



## PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN (STUDI EMPIRIS PADA BRI KOTA KENDARI)

**Azizul Khasanah**

Universitas Muhammadiyah Kendari, Indonesia

\*Korespondensi Email : [azizul@gmail.com](mailto:azizul@gmail.com)

<p><b>Info Article</b></p> <p>Received : 01 April 2023</p> <p>Revised : 12 Mei 2023</p> <p>Accepted : 02 Juni 2023</p> <p>Publication : 29 Juni 2023</p> <p><b>Keywords:</b> <i>Audit, Quality Audits, Client Satisfaction</i></p> <p><b>Kata Kunci:</b> Audit, Kualitas Audit, Kepuasan Klien</p> <p><i>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</i></p> 	<p><b>Abstract:</b> <i>The study aims to determine the effect of audit quality attributes on client satisfaction (Empirical study at BRI Kendari City), data collection was carried out using a questionnaire. Data obtained from 20 people. Data analysis using simple regression. The results of the analysis show that Audit Quality Attributes affect client satisfaction at BRI Kendari City. It can be indicated, that the increase in client satisfaction is good where the implementation of Audit Quality Attributes at BRI Kendari City is generally very good. The results showed that most responders strongly agree to perform Audit Quality Attributes at BRI Kendari City which in turn will increase client satisfaction at BRI Kendari City. This good client satisfaction at BRI Kendari City is inseparable from the Audit Quality Attributes carried out by BRI Kendari City. Because basically the implementation of Audit Quality Attributes is directed at strategic areas and is operationally focused on activities that can provide more meaningful input for Bank management in order to achieve the goals set in accordance with the vision and mission of the organisation.</i></p> <p><b>Abstrak:</b> Penelitian bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris Pada Bank BRI Kota Kendari), Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Data diperoleh dari 20 Orang. Analisis data menggunakan regresi Sedehana. Hasil analisis menunjukkan bahwa Atribut Kualitas Audit berpengaruh terhadap kepuasan klien pada BRI Kota Kendari. Dapat diindikasikan, bahwa peningkatan kepuasan klien sudah baik dimana pelaksanaan Atribut Kualitas Audit pada BRI Kota Kendari secara umum beronentasikan sangat baik. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responder sangat setuju untuk melakukan Atribut Kualitas Audit pada BRI Kota Kendari yang pada akhinya akan meningkatkan kepuasan klien pada BRI Kota Kendari. Kepuasan klien pada BRI Kota Kendari yang baik ini, tidak terlepas dari Atribut Kualitas Audit yang dilakukan oleh BRI Kota Kendari. Karena pada dasarnya pelaksanaan Atribut Kualitas Audit diarahkan pada bidang-bidang strategis dan secara operasional difokuskan pada kegiatan yang dapat memberikan masukkan yang lebih bermakna bagi manajemen Bank dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi dan misi organisasi.</p>
--	---

## PENDAHULUAN

Akuntansi adalah suatu sistem yang mengolah data keuangan menjadi suatu informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan bagi pemakainya. Pemakai informasi akuntansi dapat diklasifikasi menjadi 2 (dua) kategori, kategori pertama adalah “pemakai internal”, yaitu pihak manajemen perusahaan dan kategori kedua adalah ”pemakai eksternal”, yaitu pemerintah, bank, kreditur, dan investor atau calon investor. Bagi perusahaan swasta pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh akuntan publik, sedangkan bagi perusahaan milik negara atau departemen pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), atau oleh akuntan publik atas penunjukan BPKP.

Banyak pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan perusahaan, diantaranya pemilik perusahaan itu sendiri, kreditur, lembaga keuangan, investor, pemerintah dimana perusahaan itu berdomisili, masyarakat umum, dan pihak-pihak lainnya.

Pemakai laporan keuangan tidak hanya pihak internal perusahaan tetapi juga pihak eksternal perusahaan. Mengingat banyaknya pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan tersebut, maka informasi yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut haruslah wajar, dapat dipercaya, dan tidak menyesatkan bagi pemakainya sehingga kebutuhan masing-masing pihak yang berkepentingan dapat dipenuhi. Guna menjamin kewajaran informasi yang disajikan dalam laporan keuangan, perlu adanya suatu pemeriksaan yang dilakukan oleh akuntan publik yang berkualitas.

Hal ini dimaksudkan agar hasil pemeriksaan itu merupakan hasil audit yang dapat memuaskan keinginan klien. Era globalisasi merupakan era dimana batasan antar negara tidak lagi menjadi halangan dalam perkembangan dunia usaha. Setiap negara bebas melakukan kerja sama dengan negara lain. Perkembangan dunia usaha menyebabkan kebutuhan terhadap jasa Kantor Akuntan Publik (KAP) dari waktu ke waktu semakin meningkat. Dengan adanya globalisasi, KAP di berbagai belahan dunia dapat dengan mudah masuk ke berbagai negara, termasuk ke Indonesia. Hal ini membuat semakin meningkatnya persaingan antar KAP yang sudah ada saat ini. Untuk dapat bersaing dengan KAP-KAP lainnya, KAP harus bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan layanan terhadap kliennya.

Hal ini dapat ditempuh dengan cara memahami atribut-atribut penentu kepuasan klien, tetapi tetap berpegang pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia. Dalam menjalankan profesinya sebagai auditor, seorang akuntan diatur oleh suatu kode

etik profesi. Di Indonesia dikenal dengan nama Kode Etik Akuntan Indonesia. Kode Etik Akuntan Indonesia merupakan tatanan dan prinsip moral yang memberikan pedoman kepada akuntan publik dalam berhubungan dengan klien, sesama anggota profesi dan juga dengan masyarakat. Selain itu Kode Etik Akuntan Indonesia juga merupakan alat atau sarana untuk memberikan keyakinan kepada klien, pemakai laporan keuangan atau masyarakat pada umumnya tentang kualitas atau mutu jasa yang diberikannya melalui serangkaian pertimbangan etika sebagaimana diatur dalam kode etik profesi.

