

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan, dan Energi Baru Terbarukan (EBT) Satuan Pengawasan Intern (SPI) PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).

PLN merupakan perusahaan listrik milik negara yang sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia melalui Kementerian BUMN. Sebagai penyedia utama layanan kelistrikan, PLN memainkan peran strategis dalam memenuhi kebutuhan energi nasional. PLN berawal dari pembentukan Jawatan Listrik dan Gas pada 27 Oktober 1945. Setelah melewati berbagai fase, pada 1994 statusnya berubah menjadi Persero sesuai PP No. 23 Tahun 1994. Untuk menjawab tantangan masa depan, PLN melakukan transformasi menyeluruh dengan struktur Holding-Subholding sejak akhir 2022, yang bertujuan meningkatkan efisiensi, fleksibilitas bisnis, dan keuangan (PLN, 2023a).



Gambar 1.1 Logo PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

*Sumber:* PLN, (2023)

PLN memperoleh Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik berdasarkan keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) atas nama Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral, sesuai dengan Keputusan No. 25/I/IUPTL/PMDN/2016 tanggal 27 September 2016, yang kemudian diperbarui melalui Keputusan Kepala BKPM No. 2/I/IUPTL-T/PMDN/2018 tanggal 18 Januari 2018. Ruang lingkup wilayah usaha PLN mencakup seluruh wilayah Negara Kesatuan

Republik Indonesia, kecuali area tertentu yang telah ditetapkan pemerintah sebagai wilayah usaha bagi BUMN lain, BUMD, badan usaha swasta, atau koperasi (Kementerian ESDM, 2021).

PLN membagi kegiatan usahanya ke dalam lima klaster utama, meliputi penyediaan energi primer, pembangkitan listrik, pengelolaan wilayah usaha, layanan tambahan di luar penjualan kWh, serta penyediaan solusi bisnis. Setiap klaster ini diperkuat melalui dukungan anak perusahaan dan subholding yang berperan dalam memastikan ketersediaan listrik dan pengembangan inovasi layanan (PLN, 2023a).

Lima klaster bisnis PLN dapat dilihat pada gambar 1.2.

