maka analisis penelitian ini dapat dilanjutkan. Walaupun untuk variabel kualitas audit asumsi variance yang sama dilanggar (asumsi MANOVA), tapi penelitian ini masih tetap robust sehingga analisis dapat diteruskan.

**Tabel 4.10**  
**Tests of Between-Subjects Effects**

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Total Kualitas Audit	198.660(a)	6	33.110	1.473	.208
	Total Kepuasan Auditee	55.535(b)	6	9.256	2.090	.072
Intercept	Total Kualitas Audit	164828.549	1	164828.549	7330.417	.000
	Total Kepuasan Auditee	30700.104	1	30700.104	6931.422	.000
GROUP	Total Kualitas Audit	198.660	6	33.110	1.473	.208
	Total Kepuasan Auditee	55.535	6	9.256	2.090	.072
Error	Total Kualitas Audit	1056.821	47	22.486		
	Total Kepuasan Auditee	208.169	47	4.429		
Total	Total Kualitas Audit	167478.000	54			
	Total Kepuasan Auditee	31176.000	54			
Corrected Total	Total Kualitas Audit	1255.481	53			
	Total Kepuasan Auditee	263.704	53			

Sumber: Data Primer diolah, 2006.

*Test of between subject effects* menguji pengaruh *univariate ANOVA* untuk setiap faktor terhadap variabel dependen. Signifikansi nilai F tes digunakan untuk menguji hal ini. Nilai F tes untuk hubungan antara group audit dengan kualitas audit adalah sebesar 1.473 dan signifikan pada 0.208 yang berarti tidak ada hubungan antara group audit dengan kualitas audit, tetapi pada hubungan antara variabel group audit dengan kepuasan auditee nilai F Tes adalah 2.090 dengan nilai signifikansi

adalah 0.072 yang berarti signifikan apabila menggunakan nilai alpha 0.1. Besarnya nilai adjusted R squared untuk kualitas audit adalah 5.1% sedangkan untuk kepuasan auditee adalah 11%.

#### **4.5. Pembahasan**

Bila dilihat dari nilai R squared sebesar 0.158 dan adjusted R kuadrat sebesar 0.051 yang berarti 5.1% dari faktor yang menentukan kualitas audit dari group auditor DAI Bank XYZ dapat dijelaskan oleh faktor kualitas audit di dalam model penelitian ini. Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 94.9% disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan untuk variabel kedua yaitu kepuasan auditee mempunyai nilai R squared sebesar 0.211 dan adjusted R squared sebesar 0.110 yang berarti 11% dari faktor yang menentukan kepuasan auditee dari group auditor DAI Bank XYZ dapat dijelaskan oleh faktor kepuasan auditee di dalam model penelitian ini, sedangkan selebihnya yaitu sebesar 89% disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Hasil penelitian ini tidak mendapatkan kesimpulan yang sama dengan penelitian sebelumnya. Hal tersebut disebabkan karena terdapat perbedaan pemilihan variabel penelitian untuk variabel kualitas audit. Pada penelitian sebelumnya variabel kualitas audit diukur melalui atribut-atribut kualitas audit seperti yang telah diteliti oleh Behn et al. Sedangkan pada penelitian ini variabel kualitas audit yang digunakan adalah kode etik audit intern Bank XYZ, yaitu kompetensi, integritas dan obyektivitas dan kerahasiaan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah hipotesis dimana hipotesis yang pertama adalah terdapat perbedaan yang signifikan antara masing-masing group audit terhadap kualitas audit dan kepuasan auditee yang dihasilkan. Sedangkan hipotesis yang kedua adalah pengaruh dari masing-masing group audit terhadap kualitas audit yang dihasilkan dan kepuasan yang dirasakan auditee.

#### **4.5.1. Pembahasan Hipotesis 1**

Sesuai dengan hasil penelitian maka sesuai dengan hasil pengujian untuk hipotesis pertama jika dilihat dari variabel kualitas audit maka sesuai dengan hasil pengujian *Levene's Tes* untuk variabel ini menghasilkan nilai 0.061 ( $\alpha = 0.1$ ) yang berarti memiliki variance yang berbeda. Sedangkan untuk variabel kepuasan auditee tidak signifikan dengan nilai 0.157 ( $\alpha = 0.1$ ) yang berarti variabel tersebut memiliki variance yang sama dan sesuai dengan asumsi MANOVA. Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis pertama yaitu terdapat perbedaan yang signifikan antara masing-masing group audit terhadap kualitas audit dan kepuasan auditee yang dihasilkan tidak dapat diterima karena salah satu dari variabelnya tidak memenuhi asumsi MANOVA yang berarti bahwa antar Group audit tidak berbeda nyata yang dengan kata lain adalah antara Group audit 1, group audit 2, group audit 3, group audit 4, group audit 5, group audit 6, dan group audit 7 memiliki kinerja (kemampuan) yang sama bila di tinjau dari segi kualitas audit dan kepuasan auditee. Tetapi jika dilihat dari hasil uji tukey, didapatkan perbedaan untuk dependen variabel kepuasan auditee yang dihasilkan antara group 4 dan group 6 yang berarti untuk jika dilihat dari

sisi kepuasan auditeenya, maka antara group 4 dan group 6 tidak memberikan kepuasan yang sama.

#### **4.5.2. Pembahasan Hipotesis 2**

Sesuai dengan hasil pengujian untuk hipotesis kedua yaitu group audit berpengaruh terhadap kualitas audit yang dihasilkan dan kepuasan yang dirasakan auditee. Jika dilihat dari hasil *tests of between-subjects effects* didapatkan hasil bahwa F hitung sebesar 1.473 dengan nilai signifikansi adalah 0.208 ( $\alpha = 0.1$ ), yang mempunyai arti bahwa group audit tidak berpengaruh terhadap kualitas audit yang dihasilkan. Hal tersebut adalah sesuai dengan persepsi dari auditeenya yaitu divisi/kantor cabang Bank XYZ. Sedangkan untuk variabel kepuasan auditee mempunyai F hitung sebesar 2.090 dan nilai signifikansi sebesar 0.072 yang berarti signifikan dengan  $\alpha$  sebesar 0.1. hal ini mempunyai arti bahwa group audit berpengaruh terhadap kepuasan auditee.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan adalah bahwa tidak terdapat perbedaan yang nyata atau signifikan antara masing-masing group yaitu group 1 s.d group 7. Hal ini berarti bahwa menurut persepsi dari auditeenya yaitu divisi dan kantor cabang Bank XYZ internal auditor DAI Bank XYZ mempunyai kemampuan audit dan *interpersonal skill*. Hal tersebut bisa disebabkan karena auditor internal DAI Bank XYZ telah mendapatkan pendidikan yang memadai baik pendidikan sesuai pekerjaan auditnya maupun pendidikan lain yang berhubungan dengan efektif dan efesiennya audit. Sedangkan untuk hipotesis yang kedua

didapatkan hasil bahwa group audit tidak berpengaruh terhadap kualitas audit dan kepuasan auditee yang dihasilkan. Hal ini menggambarkan bahwa menurut persepsi dari auditeenya auditor-auditor dalam group audit DAI tidak berpengaruh secara nyata terhadap kualitas audit yang dihasilkan dan kepuasan auditee yang dirasakan oleh auditeenya

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Data penelitian dianalisis dengan teknik statistik deskriptif, dengan melakukan uji kualitas data yaitu uji reliabilitas dan uji validitas data. Hasil dari pengujian kualitas data adalah *reliabel* dan *valid*. sedangkan hasil dari pengujian hipotesisnya dengan menggunakan *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA) didapatkan hasil bahwa diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas audit dan kepuasan auditee yang dihasilkan dari masing-masing group audit sesuai dengan persepsi dari auditee dalam hal ini adalah divisi dan kantor cabang. Sedangkan untuk hipotesis yang kedua didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara Group audit dan kedua variabel dependennya yaitu kualitas audit dan kepuasan auditee tetapi setelah dilakukan pengujian lanjutan ternyata hanya kepuasan audit yang mempunyai hubungan dengan group audit.

Respon tingkat kualitas audit dari group audit yang dinilai oleh masing-masing auditee sebagai respondennya tidak memberi kontribusi dalam penilaian terhadap group. Hal ini menunjukkan bahwa antara group 1, group 2, group 3, group 4, group 5, group 6, dan group 7 tidak berbeda nyata, jadi keseluruhan group audit tersebut mempunyai kemampuan yang sama sesuai dengan persepsi kantor cabang dari segi kualitas audit. Sedangkan untuk respon dari tingkat kepuasan auditee yang

dinilai oleh masing-masing auditee sebagai respondennya memberi kontribusi dalam penilaian terhadap group (terdapat hubungan). Hal ini menunjukkan bahwa antara group 1, group 2, group 3, group 4, group 5, group 6, dan group 7 adalah berbeda, sehingga tiap-tiap group audit tersebut mempunyai kemampuan yang berbeda sesuai dengan persepsi divisi dan kantor cabang dari segi kepuasan auditee yang dihasilkan.

Selama ini belum ada penelitian yang meneliti mengenai group audit internal dihubungkan dengan kualitas audit yang dihasilkannya dan kepuasan auditee yang dirasakan oleh auditee yang diperiksa oleh group audit. Hal tersebut menyebabkan masih sulit melihat konsistensi dengan penelitian sebelumnya. Memang sudah ada penelitian sebelumnya mengupas mengenai Pengaruh dari kualitas audit terhadap kepuasan manajemen sebagai pengguna jasa internal auditor (Mochamad Ilham, 2001), tapi penelitian tersebut penelitian lainnya melakukan penelitian mengenai kualitas audit pada auditor internal, yaitu Silvia Dewiyanti (2000) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik dan Behn et al (1997) dengan hasil penelitian Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualiatas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien kantor akuntan publik.