Standar Auditing seksi 220 paragraf 01 menyatakan audit harus dilaksanakan oleh seseorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor. Hal ini menegaskan bahwa betapapun kemampuan seseorang dalam bidang lain, termasuk bidang bisnis, keuangan atau akuntansi, apabila tidak dapat memenuhi persyaratan sesuai standar auditing, pendidikan serta pengalaman dalam bidang auditing, ia tidak dapat melakukan audit laporan keuangan klien. Setiap pelaksanaan audit harus mempunyai standar kualitas yang tinggi.

Menurut Sukrisno Agoes (2004 :34) Auditing bagi perusahaan merupakan hal yang cukup penting karena memberikan pengaruh besar dalam kegiatan perusahaan yang bersangkutan. Pada awal perkembangannya auditing hanya dimaksudkan untuk mencari dan menemukan kecurangan serta kesalahan, kemudian berkembang menjadi pemeriksaan laporan keuangan untuk memberikan pendapat atas kebenaran penyajian laporan keuangan perusahaan dan juga menjadi salah satu faktor dalam pengambilan keputusan.

Seiring berkembangannya perusahaan, fungsi audit semakin penting dan timbul kebutuhan dari pemerintah, pemegang saham, analis keuangan, bankir, investor, dan masyarakat untuk menilai kualitas manajemen dari hasil operasi dan prestasi para manajer. Untuk mengatasi kebutuhan tersebut, timbul audit manajemen sebagai sarana yang terpercaya dalam membantu pelaksanaan tanggungjawab mereka dengan memberikan analisis, penilaian, rekomendasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan

Menurut Arens and Loebbecke (*Auditing: An Integrated Approach, eight edition, 2000:9*), Audit adalah kegiatan mengumpulkan dan mengevaluasi dari bukti-bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dengan kriteria yang telah ditetapkan. Proses audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independent.

Menurut Mulyadi (2000:34) audit adalah Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara obyektif mengenai pernyataan-pernyataan

tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan”.

Tujuan audit secara umum, Arens and Loebbecke (*Auditing: An Integrated Approach, eight edition*, 2000:23) dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Kelengkapan (*Completeness*). Untuk meyakinkan bahwa seluruh transaksi telah dicatat atau ada dalam jurnal secara aktual telah dimasukkan
2. Ketepatan (*Accuracy*). Untuk memastikan transaksi dan saldo perkiraan yang ada telah dicatat berdasarkan jumlah yang benar, perhitungan yang benar, diklasifikasikan, dan dicatat dengan tepat.
3. Eksistensi (*Existence*). Untuk memastikan bahwa semua harta dan kewajiban yang tercatat memiliki eksistensi atau keterjadian pada tanggal tertentu, jadi transaksi tercatat tersebut harus benar-benar telah terjadi dan tidak fiktif.
4. Penilaian (*Valuation*). Untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku umum telah diterapkan dengan benar.
5. Klasifikasi (*Classification*). Untuk memastikan bahwa transaksi yang dicantumkan dalam jurnal diklasifikasikan dengan tepat. Jika terkait dengan saldo maka angka-angka yang dimasukkan didaftar klien telah diklasifikasikan dengan tepat.
6. Ketepatan (*Accuracy*). Untuk memastikan bahwa semua transaksi dicatat pada tanggal yang benar, rincian dalam saldo akun sesuai dengan angka-angka buku besar. Serta penjumlahan saldo sudah dilakukan dengan tepat.
7. Pisah Batas (*Cut-Off*). Untuk memastikan bahwa transaksi-transaksi yang dekat tanggal neraca dicatat dalam periode yang tepat. Transaksi yang mungkin sekali salah saji adalah transaksi yang dicatat mendekati akhir suatu periode akuntansi.
8. Pengungkapan (*Disclosure*). Untuk meyakinkan bahwa saldo akun dan persyaratan pengungkapan yang berkaitan telah disajikan dengan wajar dalam laporan keuangan dan dijelaskan dengan wajar dalam isi dan catatan kaki laporan tersebut.

Menurut Philip Kotler (2005:20) dalam salah satu konsep pemasarannya ”the marketing approach” yang didasarkan pada kepercayaan menyatakan bahwa tujuan bisnis dari suatu organisasi dapat dicapai dengan cara terbaik melalui pemberian kepuasan yang menyeluruh atau lengkap (*complete statification*) pada pengguna akhir yaitu pelanggan/klien. Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan merupakan satu satunya kriteria untuk menentukan mutu, (Garvin,

1994 dalam Ridwan Widagdo, (2002:51). Dengan kata lain, pada dasarnya tujuan bisnis dari organisasi adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan/klien.

Dalam pendekatan *Total Quality Manajement* (TQM), kualitas ditentukan oleh pelanggan/klien. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, Philip Kotler (2005:25). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan kecewa, dan bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka akan puas.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan perlu tolok ukur, yaitu bilamana tercapainya keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan, misalnya dalam mengkonsumsi jasa, bila sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan itu melebihi harapan maka ia akan puas. Untuk menilai sesuatu yang dirasakan, ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang digunakan sebagai bahan pertimbangan.

Pelanggan merasa dipenuhi keinginannya apabila hasil atau kualitas dari audit yang dilakukan mempunyai output tinggi, biaya yang dikeluarkan kecil serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Maka diperlukan strategi untuk mencapai itu semua dalam memformulasikan dan mengimplementasikan teknik-teknik audit dalam rangka menghasilkan output yang memberikan nilai tinggi.