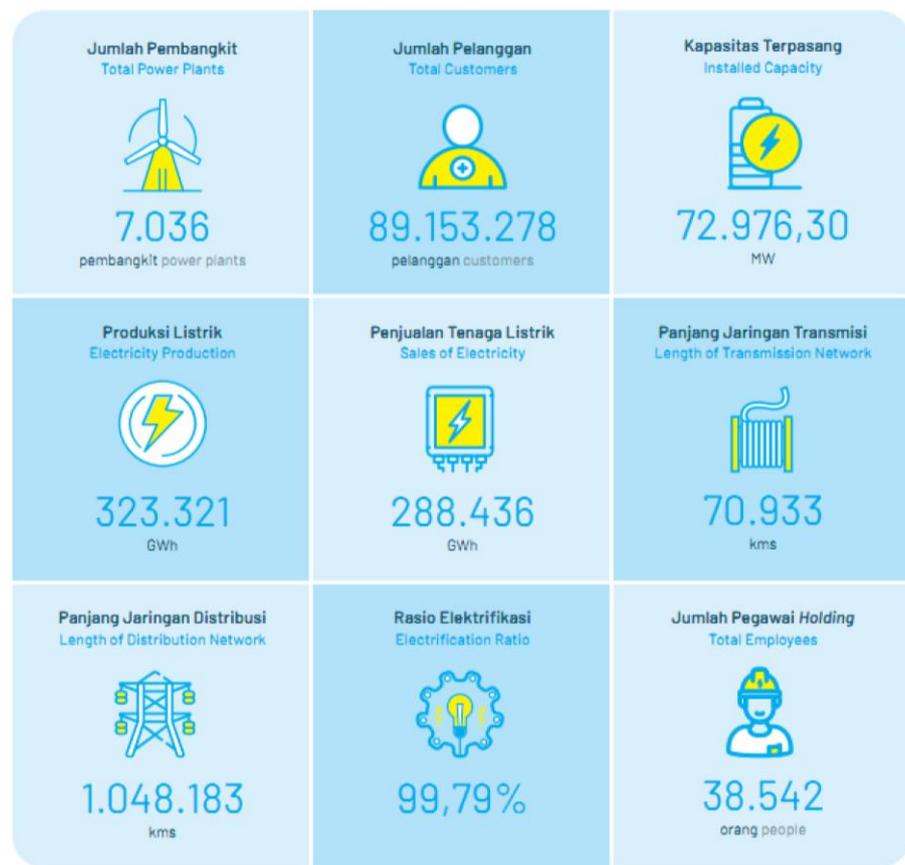


Gambar 1.2 Lima Klaster Bisnis PLN Tahun 2023

*Sumber:* PLN, (2023)

Pada tahun 2023, PLN menunjukkan kinerja operasional yang signifikan dalam mendukung ketahanan energi nasional. Secara keseluruhan, PLN mengelola sebanyak 7.036 unit pembangkit listrik dan kapasitas terpasang sebesar 72.976 MW yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Total energi listrik yang berhasil diproduksi mencapai sekitar 323.321 GWh, mencerminkan peran strategis PLN

dalam menjaga pasokan energi yang stabil dan berkelanjutan. Untuk menjangkau kebutuhan masyarakat secara luas, PLN mengoperasikan jaringan distribusi yang sangat luas, yaitu sepanjang 1.048.183 kilometer, yang mendistribusikan listrik ke berbagai segmen pelanggan, baik rumah tangga, bisnis, maupun industri. Jumlah pelanggan yang dilayani pun terus meningkat, dengan total lebih dari 89 juta (PLN, 2023a). Gambar 1.3 menunjukan Kinerja Operasional PLN 2023.



Gambar 1.3 Kinerja Operasional PLN Tahun 2023

Sumber: PLN, (2023)

Pada tahun 2023, PLN mencatatkan kinerja keuangan yang solid, dengan total aset mencapai Rp1.671 triliun. Dari aktivitas usahanya, PLN berhasil membukukan pendapatan sebesar Rp487,38 triliun, dan menghasilkan laba bersih sebesar Rp22,071 triliun, mencerminkan pengelolaan keuangan yang sehat dan kinerja bisnis yang berkelanjutan (PLN, 2023a). Gambar 1.4 menunjukan Kinerja Keuangan PLN Tahun 2023.



Gambar 1.4 Kinerja Keuangan PLN Tahun 2023

*Sumber:* PLN, (2023)

Direksi PLN memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan fungsi pengawasan intern melalui pembentukan unit khusus berupa Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan penyusunan Piagam Pengawasan Intern sebagai dasar operasionalnya. SPI bertanggung jawab mendukung Direktur Utama dalam melakukan audit atas aspek operasional dan keuangan perusahaan, menilai efektivitas pengendalian serta pelaksanaan kegiatan perusahaan, serta menyampaikan saran perbaikan. Selain itu, SPI juga memberikan laporan hasil audit kepada Direktur Utama dan memantau tindak lanjut dari temuan audit tersebut. Fungsi utama SPI meliputi evaluasi atas efektivitas sistem pengendalian intern, manajemen risiko, dan tata kelola, serta melakukan pemeriksaan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai bidang seperti keuangan, operasional, Sumber Daya Manusia (SDM), dan teknologi informasi. Untuk menjaga independensi, SPI berada langsung di bawah koordinasi Direktur Utama, sementara Kepala SPI diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama dengan persetujuan Dewan Komisaris (PLN, 2022a).