## **5.2. Implikasi**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan masukan bagi manajemen Divisi Audit Intern (Kepala DAI) dalam melakukan penilaian terhadap kinerja auditor dilihat dari persepsi auditeenya. Karena pengukuran group auditor

melalui kualitas audit dan kepuasan auditee harus dipertimbangkan bagaimana dan kapan diperlukan sehingga dapat meningkatkan kinerja dari group audit dimasa yang akan datang. Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi pada literatur.

Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa menurut persepsi divisi dan kantor cabang group audit mempunyai perbedaan dalam menciptakan kepuasan auditee. Hal ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi kepala DAI Bank XYZ dalam meningkatkan kinerja auditor internya sehingga perbedaan yang ada (dalam hal kepuasan auditee) dapat dikurangi sehingga setiap auditee yang diaudit oleh internal auditor DAI mendapatkan kepuasan yang sama.

### **5.3. Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang kemungkinan mempengaruhi hasil penelitian ini, antara lain terbatasnya responden penelitian, dimana tiap 1 (satu) Divisi atau Cabang hanya mempunyai 1 (satu) responden karena apabila pada satu cabang/divisi mempunyai lebih dari 1 (satu) responden maka pada satu cabang/divisi mempunyai jawaban yang berbeda (tidak satu suara). Keterbatasan lain adalah kantor cabang yang dipunyai oleh Bank XYZ tidak sangat terbatas jumlahnya yaitu hanya total 49 Kantor Cabang. Penelitian ini kemungkinan akan menunjukkan hasil yang berbeda jika diterapkan pada Bank yang lebih besar yang mempunyai kantor cabang yang lebih banyak.

Selain keterbatasan jumlah responden, keterbatasan lain adalah digunakannya instrumen yang berdasarkan persepsi jawaban responden. Hal ini akan

menimbulkan masalah apabila persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya. Hal tersebut dapat terjadi apabila responden dalam hal ini Divisi dan Kantor Cabang takut apabila memberikan jawaban bahwa kualitas audit group auditor kurang bagus, maka akan berpengaruh pada pemeriksaan group auditor tahun berikutnya. Selain itu penelitian ini hanya menggunakan metode survei melalui kuesioner sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen secara tertulis. Pengukuran persepsi dengan skala *likert* yang disampaikan secara tertulis melalui kuesioner mungkin juga menghasilkan *response bias* dan mempengaruhi *internal validity*.

#### **5.4. Saran**

Dengan adanya keterbatasan yang ada dalam melakukan penelitian maka disarankan untuk peneliti berikutnya dapat dilakukan responden yang lebih besar sehingga diharapkan akan mendapatkan hasil yang lebih signifikan. Selain jumlah responden pada penelitian berikutnya diharapkan selain menggunakan instrumen secara tertulis dengan skala *likert* atau lainnya juga dapat menambahkan dengan pertanyaan tertulis mengenai pendapat dari auditee terhadap kualitas audit dan kepuasan auditee yang dihasilkan oleh internal auditor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 1985, SAS Procedure Guide for Personal Computer ver 6, Editors Cary, NC, SAS Institute Inc.
- Arikunto, Suharsimi. 1995. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta
- Azis Sabarto, 2006, Back to Basic, Jakarta
- Behn, B.K., Carcello, J.V., Hermanson D.R., Hermanson, R.H. (1997). The Determinants of Audit Client Satisfaction among Clients of Big 6 Firms, *Accounting Horizons*, (March) Vol. 11, No.(1),7-24.
- Carcello, J.V., R.H. Hermanson, and N.T. McGrath (1992). Audit Quality Attributes : The Perceptions of Audit Partners, Prepares, and Financial Statement Users, *Auditing : A Journal of Practice & Theory* 11,( Spring):1-15.
- Cronin, Joseph J. and Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention, *Journal of Marketing*. (July). vol. 56: 55-68.
- Dewiyanti, Silvia. 2000. *Analisis Pengaruh Kualitas Audit dan Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik*. Tesis Prgram Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan).
- Fornell et al. 1996. ” The American Customer Satisfaction Index, Nature Purpose, and Finding,” *Journal of Marketing*, Oktober Vol, 60, p.7-18,
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. BP UNDIP. Semarang.
- Hair J.r., Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham and William C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings*, Forth Edition, Prentice Hall International Inc.
- Hay Management, Kamus Kompetensi, 2003
- Ikatan Akuntan Indonesia. 1994. *Standar Profesional Akuntan Publik*. Bagian Penerbit STIE YKPN: Yogyakarta.
- Ilham, Mochamad. 2001. *Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Internal Auditor di Pertamina*. Tesis Prgram Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan).

- Kebijakan Audit Intern PT. Bank Tabungan Negara (Persero). 1994. *CIBA*
- Mock, T.J., and M. Samet. 1982. *A Multi Attribute Model for Audit Evaluation*, in Proceedings of the VI University of Kansas Audit Symposium.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard*. Penerbit Salempat Empat. Jakarta.
- Parasuraman et al (1994),” Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Futher Research,” *Journal of Marketing*, Vol, P. 111-124.
- Parasuraman, A., Valeri A. Zeithmal, and Leonard L. Berry. 1985. Problem and Strategis in Service Marketing. *Journal of Marketing (Spring)*. Vol 49.38-46.
- Riduwan. 2004. *Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/Swasta*. Alfabeta. Bandung
- Schroeder, M.S., I. Salomon, and D.W. Vickrey. 1986. Audit Equality : The Perception of Audit Committee Chairpersons and Audit Partners, *Auditing : A Journal of Practice & Theory* 5, (Spring):86-94.
- Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank (SPFAIB), Bank Indonesia, 1999
- Sugiyono. 2001. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, CV: Bandung.
- Susanto, Singgih. 2000. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Sutton, S.G. 1993. Toward an Understanding of the Factors Affecting the Quality of the Audit Process, *Decision Sciences* 24:88-105.
- The Institute of Internal Auditors (IIA), 2004, *International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing (The Standard)*, USA
- Undang-undang (UU) Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN
- UU Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
- Widagdo, Ridwan. 2002. *Analisis Pengaruh atribut-atribut kualitas Audit terhadap kepuasan Kliien*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan)
- Widartoyo. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Audit Terhadap Kepuasan Auditee*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Airlangga (tidak dipublikasikan)

## HASIL KUESIONER

No	Group	Sex	Age	Edu	Q1	Q2	Q3	Q4	Kom	Q5	Q6	Q7	Q8		Q9	Q10	Q11		Q12	Q13	Q14		Total Kualitas Audit	S1	S2	S3	S4	S5	S6	Total Kepuasan Auditee	
1	1	L	51	S1	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	117	4	4	5	4	4	5	26	
2	1	L	47	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
3	1	L	38	S1	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	108	4	4	4	4	3	4	23	
4	1	L	41	S2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
5	1	L	47	S1	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	96	4	4	3	4	4	4	23	
6	1	L	45	S2	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	1	8	4	4	4	5	12	91	4	4	4	4	3	4	23
7	1	L	47	S1	4	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	5	4	13	4	5	5	14	112	5	5	5	5	5	5	30
8	1	L	50	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
9	2	L	51	S2	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	4	4	12	94	4	4	4	4	4	4	24	
10	2	L	46	S1	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	95	4	4	4	4	3	4	23	
11	2	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
12	2	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	11	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24
13	2	L	51	S1	3	3	4	3	13	2	3	3	3	11	3	4	2	9	3	3	3	9	75	3	3	3	4	2	3	18	
14	2	P	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
15	2	L	51	S1	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12	106	4	5	5	4	4	4	26	
16	3	L	49	S1	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	12	94	4	4	4	4	3	4	23	
17	3	L	47	S1	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
18	3	L	50	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
19	3	L	45	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
20	3	L	45	S2	4	4	4	2	14	4	5	4	4	17	3	5	4	12	5	4	4	13	99	4	4	4	5	5	5	27	
21	3	L	45	S2	4	4	5	3	16	4	3	5	5	17	4	4	5	13	5	5	4	14	106	3	4	5	5	4	5	26	
22	3	L	50	S1	5	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
23	4	L	42	S2	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	3	3	4	5	3	4	22	
24	4	L	46	S2	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
25	4	L	52	S1	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	4	13	5	5	4	14	112	4	4	5	5	4	4	26	
26	4	L	44	S1	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	2	9	3	4	4	11	81	4	4	3	4	2	3	20	
27	4	L	51	S2	4	4	3	3	14	3	3	3	3	13	3	4	2	9	3	3	3	9	81	3	3	3	4	2	3	18	
28	4	L	48	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
29	4	L	46	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
30	4	L	48	S2	2	3	3	3	11	2	4	4	3	13	3	4	2	9	3	3	3	9	75	3	3	2	3	3	4	18	
31	5	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
32	5	L	50	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	5	14	104	4	4	5	4	4	4	25	
33	5	L	44	S2	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	4	12	94	4	3	4	4	4	4	23	
34	5	L	50	S1	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	4	13	5	5	1	11	115	4	4	5	5	5	3	26	
35	5	L	44	S1	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	5	13	4	4	4	12	96	4	4	4	4	4	4	24	
36	5	L	51	S1	3	3	3	3	13	4	4	5	3	16	4	4	4	12	4	3	3	10	92	4	3	4	4	4	5	24	
37	5	L	51	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	4	4	4	24	
38	6	P	48	LL	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	15	111	4	4	4	5	5	5	27	
39	6	L	42	S1	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	13	5	5	4	14	106	4	4	5	4	4	5	26	
40	6	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	14	5	5	4	14	106	4	4	5	4	4	4	25	
41	6	L	49	S1	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	10	4	4	4	12	88	4	4	4	4	3	4	23	
42	6	L	46	S1	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	5	13	109	4	4	5	5	4	5	27	
43	6	L	49	S1	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	5	4	4	4	25	
44	6	P	39	S1	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	104	4	4	5	4	4	4	25	
45	6	L	49	S2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	12	98	4	4	4	4	4	4	24	
46	7	L	48	S1	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	3	11	3	3	3	9	85	4	3	3	3	3	4	20	
47	7	P	45	S1	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	4	12	94	4	4	4	4	4	4	24	
48	7	L	49	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	100	4	4	4	5	4	4	25	
49	7	L	49	S1	4	4	3	4	15	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12	98	4	4	4	4	5	5	26	
50	7	L	48	S1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	12	102	4	4	4	4	4	4	24	
51	7	L	49	S1	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	5	13	4	4	4	12	102	4	4	5	4	4	4	25	
52	7	L	48	S1	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	3	4	3	10	4	4	5	13	97	3	3	4	3	3	4	20	
53	7	L	47	S1	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	5	5	15	107	4	4	4	4	4	4	24	
54	7	L	51	S1	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	12	96	4	4	4	4	4	4	24	