Woodruf (1997, dalam Ridwan Widagdo, 2002) menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan pelanggan diperoleh melalui pengalaman dari mengkonsumsi. Konsumen akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal mengkonsumsi barang dan jasa. Nilai yang dirasakan atas kualitas jasa akan terkait dengan harapan yang melekat pada diri pelanggan. Nilai tersebut meliputi nilai produk, layanan, nilai karyawan dan citra. Nilai produk dipengaruhi oleh kualitas dan kelebihan pada jasa seperti keunikan, sedangkan nilai pelayanan terkait fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan serta informasi yang memudahkan. Nilai karyawan ditunjukkan dari kemampuan memberikan pelayanan, citra dipengaruhi persepsi pelanggan terhadap kinerja.

Berbagai literatur marketing telah menggambarkan adanya sisi yang berbeda antara kualitas produk dan kepuasan konsumen. Sisi yang berbeda tersebut juga bisa didapatkan pada berbagai literatur yang membahas tentang pelayanan profesi. Sebagai mana yang dikatakan oleh Hall dan Elliot (1993, dalam Ridwan Widagdo, 2002:36) bahwa kualitas pelayanan sering dilihat memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan klien.

Dalam perjalanan perkembangan dunia bisnis, tanggung jawab profesi akuntan berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan jasa pemakai akuntansi. Mengingat pentingnya fungsi akuntan publik, maka diperlukan berbagai usaha untuk menjaga kualitas akuntan publik agar kepercayaan masyarakat pada profesi ini tidak berkurang dan pemakai jasa akuntan merasa puas.

Audit yang mempunyai standar kualitas yang tinggi mungkin bisa lebih baik dalam penggunaan sumber-sumber dan lebih efektif dalam audit. Pelaksanaan audit dengan standar kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap profesi akuntan publik berhubungan langsung dengan mutu pemeriksaan (audit). Bertambahnya jumlah Kantor Akuntan Publik (KAP) yang beroperasi membuat persaingan diantara mereka semakin tajam. Bagi pihak perusahaan yang memerlukan jasa audit, semakin banyaknya KAP berarti mereka semakin mempunyai alternatif untuk memilih atau berpindah dari auditor yang satu ke auditor lainnya. Oleh karena itu, kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan.

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara KAP (Kantor Akuntan Publik) saat ini, maka kepuasan konsumen/klien menjadi prioritas utama di mana tingkat kepentingan harapan klien serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen agar mereka merasa puas.

Dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada klien, terdapat atribut kualitas jasa audit, yaitu : pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien; respon atas kebutuhan klien, kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP, anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati, KAP memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, melakukan lapangan pekerjaan dengan tepat, keterlibatan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit, standar-standar etika yang tinggi dari anggota-anggota tim audit, dan menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit.

Berkualitas atau tidaknya pelaksanaan audit mengacu pada standar-standar yang ditetapkan meliputi standar umum, standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan. Banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas audit. Dengan kata lain pengguna jasa audit dapat memberikan penilaian atas

kualitas audit. Agar dapat sukses berkompetisi di lingkungannya, KAP harus berjuang untuk meningkatkan harapan-harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien.

Atribut kualitas jasa audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan klien. Tetapi berbagai pendapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan audit dan kepuasan klien merupakan sesuatu yang berdiri sendiri.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, telah mendorong penulis untuk memilih masalah pengendalian intern sebagai obyek penulisan skripsi, khususnya pada Bank BRI Kota Kendari dengan judul “Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada BRI Kota Kendari)”. Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang ingin di teliti dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada BRI Kota Kendari)?. Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada BRI Kota Kendari).

## **METODE**

Adapun yang menjadi objek dari penelitian adalah Pada Same Hotel Kendari yang berlokasi di Kota Kendari.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk pertanyaan atau kalimat-kalimat seperti jawaban kuisioner.
- b. Data Kuantitatif yaitu data berupa angka-angka yang dinyatakan dalam berbagai satuan seperti jumlah karyawan pada Same Hotel Kendari.

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari karyawan dan pimpinan perusahaan Same Hotel Kendari.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui internet, buku yang berkaitan dengan penelitian.

Menurut Arikonto (2006: 130) mengungkapkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 20 responden yang terdiri dari pimpinan dan karyawan Same Hotel Kendari.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006 : 131). Karena anggota populasi bersifat *homogen* maka teknik pengambilan sampelnya yaitu *Simple Random Sampling*.

*Simple Random Sampling* yaitu Teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2007 : 82). Sampel dalam penelitian ini adalah 20 responden yang terdiri dari pimpinan dan karyawan Same Hotel Kendari.

Untuk mengungkapkan data tentang efektivitas sistem pengendalian intern dan Kepuasan Klien perusahaan, maka penelitian menggunakan metode sebagai berikut :

1. Metode Angket/Kuesioner.

Metode angket/kuesioner dalam penelitian adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Suharsimi 1998:140). Metode angket dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkap variabel (X) yaitu efektivitas sistem pengendalian intern di Same Hotel Kendari. Angket tersebut berupa daftar *check list* yaitu berisi butir-butir pertanyaan yang terdiri dari dua jawaban antara ya dan tidak.

2. Metode Dokumentasi.

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada benda-benda yang tertulis (Suharsimi 1998:149). Dalam penelitian ini metode dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari dokumen yang ada di Same Hotel Kendari.

3. Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pengurus/manajer dan karyawan Same Hotel Kendari. Metode wawancara digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari metode angket/kuesioner dan metode dokumentasi.

Dalam penelitian ini digunakan *skala likert* lima point. *Skala likert* ini di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2007 : 86). Penentuan skala likert dapat di lihat sebagai berikut :

Skor 5 = Sangat Setuju, Sangat Sesuai, Sangat Baik, Sangat Ramah, Sangat Cepat.

- Skor 4 = Setuju, Sesuai, Baik, Ramah, Cepat.
- Skor 3 = Cukup Setuju, Cukup Sesuai, Tidak Baik, Tidak Ramah, Cukup Cepat.
- Skor 2 = Tidak Setuju, Tidak Sesuai, Tidak Baik, Tidak Ramah, Tidak Cepat.
- Skor 1 = Sangat Tidak Setuju, Sangat Tidak Sesuai, Sangat Tidak Baik, Sangat Tidak Ramah, Sangat Tidak Cepat.