Divisi Audit Konstruksi, Pembangkit, dan EBT (DIV AKP) merupakan salah satu satuan kerja di bawah SPI. DIV AKP dipimpin, dibina, dan dikelola EVP Audit Konstruksi, Pembangkitan, dan EBT dalam menyusun rencana pemeriksaan, melaksanakan audit berbasis risiko pada Kantor Pusat (Direktorat Manajemen Pembangkit, Direktorat Manajemen Proyek dan Energi Baru Terbarukan), Subholding PLN Energi Primer, Anak Perusahaan (Subholding PLN Genco 1 dan 2, PT PLN Batam, PT Mandau Cipta Tenaga Nusantara), Pusat-Pusat dan Unit-Unit untuk menjamin target kinerja perusahaan, sesuai dengan peraturan, ketentuan dan kebijakan manajemen serta mengevaluasi pelaksanaan audit dan hasil audit (PLN, 2022b).

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin kompleks, dinamika bisnis menghadirkan tantangan baru yang memperbesar risiko organisasi di tingkat lokal, nasional, dan global. Untuk menghadapinya, perusahaan perlu membangun sistem pengendalian internal yang kuat serta adaptif terhadap perubahan eksternal. Sejalan dengan itu, fungsi audit internal telah mengalami transformasi, dari peran tradisional sebagai *watchdog* menjadi *strategic business partner* yang proaktif dalam mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi (Santonastaso et al., 2023; SPI PLN, 2020).

PLN merupakan pilihan investasi strategis berkat dukungan penuh dari pemerintah, fundamental ekonomi nasional yang kuat, serta permintaan listrik yang terus meningkat sekitar 4,2% per tahun. Dengan fokus pada efisiensi operasional, pengembangan energi baru, dan didukung oleh tim manajemen berpengalaman, PLN memiliki prospek pertumbuhan jangka panjang yang solid. Sebagai tulang punggung industrialisasi nasional, PLN juga menikmati stabilitas keuangan yang terjaga, sejalan dengan posisi fiskal pemerintah yang kuat (PLN, 2023a).

Sehubungan dengan peran strategis PLN maka lebih dituntut fungsi Satuan Pengawasan Intern (SPI) PLN sebagai unit independen yang memberikan *assurance* dan konsultasi untuk meningkatkan nilai dan efektivitas operasional perusahaan. SPI bertugas menilai efektivitas manajemen risiko, pengendalian

internal, serta tata kelola perusahaan, guna memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan mendukung terciptanya tata kelola yang transparan dan akuntabel. SPI PLN sendiri telah menerapkan pendekatan fungsi audit internal sebagai *Strategic Partner* dan memberikan *Added Value* untuk mengawal pencapaian *Strategic Objective* PLN pada 2023–2024, dan akan mengadopsi konsep *Purpose-Driven Internal Audit* pada 2025. Konsep ini menempatkan audit internal sebagai mitra strategis yang memahami dan mengarahkan aktivitas audit untuk mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan, bukan semata berfokus pada fungsi kontrol administratif (PLN, 2022b; PLN, 2023b; PLN, 2024).

Dalam konteks layanan audit modern, persepsi klien terhadap kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas. Audit kini tidak hanya dipandang sebagai pemeriksaan teknis terhadap laporan keuangan, melainkan sebagai layanan berbasis hubungan dan nilai tambah strategis (Ismail et al., 2006; Lai dan Pham, 2020).

Penelitian terkini menunjukkan pentingnya pengalaman klien dalam menilai kualitas audit, di mana dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memberikan kontribusi berbeda terhadap persepsi keseluruhan kualitas layanan (Peštović et al., 2021). Lebih jauh, nilai yang dirasakan (*perceived value*) terbukti menjadi mediator penting yang menghubungkan kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas (Uzir et al., 2021).

Praktik audit internal, khususnya di negara berkembang, masih ditemukan ketidaksesuaian antara ekspektasi klien dan layanan yang diberikan. Audit seringkali dipersepsi hanya sebagai kewajiban administratif, bukan sebagai penyedia nilai strategis (Nguyen et al., 2023; Do et al., 2023).