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Q1	3.9444	.5636	54.0
2.	Q2	3.8889	.4624	54.0
3.	Q3	4.0370	.4744	54.0
4.	Q4	3.7222	.6270	54.0
5.	Q5	3.8148	.5520	54.0
6.	Q6	4.0556	.4921	54.0
7.	Q7	4.0556	.4082	54.0
8.	Q8	3.9815	.5317	54.0
9.	Q9	3.8889	.5016	54.0
10.	Q10	4.1296	.3390	54.0
11.	Q11	3.8148	.9127	54.0
12.	Q12	4.0741	.5443	54.0
13.	Q13	4.0741	.5085	54.0
14.	Q14	4.0000	.6443	54.0

### Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
Q1	1.0000				
Q2	.4827	1.0000			
Q3	.5725	.5352	1.0000		
Q4	.3293	.2820	.2256	1.0000	
Q5	.5122	.5092	.3870	.2847	1.0000
Q6	.1474	.2764	.0719	.2956	.4554
Q7	.2597	.1333	.2815	.2089	.5489
Q8	.4373	.4519	.6013	.3805	.3738
Q9	.5117	.2712	.3348	.4400	.5376
Q10	.2359	.3343	.2042	.0838	.2315
Q11	.4198	.3080	.4084	.2381	.5673
Q12	.5057	.4831	.5738	.1720	.5489
Q13	.5414	.5171	.6924	.2433	.5204
Q14	.1039	.1267	.2469	.2335	.0531

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Q6	1.0000				
Q7	.3600	1.0000			
Q8	.1482	.3525	1.0000		
Q9	.1784	.3993	.3459	1.0000	
Q10	.4084	.2196	.4322	.3082	1.0000
Q11	.2334	.4332	.4594	.6549	.2620
Q12	.4070	.4906	.5264	.4454	.4582

Q13	.3603	.4343	.6333	.4768	.4905
Q14	.1190	-.0717	.2754	.1752	.0000
-					

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Correlation Matrix

	Q11	Q12	Q13	Q14
Q11	1.0000			
Q12	.6358	1.0000		
Q13	.5586	.7978	1.0000	
Q14	.2567	.2690	.3456	1.0000

N of Cases = 54.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
Scale	55.4815	23.6883	4.8671	Variables
				14

Item-total Statistics

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	if Deleted
Q1 .8699	51.5370	20.2911	.6066	.5203	
Q2 .8729	51.5926	21.1139	.5555	.5205	
Q3 .8701	51.4444	20.7799	.6205	.6425	
Q4 .8808	51.7593	20.9787	.4034	.4516	
Q5 .8669	51.6667	20.0755	.6688	.6539	
Q6 .8795	51.4259	21.6454	.3933	.5175	
Q7 .8761	51.4259	21.6831	.4836	.5086	
Q8 .8681	51.5000	20.2925	.6499	.6176	
Q9 .8691	51.5926	20.5479	.6353	.6462	
Q10 .8787	51.3519	22.2324	.4194	.5306	

Q11 .8711	51.6667	17.7736	.6604	.6282
Q12 .8621	51.4074	19.6799	.7686	.7378
Q13 .8613	51.4074	19.7932	.8038	.7804
Q14 .8885	51.4815	21.6883	.2641	.3350

Reliability Coefficients 14 items

Alpha = .8807 Standardized item alpha = .8885

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Total Kualitas Audit	54	42	66	55.48	4.867	23.688
Total Kepuasan Auditee	54	18	30	23.93	2.231	4.976
Valid N (listwise)	54					

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Q1	3.9444	.5636	54.0
2.	Q2	3.8889	.4624	54.0
3.	Q3	4.0370	.4744	54.0
4.	Q4	3.7222	.6270	54.0
5.	Q5	3.8148	.5520	54.0
6.	Q6	4.0556	.4921	54.0
7.	Q7	4.0556	.4082	54.0
8.	Q8	3.9815	.5317	54.0
9.	Q9	3.8889	.5016	54.0
10.	Q10	4.1296	.3390	54.0
11.	Q11	3.8148	.9127	54.0
12.	Q12	4.0741	.5443	54.0
13.	Q13	4.0741	.5085	54.0
14.	Q14	4.0000	.6443	54.0

Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
Q1	1.0000				
Q2	.4827	1.0000			
Q3	.5725	.5352	1.0000		
Q4	.3293	.2820	.2256	1.0000	
Q5	.5122	.5092	.3870	.2847	1.0000
Q6	.1474	.2764	.0719	.2956	.4554
Q7	.2597	.1333	.2815	.2089	.5489
Q8	.4373	.4519	.6013	.3805	.3738
Q9	.5117	.2712	.3348	.4400	.5376
Q10	.2359	.3343	.2042	.0838	.2315
Q11	.4198	.3080	.4084	.2381	.5673
Q12	.5057	.4831	.5738	.1720	.5489
Q13	.5414	.5171	.6924	.2433	.5204
Q14	.1039	.1267	.2469	.2335	.0531

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Q6	1.0000				
Q7	.3600	1.0000			
Q8	.1482	.3525	1.0000		
Q9	.1784	.3993	.3459	1.0000	
Q10	.4084	.2196	.4322	.3082	1.0000
Q11	.2334	.4332	.4594	.6549	.2620
Q12	.4070	.4906	.5264	.4454	.4582
Q13	.3603	.4343	.6333	.4768	.4905
Q14	.1190	-.0717	.2754	.1752	.0000

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Correlation Matrix

	Q11	Q12	Q13	Q14
Q11	1.0000			
Q12	.6358	1.0000		
Q13	.5586	.7978	1.0000	
Q14	.2567	.2690	.3456	1.0000

N of Cases = 54.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	55.4815	23.6883	4.8671	14

Item-total Statistics

Alpha Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	if
Q1 .8699	51.5370	20.2911	.6066	.5203	
Q2 .8729	51.5926	21.1139	.5555	.5205	
Q3 .8701	51.4444	20.7799	.6205	.6425	
Q4 .8808	51.7593	20.9787	.4034	.4516	
Q5 .8669	51.6667	20.0755	.6688	.6539	
Q6 .8795	51.4259	21.6454	.3933	.5175	
Q7 .8761	51.4259	21.6831	.4836	.5086	
Q8 .8681	51.5000	20.2925	.6499	.6176	
Q9 .8691	51.5926	20.5479	.6353	.6462	
Q10 .8787	51.3519	22.2324	.4194	.5306	
Q11 .8711	51.6667	17.7736	.6604	.6282	
Q12 .8621	51.4074	19.6799	.7686	.7378	
Q13 .8613	51.4074	19.7932	.8038	.7804	
Q14 .8885	51.4815	21.6883	.2641	.3350	

Reliability Coefficients 14 items

Alpha = .8807 Standardized item alpha = .8885

## Reliability

-

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	S1	3.9074	.3512	54.0
2.	S2	3.8889	.4196	54.0
3.	S3	4.1111	.6344	54.0
4.	S4	4.1111	.4624	54.0
5.	S5	3.8148	.6750	54.0
6.	S6	4.0926	.4864	54.0

Correlation Matrix

	S1	S2	S3	S4	S5
S1	1.0000				
S2	.6970	1.0000			
S3	.3858	.5433	1.0000		
S4	.1807	.3565	.4716	1.0000	
S5	.5630	.5255	.5336	.4298	1.0000
S6	.2721	.2362	.3941	.2890	.5705
	S6				
S6	1.0000				

N of Cases = 54.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	23.9259	4.9755	2.2306	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	if
Alpha					
Item Deleted					
S1	20.0185	4.0563	.5627	.5632	
.7925					
S2	20.0370	3.7722	.6302	.5938	
.7755					
S3	19.8148	3.1349	.6401	.4446	
.7693					

S4	19.8148	3.8896	.4781	.2991
.8020				
S5	20.1111	2.8553	.7297	.5783
.7455				
S6	19.8333	3.8019	.4941	.3520
.7991				
-				

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .8122 Standardized item alpha = .8190