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah, pengolahan data dengan menggunakan sistem komputerisasi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Tabulasi, yaitu tehnik pengolahan data dengan cara memasukan data-data yang di peroleh dari responden dengan bentuk tabel sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- 2) Interpretasi data, yaitu menjelaskan data yang telah ditabulasi secara konseptual untuk selanjutnya dianalisis.

Karena penelitian ini menggunakan kuisisioner, maka perlu dilakukan *uji validitas* dan *uji reliabilitas*. *Uji validitas* menunjukkan tingkat kevalitan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang *valid* atau sah mempunyai *validitas* tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang *valid* berarti memiliki *validitas* rendah.

Sebuah instrument dikatakan *valid* apabila dapat menggunakan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya *validitas* instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang *validitas* yang dimaksud. Apabila suatu data telah dinyatakan *valid*. Maka langkah selanjutnya adalah mengukur *reliabilitas* data tersebut.

Uji Validitas di lakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji Validitas di maksudkan sebagai ukuran seberapa cermat suatu uji melakukan fungsi ukurannya. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai variabel kekeliruan yang kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang bisa di percaya. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing – masing variabel.

Uji validitas di lakukan dengan menggunakan koefisien korelasi (*produk moment*) kriteria pengujian yang di gunakan pada suatu instrument yang di katakan valid jika  $r \geq 0,30$  dengan derajat signifikan  $\alpha = 0,05$ .

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat mengumpulkan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketaatan, keakuratan, kestabilan dan konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari kelompok individu walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan pertanyaan – pertanyaan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

SPSS versi 19 *for windows* memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistic koefisien *crombach alpha* kriteria pengujian yang di gunakan pada suatu instrument yang di katakan reliabel jika  $r \geq 0,60$  dengan derajat signifikan  $\alpha = 0,05$

Adapun tehnik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Editing, yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti kekonsentrasian jawaban, dan menyeleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses.
- 2) *Coding*, yaitu mengkode atau memisahkan data berdasarkan klasifikasi variabel.
- 3) Tabulasi, yaitu mengidentifikasi, mencacah terhadap setiap item pertanyaan dalam bentuk distribusi frekuensi.

Untuk menjawab permasalahan yang di kemukakan dalam penelitian ini di gunakan analisis *regresi* sederhana. Untuk mengetahui pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien.

Menurut Sugiyono (2007:250), analisis *regresi linear* sederhana digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) *variabel dependen* bila dua atau *variabel independen* sebagai *factor predictor* dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Model analisis regresi linear Sederhana yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Klien
- $\alpha$  = Konstanta (Nilai *intercept*)
- $\beta$  = *Koefisien regresi* untuk  $X_1$
- X = Atribut Kualitas Audit
- $\varepsilon$  = Estimasi tingkat kesalahan / *Error*

Dalam klasifikasi variabel di tentukan mana yang sebagai variabel bebas (*independent*) adalah Atribut Kualitas Audit (X), dan mana yang sebagai variabel terikat

(*dependent*) adalah Kepuasan Klien (Y) sedangkan variabel lain di luar kedua variabel tersebut dilambangkan dengan ( $\epsilon$ ) yang merupakan variabel - variabel yang tidak di ukur.

Untuk mengukur pengaruh variabel X terhadap variabel Y digunakan kaidah pengambilan keputusan yang di kemukakan oleh Sudjana (1996 : 367) sebagai berikut :

- a. Jika nilai  $r > 0$  artinya telah terjadi hubungan linear yang positif yang berindikasikan bahwa makin besar nilai Atribut Kualitas Audit (X), maka semakin besar pula Kepuasan Klien (Y), atau sebaliknya.
- b. Jika nilai  $r < 0$  berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dan variabel Y
- c. Jika nilai  $r = 1$  atau  $r = -1$  artinya telah terjadi hubungan *linier* sempurna yaitu berupa garis lurus, sedangkan untuk nilai  $r$  yang makin mengarah ke angka 0 maka garis makin tidak lurus.

Besarnya nilai yang di gunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan kaidah pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Sugiyono (2007 : 231 ) sebagai berikut :

- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. Nilai $r = 0,00 - 0,199$ | pengaruh yang terjadi tidak kuat  |
| 2. Nilai $r = 0,20 - 0,399$ | pengaruh yang terjadi kurang kuat |
| 3. Nilai $r = 0,40 - 0,599$ | pengaruh yang terjadi sedang      |
| 4. Nilai $r = 0,60 - 0,799$ | pengaruh yang terjadi kuat        |
| 5. Nilai $r = 0,80 - 1,00$  | pengaruh yang terjadi sangat kuat |

Untuk menentukan kecenderungan rata-rata skor jawaban responden, di gunakan criteria interpretasi rata-rata skor kuisisioner dengan skala liker seperti yang dikemukakan oleh Rachman (2004: 89) Sebagai Berikut :

- |                                     |             |                |
|-------------------------------------|-------------|----------------|
| a. Nilai rata-rata skor             | 1,00 – 1,99 | = Buruk Sekali |
| b. Nilai rata-rata skor             | 2,00 – 2,99 | = Buruk        |
| c. Nilai rata-rata skor             | 3,00 – 3,99 | = Cukup Baik   |
| d. Nilai rata-rata skor             | 4,00 – 4,99 | = Baik         |
| e. Nilai rata-rata skor sama dengan | 5,00        | = Baik Sekali  |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik *product moment pearson* dengan kriteria jika  $r$  yang diperoleh  $>0,30$  pada, taraf kepercayaan 95%, maka instrumen (kuisisioner) dinyatakan Valid. Hasil uji validitas instrumen dimaksud dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Instrumen pada Tarif signifikansi  $\alpha = 0,05$ 