Berdasarkan Laporan Kinerja Divisi Audit Konstruksi, Pembangunan, dan EBT (AKP) SPI PLN pada 2023-2024 menunjukkan tingkat kepuasan stakeholder internal terhadap layanan audit masih di bawah target (PLN, 2024a; PLN, 2025b). Realiasi *Key Performance Indicators* untuk indikator kinerja Survey Kepuasan Auditee Atas Layanan *Assurance* Divisi AKP pada tahun 2023 sebesar 3,68 dari target 3,70 dengan pencapaian 99,46%, sebagaimana dapat dilihat dalam gambar 1.5.



**LAPORAN PENCAPAIAN KPI TAHUN 2023**  
**PT PLN (Persero) Satuan Pengawasan Intern**  
**Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan dan EBT**

NO	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	BOBOT	TARGET 2023	s.d DESEMBER 2023				
					TARGET	REALISASI	PENCAPAIAN	NILAI	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>KEY PERFORMANCE INDICATORS</b>			<b>40</b>					<b>41,55</b>	
1	Pelaksanaan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) tahun 2023	Divisi/Unit	10	34	34	33	97,06%	9,70	●
2	Survei Kepuasan Auditee atas Layanan Assurance	Skor	10	3,70	3,70	3,86	99,46%	9,94	●
3	External Assessment SPI	Skor	10	3,30	3,30	4,02	110,00%	11,00	●
4	Penilaian Kualitas Laporan Hasil Audit (LHA) Operasional	Skor	10	3,60	3,60	3,93	109,17%	10,91	●
<b>PERFORMANCE INDICATORS</b>			<b>60</b>					<b>63,11</b>	
5	Penilaian Kualitas Laporan Hasil Audit (LHA) Tematik	Skor	8	3,75	3,75	4,40	110,00%	8,80	●
6	Penilaian Kelengkapan Dokumen Form Quality Control	Skor	8	99,10	99,10	98,81	99,71%	7,97	●
7	Penilaian Kelengkapan Dokumen Post Project Review	Skor	8	99,10	99,10	98,38	99,27%	7,94	●
8	Ketepatan waktu penyampaian Laporan Hasil Audit (LHA)	Hari Kalender	8	7	7	5,38	110,00%	8,80	●
9	Kecepatan Pelaksanaan Audit Operasional	Hari Kalender	8	35	35	33,88	103,20%	8,25	●
10	Ketepatan waktu upload dokumen Form Quality Control	Hari Kalender	5	7	7	5,09	110,00%	5,50	●
11	Ketepatan waktu upload dokumen Post Project Review	Hari Kalender	5	7	7	6,50	107,14%	5,35	●
12	Maturity Level/ PLN Bisnis Ekselen	Persen	5	100	100	100	100,00%	5,00	●
13	Pemenuhan Risk Maturity Index (RMI)	Level	5	2,00	2,00	3,62	110,00%	5,50	●
14	Kepatuhan								
	a. Maturity Level/ Kepatuhan		Max -4					0,00	
	b. Ketepatan penyampaian pelaporan dan Akurasi Data Kinerja Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan dan EBT		Max -10					0,00	
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>					<b>104,66</b>	
<b>NILAI KINERJA ORGANISASI (NKO)</b>			<b>100</b>					<b>104,66</b>	●

**Keterangan :**

- Target Tercapai ( Pencapaian  $\geq$  100 )
- Target Hampir Tercapai ( 95  $\leq$  Pencapaian < 100 )
- Target Tidak Tercapai ( Pencapaian < 95 )

*Handwritten signature and initials*

Gambar 1.5 Laporan Pencapaian KPI Tahun 2023 DIV AKP

Sumber: PLN, (2024a)

Berdasarkan Laporan Kinerja Divisi AKP SPI PLN tahun 2024 menunjukkan bahwa *Performance Indicators* untuk Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal Atas Layanan *Assurance* masih tidak tercapainya dengan realisasi sebesar 3,86 dari target 3,93 dan dan pencapaian 98,22% (PLN, 2025b) sebagaimana dapat dilihat dalam gambar 1.6.