Correlations

Correlations

		Kompetensi-Pengetahuan Audit	Kompetensi i-Ketertuan Intern&Ekstern	Kompetensi-bekerja sesuai kompetensi	Kompetensi-memberikan arahan & solusi kpd auditee	Integritas-komitmen yg tinggi thd kualitas	Integritas-tindak lanjut temuan	Integritas-rekomendasi yang baik	Integritas-etika	Obyektivitas-kemampuan mengungkap masalah	Obyektivitas-komunikasi temuan dengan auditee	Obyektivitas-tidak menerima apapun dari auditee	Kerahasiaan-memelihara informasi	Kerahasiaan-berhati-hati dalam menggunakan & menjaga temuan	Kerahasiaan-tidak menggunakan temuan utk kepentingan pribadi	Total Kualitas Audit
Kompetensi-Pengetahuan Audit	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.483**	.572**	.329**	.512**	.147	.260	.437**	.512**	.236	.420**	.506**	.541**	.104	.677**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Kompetensi-Ketertuan Intern&Ekstern	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.483**	1	.535**	.282**	.509**	.276*	.133	.452**	.271*	.334*	.308*	.483**	.517**	.127	.619**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Kompetensi-bekerja sesuai kompetensi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.572**	.535**	1	.226	.387**	.072	.281*	.601**	.335*	.204	.408**	.574**	.692**	.247	.679**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Kompetensi-memberikan arahan & solusi kpd auditee	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.329**	.282**	.226	1	.285*	.296*	.209	.381**	.440**	.084	.238	.172	.243	.234	.508**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Integritas-komitmen yg tinggi thd kualitas	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.512**	.509**	.387**	.285**	1	.455**	.549**	.374**	.538**	.232	.567**	.549**	.520**	.053	.729**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Integritas-tindak lanjut temuan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.147	.276*	.072	.296*	.455**	1	.360**	.148	.178	.408**	.233	.407**	.360**	.119	.477**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Integritas-rekomendasi yang baik	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.260	.133	.281*	.209	.549**	.360**	1	.353**	.399**	.220	.433**	.491**	.434**	-.072	.547**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Integritas-etika	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.437**	.452**	.601**	.381**	.374**	.148	.353**	1	.346*	.432**	.459**	.526**	.633**	.275*	.711**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Obyektivitas-kemampuan mengungkap masalah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.512**	.271*	.335*	.440**	.538**	.178	.399**	.346*	1	.308*	.655**	.445**	.477**	.175	.695**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Obyektivitas-komunikasi temuan dengan auditee	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.236	.334*	.204	.084	.232	.408**	.220	.432**	.308*	1	.262	.458**	.490**	.000	.476**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Obyektivitas-tidak menerima apapun dari auditee	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.420**	.308*	.408**	.238	.567**	.233	.433**	.459**	.655**	.262	1	.636**	.559**	.257	.760**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Kerahasiaan-memelihara informasi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.506**	.483**	.574**	.172	.549**	.407**	.491**	.526**	.445**	.458**	.636**	1	.798**	.269*	.812**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Kerahasiaan-berhati-hati dalam menggunakan & menjaga temuan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.541**	.517**	.692**	.243	.520**	.360**	.434**	.633**	.477**	.490**	.559**	.798**	1	.346*	.839**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Kerahasiaan-tidak menggunakan temuan utk kepentingan pribadi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.104	.127	.247	.234	.053	.119	-.072	.275*	.175	.000	.257	.269*	.346*	1	.385**
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
Total Kualitas Audit	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.677**	.619**	.679**	.508**	.729**	.477**	.547**	.711**	.695**	.476**	.760**	.812**	.839**	.385**	1
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

Correlations

		Puas thd kinerja tim audit	Puas td rekomendasi tim audit	Puas krn tim audit telah berubah paradigma	Puas krn dapat menyampaikan pendapat secara terbuka	Puas thd Independensi & etika tim audit	Puas krn tim audit tidak melakukan tekanan & paksaan	Total Kepuasan Auditee
Puas thd kinerja tim audit	Pearson Correlation	1	.697**	.386**	.181	.563**	.272*	.665**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.004	.191	.000	.047	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54
Puas td rekomendasi tim audit	Pearson Correlation	.697**	1	.543**	.357**	.525**	.236	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.008	.000	.085	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54
Puas krn tim audit telah berubah paradigma	Pearson Correlation	.386**	.543**	1	.472**	.534**	.394**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.	.000	.000	.003	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54
Puas krn dapat menyampaikan pendapat secara terbuka	Pearson Correlation	.181	.357**	.472**	1	.430**	.289*	.630**
	Sig. (2-tailed)	.191	.008	.000	.	.001	.034	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54
Puas thd Independensi & etika tim audit	Pearson Correlation	.563**	.525**	.534**	.430**	1	.570**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.	.000	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54
Puas krn tim audit tidak melakukan tekanan & paksaan	Pearson Correlation	.272*	.236	.394**	.289*	.570**	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.047	.085	.003	.034	.000	.	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54
Total Kepuasan Auditee	Pearson Correlation	.665**	.737**	.793**	.630**	.855**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	54	54	54	54	54	54	54

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Total Kualitas Audit	55.48	4.867	54
Total Kepuasan Auditee	23.93	2.231	54

Correlations

		Total Kualitas Audit	Total Kepuasan Auditee
Total Kualitas Audit	Pearson Correlation	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	54	54
Total Kepuasan Auditee	Pearson Correlation	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	54	54

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.802
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	664.075
	df	190
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
Kompetensi-Pengetahuan Audit	1.000	.726
Kompetensi-Ketentuan Intern&Ekstern	1.000	.719
Kompetensi-bekerja sesuai kompetensi	1.000	.816
Kompetensi-memberikan arahan & solusi kpd auditee	1.000	.708
Integritas-komitmen yg tinggi thd kualitas	1.000	.753
Integritas-tindak lanjut temuan	1.000	.853
Integritas-rekomendasi yang baik	1.000	.694
Integritas-etika	1.000	.627
Obyektivitas-kemampuan mengungkap masalah	1.000	.647
Obyektivitas-komunikasi temuan dengan auditee	1.000	.744
Obyektivitas-tidak menerima apapun dari auditee	1.000	.723
Kerahasiaan-memelihara informasi	1.000	.811
Kerahasiaan-berhati-hati dalam menggunakan & menjaga temuan	1.000	.812
Kerahasiaan-tidak menggunakan temuan utk kepentingan pribadi	1.000	.877
Puas thd kinerja tim audit	1.000	.829
Puas td rekomendasi tim audit	1.000	.874
Puas krn tim audit telah berubah paradigma	1.000	.729
Puas krn dapat menyampaikan pendapat secara terbuka	1.000	.559
Puas thd Independensi & etika tim audit	1.000	.813
Puas krn tim audit tidak melakukan tekanan & paksaan	1.000	.869

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.463	42.315	42.315	8.463	42.315	42.315	4.432	22.158	22.158
2	1.818	9.091	51.406	1.818	9.091	51.406	3.657	18.284	40.442
3	1.473	7.364	58.770	1.473	7.364	58.770	2.195	10.976	51.417
4	1.280	6.401	65.171	1.280	6.401	65.171	1.820	9.102	60.519
5	1.117	5.583	70.753	1.117	5.583	70.753	1.629	8.144	68.663
6	1.034	5.172	75.926	1.034	5.172	75.926	1.453	7.263	75.926
7	.812	4.060	79.986						
8	.716	3.580	83.566						
9	.560	2.802	86.368						
10	.531	2.654	89.022						
11	.393	1.967	90.989						
12	.334	1.669	92.658						
13	.287	1.434	94.093						
14	.268	1.339	95.432						
15	.243	1.215	96.646						
16	.210	1.051	97.697						
17	.147	.734	98.431						
18	.137	.686	99.117						
19	.101	.507	99.623						
20	.075	.377	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix <sup>a</sup>

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Kompetensi-Pengetahuan Audit	.676	-.416	.032	-.304	-.053	-.001
Kompetensi-Ketentuan Intern&Ekstern	.571	-.393	-.164	-.007	.167	.428
Kompetensi-bekerja sesuai kompetensi	.639	-.585	-.045	.205	-.144	.013
Kompetensi-memberikan arahan & solusi kpd auditee	.451	.007	.371	-.251	-.173	.523
Integritas-komitmen yg tinggi thd kualitas	.725	.088	-.248	-.303	-.193	.171
Integritas-tindak lanjut temuan	.465	.486	-.242	.040	.237	.533
Integritas-rekomendasi yang baik	.604	.334	-.322	-.162	-.239	-.179
Integritas-etika	.714	-.258	.079	.188	.085	-.030
Obyektivitas-kemampuan mengungkap masalah	.676	.075	.149	-.279	-.280	-.076
Obyektivitas-komunikasi temuan dengan auditee	.525	.071	-.243	.115	.623	-.045
Obyektivitas-tidak menerima apapun dari auditee	.737	.141	-.005	.057	-.356	-.172
Kerahasiaan-memelihara informasi	.817	-.005	-.245	.285	-.051	-.025
Kerahasiaan-berhati-hati dalam menggunakan & menjaga temuan	.843	-.185	-.050	.236	.092	-.030
Kerahasiaan-tidak menggunakan temuan utk kepentingan pribadi	.330	.076	.663	.547	-.075	.138
Puas thd kinerja tim audit	.538	.228	.444	-.400	.331	-.145
Puas td rekomendasi tim audit	.672	-.110	.464	-.192	.314	-.244
Puas krn tim audit telah berubah paradigma	.837	-.046	.030	-.007	-.160	.008
Puas krn dapat menyampaikan pendapat secara terbuka	.608	-.210	-.233	.117	.065	-.269
Puas thd Independensi & etika tim audit	.775	.386	-.102	-.136	.128	-.135
Puas krn tim audit tidak melakukan tekanan & paksaan	.525	.630	.119	.409	-.111	-.049