<b>Indikator</b>	<b>Nilai r</b>	<b>Ket</b>
<b>X1</b>	<b>.493</b>	<b>Valid</b>
<b>X2</b>	<b>.506</b>	<b>Valid</b>
<b>X3</b>	<b>.591</b>	<b>Valid</b>
<b>X4</b>	<b>.730</b>	<b>Valid</b>
<b>X5</b>	<b>.735</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1</b>	<b>.553</b>	<b>Valid</b>
<b>Y2</b>	<b>.468</b>	<b>Valid</b>
<b>Y3</b>	<b>.584</b>	<b>Valid</b>
<b>Y4</b>	<b>.590</b>	<b>Valid</b>
<b>Y5</b>	<b>.467</b>	<b>Valid</b>

Sumber : Data primer SPSS 19 (Diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut menunjukkan bahwa semua item indikator yang mengukur masing-masing variabel indikator menghasilkan angka koefisien validitas yang lebih dari 0,3 ( $r > 0,3$ ). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Uji reliabilitas instrumen pada tarif kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) diperoleh hasil seperti pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen pada Tarif signifikansi  $\alpha = 0,05$ 

<b>Indikator</b>	<b>Nilai r</b>	<b>Ket</b>
<b>X1</b>	<b>.662</b>	<b>Reliable</b>
<b>X2</b>	<b>.644</b>	<b>Reliable</b>
<b>X3</b>	<b>.619</b>	<b>Reliable</b>
<b>X4</b>	<b>.613</b>	<b>Reliable</b>
<b>X5</b>	<b>.611</b>	<b>Reliable</b>
<b>Y1</b>	<b>.788</b>	<b>Reliable</b>
<b>Y2</b>	<b>.780</b>	<b>Reliable</b>
<b>Y3</b>	<b>.716</b>	<b>Reliable</b>
<b>Y4</b>	<b>.622</b>	<b>Reliable</b>
<b>Y5</b>	<b>.644</b>	<b>Reliable</b>

Sumber: Data primer diolah, SPSS 19

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut disimpulkan bahwa semua item indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel indikatornya memiliki angka koefisien lebih besar dari 0,60. Karena itu, instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data dapat dinyatakan reliable pada taraf kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$

Responden dalam penelitian tentang pengaruh Efektifitas Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kepuasan Klien pada Same Hotel Kendari adalah sebanyak 18 orang. Responden tersebut memiliki karakteristik yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a) Umur.**

Umur biasanya akan mempengaruhi keadaan fisik bekerja dari cara berfikir seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Pada umumnya Karyawan yang berumur muda dan sehat fisik serta mentalnya lebih produktif kerjanya dari pada yang umurnya lebih tua. Manusia yang umurnya muda biasanya lebih cepat menerima hal-hal baru yang dianjurkan dan mempunyai ide-ide yang cemerlang yang dapat membuat usahanya lebih maju. Berikut ini akan diuraikan klasifikasi umur responden pada Same Hotel Kendari.

Tabel 4.3. Klasifikasi Umur responden

No	Umur (Tahun)	Jiwa (Orang)	Presentase (%)
1	15 – 20	1	5.55 %
2	21 – 25	2	11.11 %
3	26 – 30	3	16.66 %
4	31 – 35	3	16.66 %
5	36 – 40	2	11.11 %
6	41 – 45	2	11.11 %
7	46 Keatas	5	27.77 %
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>18</b>

Sumber : Data Primer (Diolah) Tahun 2013

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 4.3. diatas yaitu karyawan pada BRI Kota Kendari sebagian besar umur responden berkisar antara 46 tahun keatas tahun yaitu sebesar 27,77 %. Umur 31 – 35 tahun sebesar 16.66 %. Umur 21 – 25, 36 – 40, dan 41 – 45 tahun sebesar 11,11 %, 26 – 30

tahun sebesar 16,66 % dan 15 – 20 sebesar 5,55 %.

### b) Pendidikan

Pendidikan pada umumnya memberikan sumbangan berfikir bagi responden. Pendidikan yang relatif tinggi menyebabkan Karyawan lebih dinamis. Pendidikan dapat diperoleh dari tiga sumber yaitu pendidikan formal, non formal dan informal. Pada tabel 4.4. dapat dilihat jelas tingkat pendidikan formal responden pada Same Hotel Kendari.

Tabel 4.4. Klasifikasi Pendidikan Responder

No	Tingkat Pendidikan	Jiwa (Orang)	Presentase (%)
1	SARJANA	18	100 %
<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), 2013

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 4.4. diatas, tingkat pendidikan responden pada umumnya Sarjana dimana jumlahnya adalah sebesar 100%.

### c) Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada umumnya akan memberikan pembeda berapa jumlah Karyawan laki laki dan Karyawan perempuan. Pada tabel 4.5. dapat dilihat jelas tingkat jenis kelamin responden pada Same Hotel Kendari.

Table 4.5. Klasiftkasi Jenis Kelamin Responden.

No	Jenis Kelamin	Jiwa (Orang)	Presentase (%)
1	Laki – Laki	7	38.9 %
2	Perempuan	11	61.11 %
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), Tahun 2013

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pada umumnya responder laki – laki pada BRI Kota Kendari yaitu sebesar 38.9 % dan perempuan sebesar 61.11 %.