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

**Rotated Component Matrix <sup>a</sup>**

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Kompetensi-Pengetahuan Audit	.626	.260	.340	-.083	-.192	.328
Kompetensi-Ketentuan Intern&Ekstern	.665	-.019	.026	.346	-.111	.380
Kompetensi-bekerja sesuai kompetensi	.870	.132	-.004	-.113	.083	.145
Kompetensi-memberikan arahan & solusi kpd auditee	.130	.141	.207	.086	.177	.768
Integritas-komitmen yg tinggi thd kualitas	.340	.630	.109	.248	-.167	.374
Integritas-tindak lanjut temuan	.011	.285	-.016	.821	.116	.289
Integritas-rekomendasi yang baik	.146	.793	.079	.179	-.073	-.009
Integritas-etika	.678	.190	.251	.116	.221	.072
Obyektivitas-kemampuan mengungkap masalah	.258	.591	.339	-.085	.067	.323
Obyektivitas-komunikasi temuan dengan auditee	.393	.072	.338	.637	-.031	-.251
Obyektivitas-tidak menerima apapun dari auditee	.367	.706	.128	-.025	.252	.094
Kerahasiaan-memelihara informasi	.638	.512	.016	.309	.213	-.028
Kerahasiaan-berhati-hati dalam menggunakan & menjaga temuan	.744	.323	.214	.242	.223	.029
Kerahasiaan-tidak menggunakan temuan utk kepentingan pribadi	.192	-.066	.157	-.035	.881	.185
Puas thd kinerja tim audit	.018	.228	.845	.152	.086	.180
Puas td rekomendasi tim audit	.395	.137	.814	.009	.167	.093
Puas krn tim audit telah berubah paradigma	.546	.525	.234	.102	.174	.246
Puas krn dapat menyampaikan pendapat secara terbuka	.612	.332	.151	.095	-.029	-.203
Puas thd Independensi & etika tim audit	.210	.646	.421	.410	.074	.002
Puas krn tim audit tidak melakukan tekanan & paksaan	-.019	.558	.078	.335	.659	-.080

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

### Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	.634	.566	.359	.270	.182	.207
2	-.700	.472	.070	.430	.298	-.095
3	-.166	-.286	.545	-.380	.586	.324
4	.279	-.181	-.443	.140	.715	-.402
5	.059	-.514	.501	.605	-.136	-.312
6	-.017	-.278	-.349	.461	.060	.764

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

# General Linear Model

## Between-Subjects Factors

	N
Group 1	8
Audit 2	7
3	7
4	8
5	7
6	8
7	9

## Descriptive Statistics

	Group Audit	Mean	Std. Deviation	N
Total Kualitas Audit	1	57.88	4.734	8
	2	53.43	5.442	7
	3	55.86	2.116	7
	4	52.38	7.190	8
	5	56.00	4.000	7
	6	57.75	4.200	8
	7	55.00	3.775	9
	Total	55.48	4.867	54
Total Kepuasan Auditee	1	24.62	2.387	8
	2	23.29	2.498	7
	3	24.57	1.397	7
	4	22.00	3.024	8
	5	24.29	.951	7
	6	25.25	1.389	8
	7	23.56	2.128	9
	Total	23.93	2.231	54

## Box's Test of Equality of Covariance Matrices<sup>a</sup>

Box's M	38.598
F	1.873
df1	18
df2	8666.212
Sig.	.014

Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups.

a. Design: Intercept+GROUP

### Multivariate Tests<sup>c</sup>

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.994	3840.560 <sup>a</sup>	2.000	46.000	.000
	Wilks' Lambda	.006	3840.560 <sup>a</sup>	2.000	46.000	.000
	Hotelling's Trace	166.981	3840.560 <sup>a</sup>	2.000	46.000	.000
	Roy's Largest Root	166.981	3840.560 <sup>a</sup>	2.000	46.000	.000
GROUP	Pillai's Trace	.271	1.225	12.000	94.000	.278
	Wilks' Lambda	.742	1.233 <sup>a</sup>	12.000	92.000	.273
	Hotelling's Trace	.331	1.240	12.000	90.000	.269
	Roy's Largest Root	.268	2.097 <sup>b</sup>	6.000	47.000	.071

a. Exact statistic

b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

c. Design: Intercept+GROUP

### Levene's Test of Equality of Error Variances<sup>a</sup>

	F	df1	df2	Sig.
Total Kualitas Audit	2.188	6	47	.061
Total Kepuasan Auditee	1.642	6	47	.157

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Design: Intercept+GROUP

### Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Total Kualitas Audit	198.660 <sup>a</sup>	6	33.110	1.473	.208
	Total Kepuasan Auditee	55.535 <sup>b</sup>	6	9.256	2.090	.072
Intercept	Total Kualitas Audit	164828.549	1	164828.549	7330.417	.000
	Total Kepuasan Auditee	30700.104	1	30700.104	6931.422	.000
GROUP	Total Kualitas Audit	198.660	6	33.110	1.473	.208
	Total Kepuasan Auditee	55.535	6	9.256	2.090	.072
Error	Total Kualitas Audit	1056.821	47	22.486		
	Total Kepuasan Auditee	208.169	47	4.429		
Total	Total Kualitas Audit	167478.000	54			
	Total Kepuasan Auditee	31176.000	54			
Corrected Total	Total Kualitas Audit	1255.481	53			
	Total Kepuasan Auditee	263.704	53			

a. R Squared = .158 (Adjusted R Squared = .051)

b. R Squared = .211 (Adjusted R Squared = .110)

## Estimated Marginal Means

**Group Audit**

Dependent Variable	Group Audit	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Total Kualitas Audit	1	57.875	1.677	54.502	61.248
	2	53.429	1.792	49.823	57.034
	3	55.857	1.792	52.252	59.463
	4	52.375	1.677	49.002	55.748
	5	56.000	1.792	52.394	59.606
	6	57.750	1.677	54.377	61.123
	7	55.000	1.581	51.820	58.180
Total Kepuasan Auditee	1	24.625	.744	23.128	26.122
	2	23.286	.795	21.685	24.886
	3	24.571	.795	22.971	26.172
	4	22.000	.744	20.503	23.497
	5	24.286	.795	22.685	25.886
	6	25.250	.744	23.753	26.747
	7	23.556	.702	22.144	24.967