### Pembahasan

### Analisis Terhadap Skor Pernyataan

#### Variabel Independen (Sistem Pengendalian Intern (X))

Dari hasil kuisioner, diperoleh total skor untuk Sistem Pengendalian Intern, tampak pada tabel 4.6 berikut ini

Tabel 4.6 : Variabel Independen (Sistem Pengendalian Intern (X))

Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor (X.F)
15	2	11.11 %	30
16	2	11.11 %	32
17	2	11.11 %	34
18	2	11.11 %	36
19	5	21.8 %	95
20	1	5.55 %	20
21	3	16.66 %	63
22	1	5.55 %	22
<b><math>\sum f.X =</math> Jumlah</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>	<b>332</b>
<b><math>\sum fI.X =</math> Jumlah Skor</b>	<b>5 x 18</b>		<b>90</b>
<b>Rata-rata Skor</b>			<b>3.68</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), Tahun 2013

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, diketahui bahwa total skor Atribut Kualitas Audit di bahwa total skor untuk dimensi ini adalah sebesar 332 yang terdiri dari 5 item pertanyaan dari 18 responden yang berarti bahwa jika dirata-ratakan setiap responden dengan skor 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa Atribut Kualitas Audit yang ada pada adalah cukup baik.

#### Variabel Dependen (Kepuasan Klien (Y))

Dari hasil kuisioner, diperoleh total skor untuk Kepuasan Klien, tampak pada tabel 4.7 berikut ini

Tabel 4.7 : Variabel Dependen (Kepuasan Klien (Y))

Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor (X.F)
13	1	5.55 %	13
14	1	5.55 %	42

15	1	5.55 %	
16	1	5.55 %	34
17	5	27.77 %	90
18	4	22.22 %	19
19	1	5.55 %	20
20	2	11.11 %	42
21	2	11.11 %	66
22			
<b><math>\sum f.X =</math> Jumlah</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>	<b>331</b>
<b><math>\sum fI.X =</math> Jumlah Skor</b>	<b>5 x 18</b>		<b>90</b>
<b>Rata-rata Skor</b>			<b>3.67</b>

Sumber : Data Primer (Diolah), Tahun 2013

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, diketahui bahwa total skor Kepuasan Klien di bahwa total skor untuk dimensi ini adalah sebesar 331 yang terdiri dari 5 item pertanyaan dari 18 responden yang berarti bahwa jika dirata-ratakan setiap responden dengan skor 3,67. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Klien yang ada pada adalah cukup baik.

### Uji Hipotesis

Penelitian tentang Sistem Pengendalian Intern terhadap Kepuasan Klien diperoleh hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana yang diuji dengan program SPSS 19 disajikan sebagai berikut

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear sederhana

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (B)	Standar Error	T Hitung (Stat)	Signifikan t	R Korelasi
Y	0.686	2.314	2.521	0,000	0,809
Konstanta = 5.833					
Adjusted R Square = 0,632					
R Square = 0,654					

Sumber : Lampiran

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 19 diperoleh, persamaan regresi linear sederhana, pengaruh Sistem Pengendalian Intern terhadap Kepuasan Klien adalah:

$$Y = 5.833 + 0.686 X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,809 dapat diartikan bahwa korelasi hubungan antara variabel bebas Atribut Kualitas Audit (X) terhadap kepuasan klien (Y) adalah positif.
2. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,654 dapat diartikan bahwa 65,4 % variasi dari peningkatan Atribut Kualitas Audit dipengaruhi oleh kepuasan klien (X) dan sisanya 34,6 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap kepuasan Klien pengaruhnya kuat.
3. Estimasi tingkat error variabel bebas sistem pengendalian internal = 2,314 menunjukkan angka relatif kecil yang berarti mode regresi semakin akurat untuk memprediksi Atribut Kualitas Audit.

### **Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Hasil analisis inferensial menunjukkan bahwa Atribut Kualitas Audit berpengaruh terhadap kepuasan Klien dapat dilihat dari nilai signifikansi t pada analisis regresi sederhana yaitu  $\text{sig } t = 0,00 < \alpha = 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan Atribut Kualitas Audit yang dilakukan oleh BRI Kota Kendari akan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien pada BRI Kota Kendari. Oleh karena itu, upaya peningkatan Atribut Kualitas Audit sangat diperlukan dalam rangka peningkatan kepuasan Klien pada BRI Kota Kendari.

Besarnya pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap kepuasan klien dapat dilihat pada koefisien regresinya sebesar 0,686. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi perubahan dimensi Atribut Kualitas Audit sebesar 1 satuan, maka akan menyebabkan perubahan terhadap kepuasan Klien sebesar 68,6 %.

Berdasarkan uraian diatas, akan berlaku jika diasumsikan bahwa variabel bebas lainnya dalam penelitian ini dianggap tetap. Kenyataan ini dapat berindikasi bahwa Atribut Kualitas Audit akan menyebabkan kecenderungan upaya peningkatan

kepuasan klien dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang digunakan guna menjawab masalah dan hipotesis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Atribut Kualitas Audit berpengaruh terhadap kepuasan klien pada BRI Kota Kendari. Dapat diindikasikan, bahwa peningkatan kepuasan klien sudah baik dimana pelaksanaan Atribut Kualitas Audit pada BRI Kota Kendari secara umum berorientasikan sangat baik. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responder sangat setuju untuk melakukan Atribut Kualitas Audit pada BRI Kota Kendari yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan klien pada BRI Kota Kendari.

Kepuasan klien pada BRI Kota Kendari yang baik ini, tidak terlepas dari Atribut Kualitas Audit yang dilakukan oleh BRI Kota Kendari. Karena pada dasarnya pelaksanaan Atribut Kualitas Audit diarahkan pada bidang-bidang strategis dan secara operasional difokuskan pada kegiatan yang dapat memberikan masukan yang lebih bermakna bagi manajemen Bank dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Sehingga pelaksanaan Atribut Kualitas Audit yang dilakukan oleh BRI Kota Kendari akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan klien pada BRI Kota Kendari.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agoes, Sukrisno, (2004), AUDITING (PEMERIKSAAN AKUNTAN) Oleh Kantor Akuntan Publik, Jilid I, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta..
- Ahmad Zamhari, Indah Damayanti, Apriza Selpia, & Maysyaroh. (2022). KAIN PERCA SEBAGAI PELUANG BERWIRUSAHA MELALUI E-COMMERCE. *JICS : Journal Of International Community Service*, 1(02), 64–73. <https://doi.org/10.62668/jics.v1i02.456>
- Anoraga, Pandji dan Djoko Sudantoko. (2002). KOPERASI, KEWIRUSAHAAN DAN\_USAHA KECIL. Semarang: Rineka Cipta.
- Arens. Alvin. A. and James. K. Loebbecke. (2000). AUDITING AN INTEGRATED APPROACH (8th edition). Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

- Arens, Alvin A., Elder, Randal J., Beasley, Mark S., (2008), AUDITING DAN PELAYANAN VERIFIKASI: PENDEKATAN TERPADU, Jilid III, Edisi Pertama.
- Arens, Alvin. A., Randal J. Elder, and Mark S. Beasley. (2003). AUDITING AND ASSURANCE SERVICES: AN INTEGRATED APPROACH (9th edition). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Arikunto, (2006), STATISTIKA UNTUK PENELITIAN, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). PROSEDUR PENELITIAN, SUATU PENDEKATAN PRAKTEK. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Arya Bimantara, M., Cahyaning Rahmadani, P. N. ., Aminullah, R., Halimatuz Zuhriyah, I. N., Nur Hayati, N. E. ., & Yudha Kartika, D. S. . (2023). PENGEMBANGAN IDENTITAS USAHA DAN PEMASARAN UMKM UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING. *JICS : Journal Of International Community Service*, 2(01), 1–7. <https://doi.org/10.62668/jics.v2i01.688>
- Apsari, E. Sri. (2000). PROSES PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN UNTUK KOPERASI. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Arifin, A. ., Amang, B. ., & Ramlawati, R. (2022). PERBANDINGAN PENETAPAN TARIF PEMBAYARAN AIR MINUM PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA BAUBAU. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(04), 343–355. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v1i04.459>
- Boyton, W.C., R.J.Johnson and W.G. Kell,. (2001). MODERN AUDITING (7th edition). New York : John Wiley & Sons,Inc.
- Chairunnisa, S., Zamhari, A. ., Warni, D. R. ., & Septiano, A. . (2022). ANALISIS USAHA INOVATIF MELALUI KEWIRAUSAHAAN SOSIAL. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(04), 308–314. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v1i04.462>
- Departemen Koperasi dan PPK. (1997). FORMULIR DAN PETUNJUK PEMBINAAN KOPERASI PER TRIWULAN DAN TAHUNAN. GKPRI.
- Ernawati, E. (2022). ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP DEVIDEN PAYOUT RATIO PADA PERUSAHAAN YANG TERDAFTAR DI JAKARTA ISLAMIC INDEX (JII) TAHUN 2012-2016.

- ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(03), 263–280. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v1i03.269>
- Eny Latifah, Lutfi Auliyah, Yazid Al-Busthomi, & Lailiyatul Azizah. (2022). ANALISIS SWOT DALAM MENGEMBANGKAN UNIT USAHA PADA KOPERASI SYARIAH. *JISEF : Journal Of International Sharia Economics And Financial*, 1(02), 75–91. <https://doi.org/10.62668/jisef.v1i02.340>
- Fitriani Latief, Fitriany, Giri Dwinanda, Lidia Bater, & Fika Kusuma Nur. (2022). PENERAPAN E-BUSINESS PADA PELAKU USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH DI KABUPATEN MAROS. *JICS : Journal Of International Community Service*, 1(02), 33–38. <https://doi.org/10.62668/jics.v1i02.426>
- Firnanda Yogatama. (2022). PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA BAUBAU. *JIEM : Journal Of International Entrepreneurship And Management*, 1(01), 62–81. <https://doi.org/10.62668/jiem.v1i01.149>
- Handoko, T. Hani. (1995). MANAJEMEN. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hamid, N. ., Alimusa, L. O. ., Asgar, M. ., & Zulkifli, Z. (2022). DETERMINAN KEPUASAN KLIEN MIKRO DAN KECIL ERA PANDEMI COVID-19 DI KOTA KENDARI. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(01), 28–45. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v1i01.46>
- Hartadi, Bambang. (2000). SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM HUBUNGANNYA\_DENGAN MANAJEMEN DAN AUDIT. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hendrawan, L. ., Muthalib, A. A., & Sabilalo, M. A. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI INTERNAL DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KONAWA. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 3(01), 01–19. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v3i01.1005>
- Ilman Huda, M. A. ., Zairifli, A. I. A. ., Ratih, D. ., Sa'diyah, H. ., & Latifah, E. . (2023). AKUNTANSI SYARIAH SEBAGAI SUMBER INFORMASI BAGI PERUSAHAAN BERBASIS SYARIAH. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 2(02), 51–59. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v2i02.526>

- Kartasapoetra, A.G. (2003). PRAKTEK PENGELOLAAN KOPERASI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kementrian Koperasi dan UK & M RI. (2002). HIMPUNAN KEBIJAKAN KOPERASI DAN UKM DIBIDANG AKUNTABILITAS. Jakarta.Dep. Kop.
- Kolter philip., (2005), MANAGEMENT AUDIT, Edisi Kesepuluh, Salemba Empat, Jakarta
- Mariana, A. . (2022). PENGARUH MODAL KERJA, LIKUIDITAS, DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN SEKTOR INDUSTRI BARANG KONSUMSI YANG TEDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) PERIODE 2016-2020. *AT TARIIZ : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(03), 156–167. <https://doi.org/10.62668/attariiz.v1i03.324>
- Mukhlisin, (2004), AUDITING AND ANSURENCE, Jilid I, Edisi kesembilan, Alih Bahasa, Tim.
- Mulyadi, (2000), AUDITING, Penerbit Salemba Empat, Yogyakarta
- Mulyadi, (2007), AUDITING, Penerbit Erlangga Surabaya
- Mulyadi. (1997). SISTEM AKUNTANSI. Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Mutis, Thoby. (1992). PENGEMBANGAN KOPERASI. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mulyadi. (2002). AUDITING. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Napitupulu, T., & Endang Wulandari. (2022). PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, PROFITABILITAS, SOLVABILITAS, DAN KUALITAS AUDIT TERHADAP AUDIT DELAY PADA PERUSAHAAN MAKANAN DAN MINUMAN YANG TERDAFTAR PADA BEI TAHUN 2016-2018. *JIM : Journal Of International Management*, 1(02), 116–127. <https://doi.org/10.62668/jim.v1i02.552>
- Nurfadilah, R., Zamhari, A. ., Nurjannah, R. A. ., & Nurania, R. . (2022). PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM MEMASARKAN PRODUK HASIL WIRUSAHA. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(04), 300–307. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v1i04.465>
- Nur Mayada Muiru. (2022). PELATIHAN KEWIRAUSAHAAN PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN INSTITUT TEKNOLOGI DAN