**Post Hoc Tests**  
**Group Audit**

Multiple Comparisons

Dependent Variable		(i) Group Audit	(j) Group Audit	Mean Difference (i,j)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval			
							Lower Bound	Upper Bound		
Total Kualitas Audit	Tukey HSD	1	2	4.45	2.454	.547	-3.11	12.00		
			3	2.454	981	-6.54	9.58			
			4	5.50	2.371	256	-1.80	12.80		
			5	1.88	2.454	.987	-5.68	9.43		
			6	.13	2.371	1.000	-7.18	7.43		
			7	2.88	2.304	.871	-4.22	9.97		
			2	1	-4.45	2.454	.547	-12.00	3.11	
		3	2	-2.43	2.535	.960	-10.23	5.38		
		4	1	1.05	2.454	.999	-6.50	8.61		
		5	2	-2.57	2.535	.948	-10.38	5.23		
		6	3	-4.32	2.454	.580	-11.88	3.24		
		7	4	-1.57	2.390	.994	-8.93	5.79		
		2	1	-2.02	2.454	.981	-9.58	5.54		
		3	2	2.43	2.535	.960	-5.38	10.23		
		4	3	3.48	2.454	.789	-4.08	11.04		
		5	4	1.14	2.535	1.000	-7.86	7.66		
		6	5	-1.89	2.454	.987	-9.45	5.66		
		7	6	.86	2.390	1.000	-6.50	8.22		
		3	1	-5.50	2.371	.256	-12.80	1.80		
		2	2	-1.05	2.454	.999	-8.61	6.50		
		4	3	-3.48	2.454	.789	-11.04	4.08		
		5	4	-3.63	2.454	.757	-11.18	3.93		
		6	5	-5.38	2.371	.281	-12.68	1.93		
		7	6	-2.63	2.304	.912	-9.72	4.47		
		4	1	-1.88	2.454	.987	-9.43	5.68		
		2	2	2.57	2.535	.948	-6.23	10.38		
		3	3	1.14	2.535	1.000	-7.66	7.96		
		4	4	3.63	2.454	.757	-3.93	11.18		
		5	5	-1.75	2.454	.991	-9.31	5.81		
		6	6	1.00	2.390	1.000	-6.36	8.36		
		6	1	-1.13	2.371	1.000	-7.43	7.18		
		2	2	4.32	2.454	.580	-3.24	11.88		
		3	3	1.89	2.454	.987	-6.60	9.45		
		4	4	5.38	2.371	.281	-1.93	12.68		
		5	5	1.75	2.454	.991	-5.81	9.31		
		6	6	2.75	2.304	.893	-4.35	9.85		
		7	1	-2.88	2.304	.871	-9.97	4.22		
		2	2	1.57	2.390	.994	-5.79	8.93		
		3	3	1.86	2.390	1.000	-8.22	6.50		
		4	4	2.834	2.304	.912	-4.47	9.72		
		5	5	-1.00	2.390	1.000	-8.36	6.36		
		6	6	-2.75	2.304	.893	-9.85	4.35		
		Total Kepuasan Auditee	Bonferroni	1	2	4.45	2.454	1.000	-3.44	12.33
					3	2.02	2.454	1.000	-5.00	9.90
					4	5.50	2.371	.520	-2.12	13.12
					5	1.88	2.454	1.000	-6.01	9.76
					6	.13	2.371	1.000	-7.49	7.14
					7	2.88	2.304	1.000	-4.53	10.28
					2	1	-4.45	2.454	1.000	-12.33
				3	2	-2.43	2.535	1.000	-10.57	5.71
				4	3	1.05	2.454	1.000	-6.83	8.94
				5	4	-2.57	2.535	1.000	-10.71	5.57
				6	5	-4.32	2.454	1.000	-12.20	3.56
				7	6	-1.57	2.390	1.000	-8.25	6.10
				3	1	-2.02	2.454	1.000	-9.90	5.86
				2	2	2.43	2.535	1.000	-5.71	10.57
				4	3	3.48	2.454	1.000	-4.40	11.36
				5	4	1.14	2.535	1.000	-8.28	8.00
				6	5	-1.89	2.454	1.000	-9.78	5.99
				7	6	.86	2.390	1.000	-6.82	8.53
				4	1	-5.50	2.371	.520	-13.12	2.12
				2	2	-1.05	2.454	1.000	-8.94	6.83
				3	3	-3.48	2.454	1.000	-11.36	4.40
				5	4	-3.63	2.454	1.000	-11.51	4.26
				6	5	-5.38	2.371	.589	-12.99	2.24
				7	6	-2.63	2.304	1.000	-10.03	4.78
				5	1	-1.88	2.454	1.000	-9.76	6.01
				2	2	2.57	2.535	1.000	-5.57	10.71
				3	3	1.14	2.535	1.000	-8.00	8.28
				4	4	3.63	2.454	1.000	-4.26	11.51
				5	5	-1.75	2.454	1.000	-8.63	6.13
				6	6	1.00	2.390	1.000	-6.68	8.68
				6	1	-1.13	2.371	1.000	-7.74	7.49
				2	2	4.32	2.454	1.000	-3.56	12.20
				3	3	1.89	2.454	1.000	-5.99	9.78
				4	4	5.38	2.371	.589	-2.24	12.99
				5	5	1.75	2.454	1.000	-6.13	9.63
				6	6	2.75	2.304	1.000	-4.65	10.15
				7	1	-2.88	2.304	1.000	-10.28	4.53
				2	2	1.57	2.390	1.000	-6.10	9.25
				3	3	1.86	2.390	1.000	-8.53	6.82
				4	4	2.834	2.304	1.000	-4.78	10.03
				5	5	-1.00	2.390	1.000	-8.68	6.68
				6	6	-2.75	2.304	1.000	-10.15	4.65
Total Kepuasan Auditee	Tukey HSD			1	2	1.34	1.089	.879	-2.01	4.69
					3	.05	1.089	1.000	-3.30	3.41
					4	2.62	1.052	.185	-.62	5.87
					5	.34	1.089	1.000	-3.01	3.69
					6	1.62	1.052	.997	-3.87	2.62
					7	1.07	1.023	.940	-2.08	4.22
					2	1	-1.34	1.089	.879	-4.69
				3	1	-1.29	1.125	.911	-4.75	2.18
				4	1	1.29	1.089	.898	-2.07	4.64
				5	1	-1.00	1.125	.973	-4.46	2.46
				6	1	-1.96	1.089	.552	-5.32	1.39
				7	1	1.27	1.061	1.000	-3.54	3.00
				3	1	-.05	1.089	1.000	-3.41	3.30
				2	2	1.29	1.125	.911	-2.18	4.75
				4	3	2.57	1.089	.238	-.78	5.93
				5	4	1.07	1.089	.996	-4.03	2.68
				6	5	1.02	1.061	.960	-2.25	4.28
				7	6	-2.62	1.16	1.000	-5.97	.62
				4	1	-1.29	1.089	.898	-4.64	2.07

## Homogeneous Subsets

### Total Kualitas Audit

Group Audit	N	Subset
		1
Tukey HSD <sup>a,c</sup> 4	8	52.38
2	7	53.43
7	9	55.00
3	7	55.86
5	7	56.00
6	8	57.75
1	8	57.88
Sig.		.280

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

Based on Type III Sum of Squares

The error term is Mean Square(Error) = 22.486.

- Uses Harmonic Mean Sample Size = 7.653.
- The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.
- Alpha = .05.

### Total Kepuasan Auditee

Group Audit	N	Subset
		1
Tukey HSD <sup>a,c</sup> 4	8	22.00
2	7	23.29
7	9	23.56
5	7	24.29
3	7	24.57
1	8	24.62
6	8	25.25
Sig.		.058

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

Based on Type III Sum of Squares

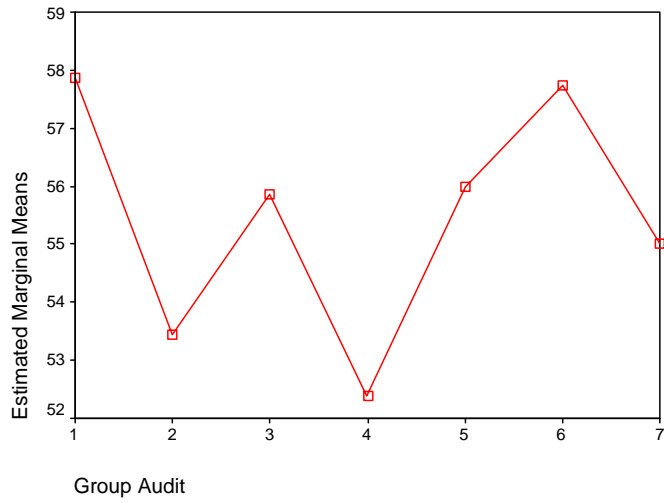
The error term is Mean Square(Error) = 4.429.

- Uses Harmonic Mean Sample Size = 7.653.
- The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.
- Alpha = .05.

## Profile Plots

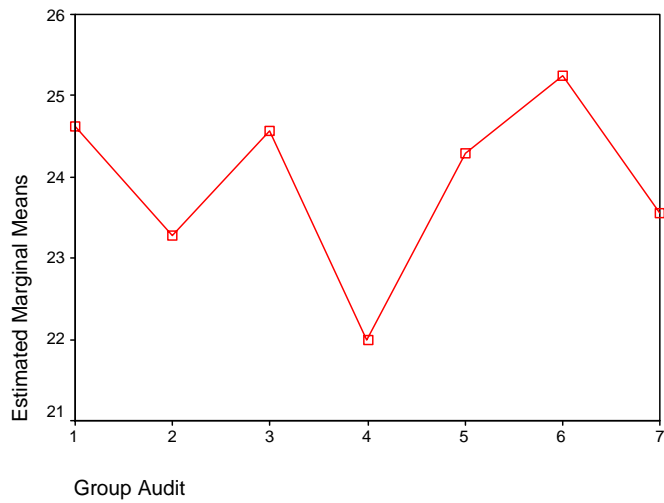
### Total Kualitas Audit

Estimated Marginal Means of Total Kualitas Au

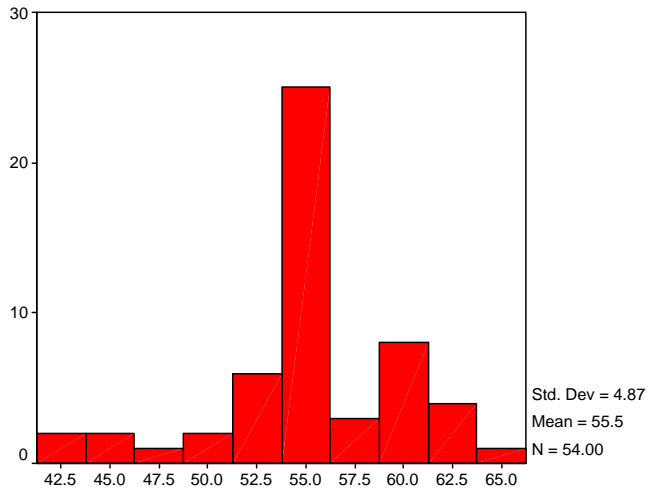


## Total Kepuasan Auditee

Estimated Marginal Means of Total Kepuasan ,

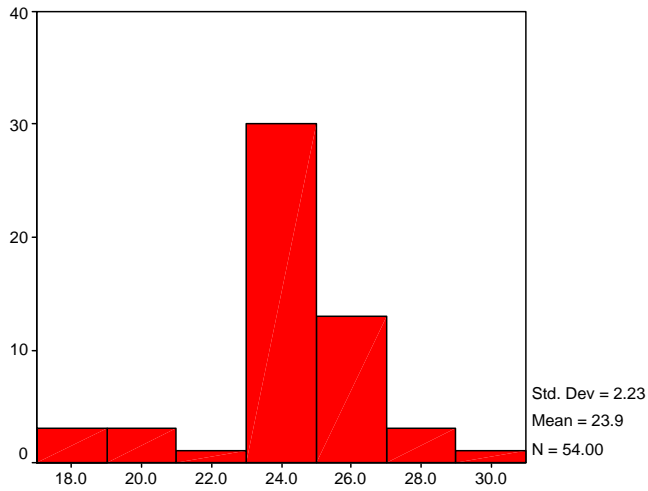


## Graph



Total Kualitas Audit

## Graph



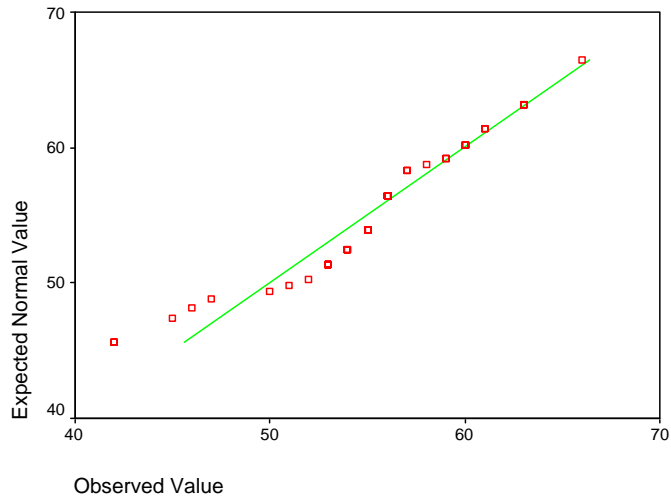
Total Kepuasan Auditee

## PPlot

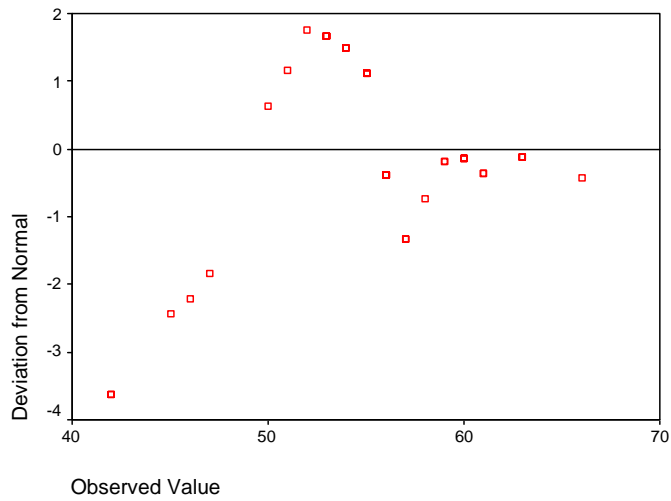
MODEL: MOD\_1.  
 Distribution tested: Normal  
 Proportion estimation formula used: Tukey's  
 Rank assigned to ties: Mean

For variable TOTAL\_KU ...  
 Normal distribution parameters estimated: location = 55.481481 and scale = 4.8670658  
 For variable TOTAL\_KE ...  
 Normal distribution parameters estimated: location = 23.925926 and scale = 2.2305922

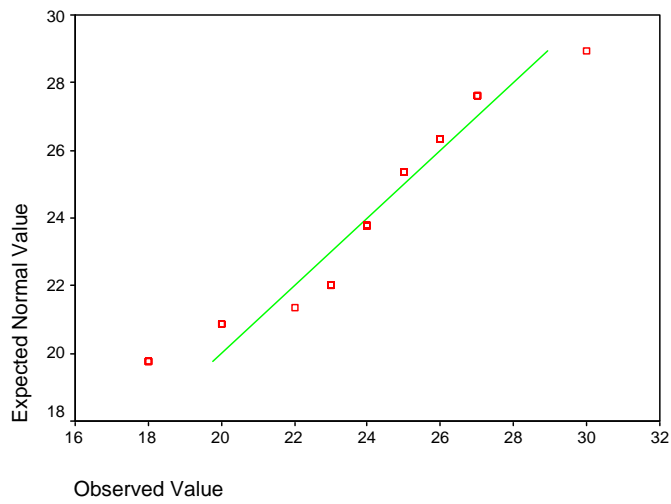
Normal Q-Q Plot of Total Kualitas Audit



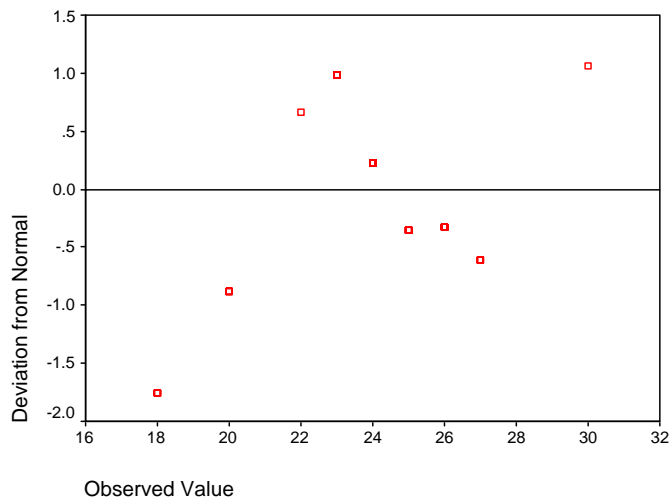
Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kualitas A



Normal Q-Q Plot of Total Kepuasan Auditee



Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kepuasan



## PPlot

MODEL: MOD\_2.  
Distribution tested: Normal  
Proportion estimation formula used: Tukey's  
Rank assigned to ties: Mean

—

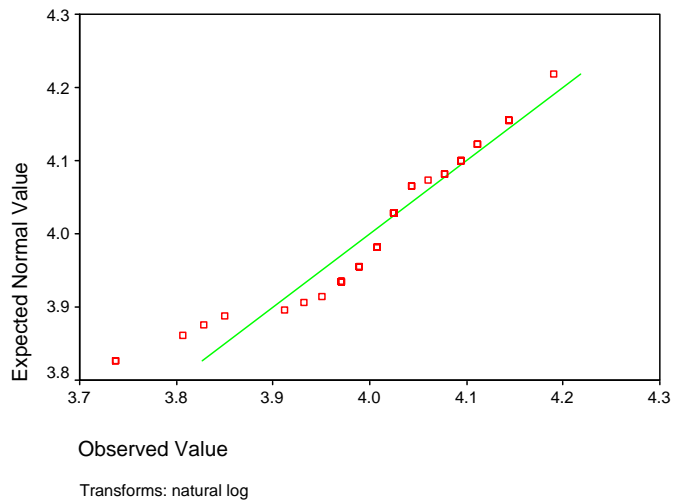
For variable TOTAL\_KU ...

Normal distribution parameters estimated: location = 4.0120523 and scale = .09167749

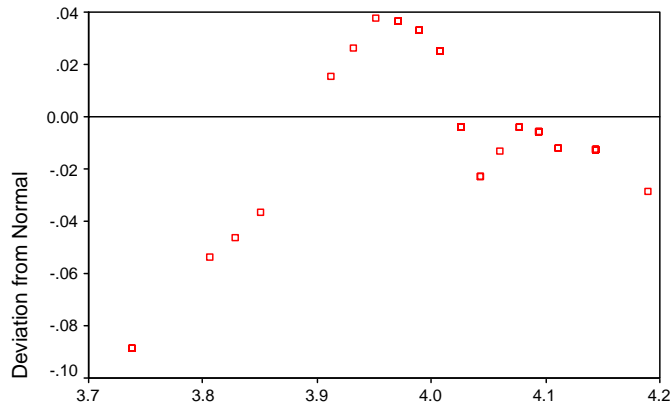
For variable TOTAL\_KE ...

Normal distribution parameters estimated: location = 3.1704017 and scale = .09822506

Normal Q-Q Plot of Total Kualitas Audit



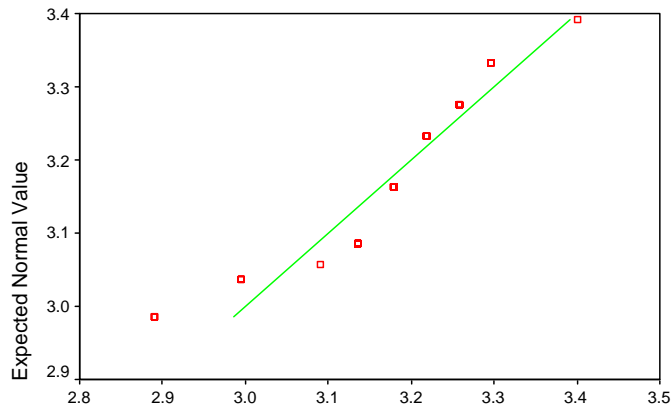
Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kualitas ,



Observed Value

Transforms: natural log

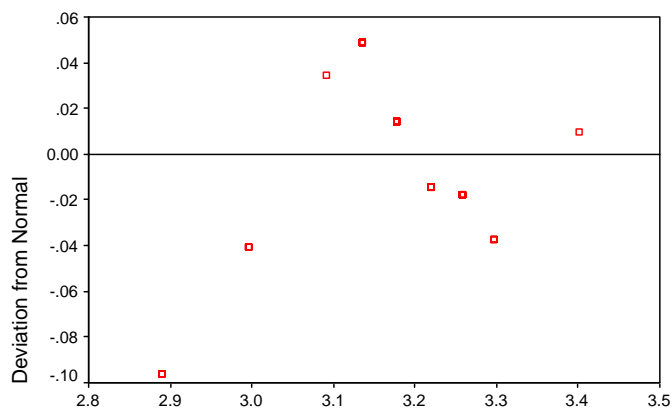
Normal Q-Q Plot of Total Kepuasan Auditee