- BISNIS MUHAMMADIYAH WAKATOBI. *JICS : Journal Of International Community Service*, 1(01), 19–25. <https://doi.org/10.62668/jics.v1i01.137>
- Puspita Sari, I., Safaruddin, S., & Prasetyo, H. . (2023). STRATEGI KEUANGAN PERUSAHAAN YANG BERDAMPAK TERHADAP MASYARAKAT SEKITAR PADA PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) TBK OGAN KOMERING ULU ( SUMATERA SELATAN ). *AT TARIIZ : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(03), 150–162. <https://doi.org/10.62668/attariiz.v2i03.588>
- Poerwadarminta, W.J.S. (2002). KAMUS UMUM BAHASA INDONESIA. Jakarta: Balai\_Pustaka.
- Rachman, Maman dan Muchsin. (2004). KONSEP DAN ANALISIS STATISTIK. Semarang: CV IKIP Semarang Press.
- Rizki, S. D. ., Makmur, M. R. ., Tharir, A. N. M. ., Hakim, A. A. A. A. ., Shaleha, W. M. ., & Maksar, M. S. . (2024). SOSIALISASI PENINGKATAN KESADARAN WAJIB PAJAK BAGI PELAKU USAHA SARANG BURUNG WALET DI KABUPATEN KOLAKA UTARA. *JICS : Journal Of International Community Service*, 2(02), 69–78. <https://doi.org/10.62668/jics.v2i02.732>
- Rohmah, Y., Hendrik Setiawan, Lailatul Mubarrirroh, Muhammad Mamdukh, & Eny Latifah. (2023). PERSPEKTIF USHUL FIQIH ATAS ZAKAT PROFESI DALAM PEMIKIRAN FIQIH KONTEMPORER. *JITAA : Journal Of International Taxation, Accounting And Auditing*, 2(01), 1–15. <https://doi.org/10.62668/jitaa.v2i01.694>
- Salihi, S. S., & Wiansari, W. (2022). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM MENINGKATKAN PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENDAPATAN RUMAH SAKIT UMUM MURHUM KOTA BAUBAU. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(01), 1–19. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v1i01.43>
- Septiani, M., & Wulandari, E. (2022). PENGARUH PERTUMBUHAN PENJUALAN, UKURAN PERUSAHAAN, DAN INVESTMENT OPPORTUNITY SET TERHADAP STRUKTUR MODAL . *JJAR : Journal Of International Accounting Research*, 1(02), 48–56. <https://doi.org/10.62668/jjar.v1i02.341>
- Sugiyono, (2007), STATISTIKA UNTUK PENELITIAN, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sudjana, (1996), METODE RISET UNTUK BISNIS DAN EKONOMI, Penerbit Erlangga, Jakarta

- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. (2001). KOPERASI TEORI DAN PRAKTIK. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sya'ban, G. A., Amelia, R. N. ., Karomah, U. ., Ferdian Afrizal, A. ., & Latifah, E. . (2023). PERAN AKUNTASI SYARIAH DALAM MENINGKATKAN MINAT INVESTOR PADA PERUSAHAAN BERBASIS SYARIAH. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 2(01), 30–39. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v2i01.529>
- Tunggal, Wijaya Amin. (2005). STRUKTUR PENGENDALIAN INTERN. Jakarta: Rineka\_Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun (1992). UNDANG-UNDANG POKOK PERKOPERASIAN. Jakarta: Penerbit Arikha Media Cipta.
- Widiyati, Ninik. (2002). MANAJEMEN KOPERASI. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Winda Wantari. (2022). STUDI DAMPAK USAHA PENGGILINGAN BATU TERHADAP KONDISI MASYARAKAT DI DESA WATUKALANGKARI KECAMATAN RUMBIA KABUPATEN BOMBANA. *JIDE : Journal Of International Development Economics*, 1(01), 38–48. <https://doi.org/10.62668/.v1i01.114>
- Widagdo., Ridwan, (2002, AUDIT ORGANSISASI PUBLIK, Edisi Lima (revisi), Salemba Empat, Jakarta
- William F. Messier, dan Margareth Boh. (2003). AUDITING AND ASSURANCE: A SYSTEMATIC APPROACH (3th edition). USA : McGraw-Hill.
- Wulandari, M. T., Safaruddin, S., & Santoso, R. . (2022). PERANAN DEPARTEMENT GENERAL AFFRAIR DALAM PELAYANAN OPERASIONAL PERUSAHAAN DI PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) TBK. *AT TARIIZ : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(03), 121–131. <https://doi.org/10.62668/attariiz.v1i03.312>
- Yusuf, Al Haryono. (2001). AUDITING (PENGAUDITAN). Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Zamhari, A. ., Febriyanti, . A. ., Supanto, E., & Akbar, M. . (2022). PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PEMBELAJARAN KEWIRAUSAHAAN. *ECOTECHNOPRENEUR : Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(04), 289–299. <https://doi.org/10.62668/ecotechnopreneur.v1i04.466>