Observed Value

Transforms: natural log

Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kepuasa



Observed Value

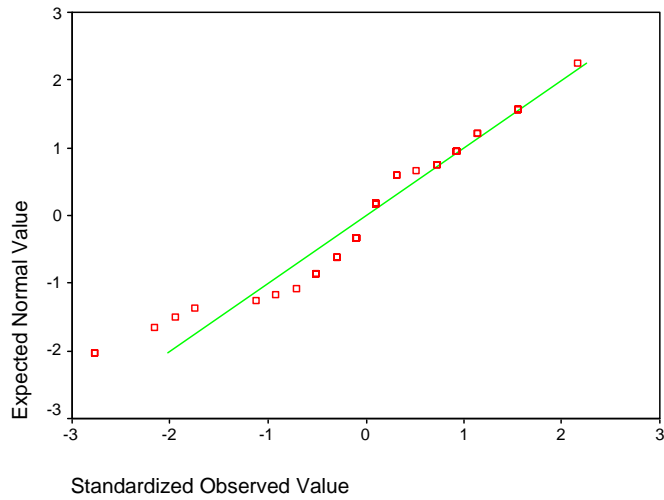
Transforms: natural log

# PPlot

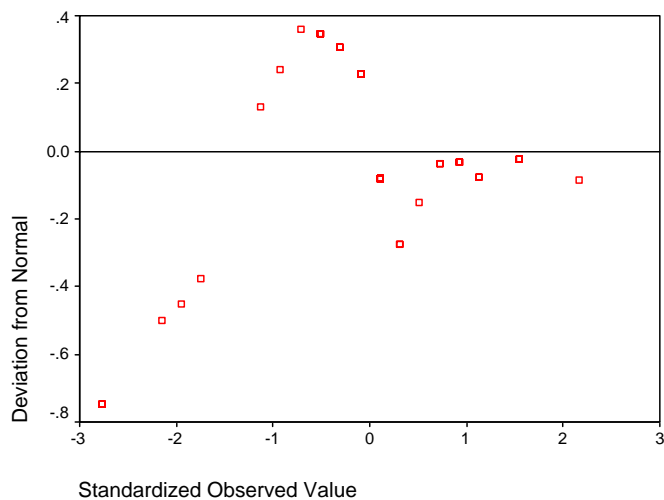
MODEL: MOD\_3.  
Distribution tested: Normal  
Proportion estimation formula used: Tukey's  
Rank assigned to ties: Mean

For variable TOTAL\_KU ...  
Normal distribution parameters estimated: location = 0 and scale = 1  
For variable TOTAL\_KE ...  
Normal distribution parameters estimated: location = 0 and scale = 1

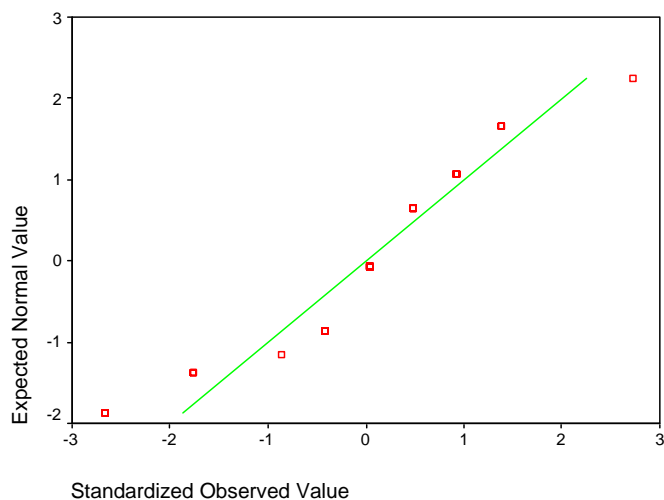
### Normal Q-Q Plot of Total Kualitas Audit



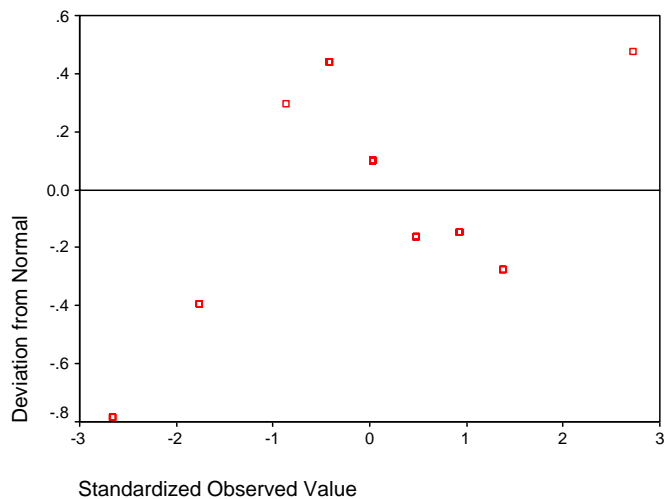
### Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kualitas A



Normal Q-Q Plot of Total Kepuasan Auditee



Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kepuasan



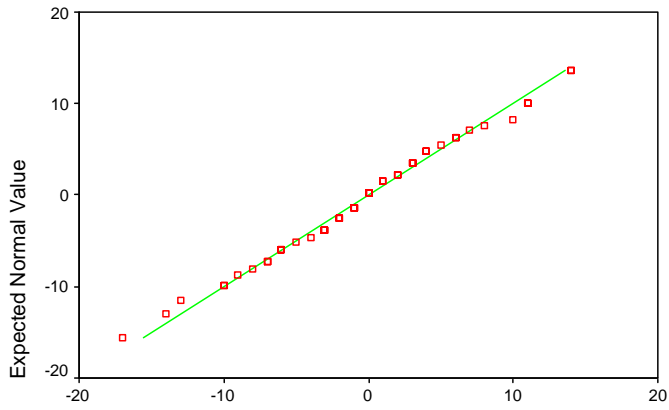
## PPlot

MODEL: MOD\_4.  
Distribution tested: Normal  
Proportion estimation formula used: Tukey's  
Rank assigned to ties: Mean

—

For variable TOTAL\_KU ...  
Normal distribution parameters estimated: location =  $-.22641509$  and scale =  $6.8602576$   
For variable TOTAL\_KE ...  
Normal distribution parameters estimated: location =  $-.03773585$  and scale =  $3.0631951$

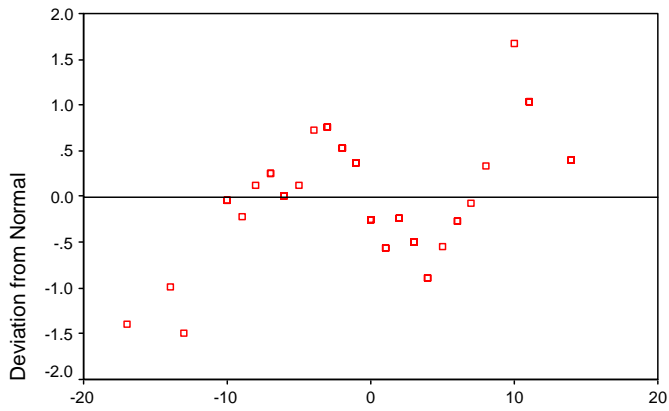
Normal Q-Q Plot of Total Kualitas Audit



Observed Value

Transforms: difference (1)

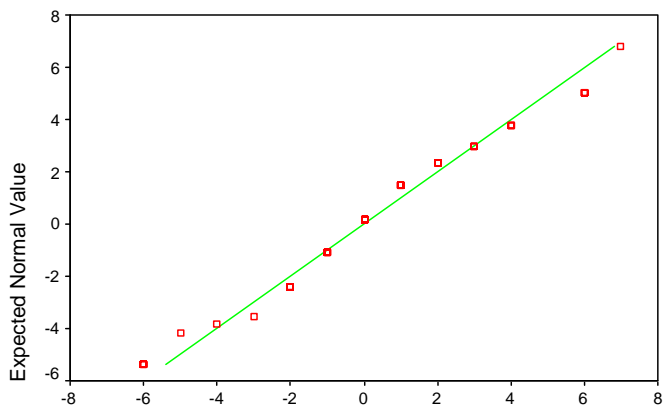
Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kualitas /



Observed Value

Transforms: difference (1)

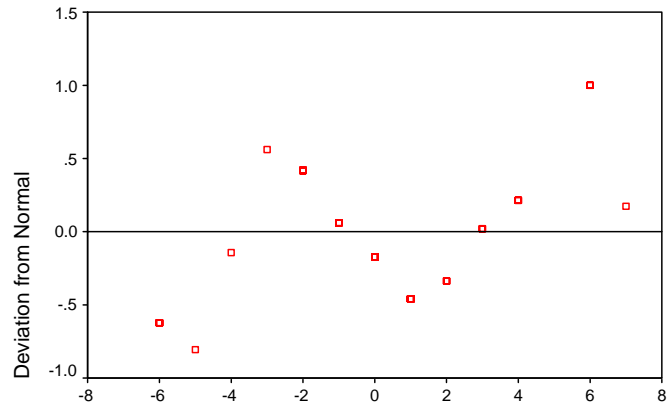
Normal Q-Q Plot of Total Kepuasan Auditee



Observed Value

Transforms: difference (1)

Detrended Normal Q-Q Plot of Total Kepuasan



Observed Value

Transforms: difference (1)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **Intan Kemalasari, SE**

Kelahiran : Jakarta, 11 Januari 1974

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Pakis II No. 2 Sektor 2  
Taman Yasmin, Bogor 16310

Nama Suami : Panca Marola

Nama Anak : Siti Layyina Khairunnisa Marola

Instansi : PT Bank Tabungan Negara (Persero)

Alamat Kantor : Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta - 10130

Jabatan : Staf Auditor

Riwayat Pendidikan : 1. SDN Petojo Utara 10 PG Jakarta Pusat 1986  
2. SMPN 1 Cikini, Jakarta Pusat 1989  
3. SMAN 3 Setiabudi, Jakarta Selatan 1992  
4. Universitas Trisakti – FE Akuntansi , Jakarta Barat 1997

Riwayat Pekerjaan : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) 1997 - Sekarang