**LAPORAN PENCAPAIAN KPI TAHUN 2024**  
**PT PLN (Persero) Satuan Pengawasan Intern**  
**Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan dan EBT**

NO	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	BOBOT	TARGET 2024	s.d DESEMBER 2024				
					TARGET	REALISASI	PENCAPAIAN	NILAI	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>KEY PERFORMANCE INDICATORS</b>			40					41,01	
1	Pelaksanaan Penugasan dengan Acuan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) tahun 2024	↑ Jumlah	14	72	72	74	102,78%	14,38	●
2	Penyelesaian Temuan, Rekomendasi, dan Tindak Lanjut (TRL)	↑ %	13	100	100	100	100,00%	13,00	●
3	Penilaian Kualitas End-to-end atas Audit Operasional dan Tematik	↑ Skor	13	93	93	97,53	104,87%	13,63	●
<b>PERFORMANCE INDICATORS</b>			60					62,34	
4	Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal atas Layanan Assurance	↑ Skor	8	3,70	3,70	3,69	99,73%	7,97	●
5	Self Assessment QAR SPI Holding	↑ Skor	8	4,10	4,10	4,11	100,24%	8,01	●
6	Pelaksanaan Audit dengan Metode Agile	↑ Jumlah	8	3	3	4	110,00%	8,80	●
7	Ketepatan waktu upload dokumen Laporan Hasil Audit (LHA) di eRBAS	↓ Hari Kalender	7	5,30	5,30	4,86	108,30%	7,58	●
8	Ketepatan waktu upload dokumen form Quality Control di eRBAS	↓ Hari Kalender	7	5,00	5,00	3,17	110,00%	7,70	●
9	Ketepatan waktu upload dokumen Post Project Review di eRBAS	↓ Hari Kalender	7	6,00	6,00	4,31	110,00%	7,70	●
10	Komitmen Dampak Pengawasan SPI	↑ Rp Triliun	5	6,42	6,42	5,16	80,37%	4,01	●
11	Implementasi PLN Bisnis Ekselen	↑ %	5	100	100	108,09	108,09%	5,40	●
12	Pencapaian Pelaksanaan Perlakuan Risiko	↑ %	5	100	100	103,46	103,46%	5,17	●
13	Kepatuhan								
	a. Maturity Level Implementasi Sistem Manajemen Anti Penyupaan (SMAP)		Max -4					0,00	●
	b. Ketepatan penyampaian pelaporan dan Akurasi Data Kinerja		Max -10					0,00	●
	c. Zero Fatality		Max -5					0,00	●
<b>TOTAL</b>			100					103,35	
<b>NILAI KINERJA ORGANISASI (NKO)</b>			100					103,35	●

**Keterangan :**

- Target Tercapai ( Pencapaian  $\geq$  100 )
- Target Hampir Tercapai (  $95 \leq$  Pencapaian  $<$  100 )
- Target Tidak Tercapai ( Pencapaian  $<$  95 )
- Belum Dilakukan Penilaian

Gambar 1.6 Laporan Pencapaian KPI Tahun 2024 DIV AKP

Sumber: PLN, (2024a)

Tidak tercapainya kinerja kepuasan auditee Divisi pada 2023–2024 (PLN, 2024a; PLN, 2025b) menunjukkan adanya gap antara implementasi *Strategic Partner* dan memberikan *Added Value* untuk mengawal pencapaian *Strategic Objective* PLN dengan persepsi nilai, kepuasan, dan loyalitas auditee di lapangan.

Terdapat kekurangan dalam penelitian terdahulu ditinjau dari sisi akademik terkait: (1) masih dominannya penggunaan model pengukuran reflektif dalam menilai kualitas layanan audit, padahal pendekatan formatif lebih sesuai untuk

konstruk multidimensi seperti SERVQUAL (Peštović et al., 2021); (2) kurangnya kajian tentang peran *perceived value* sebagai mediator antara kualitas layanan dan kepuasan auditee (Uzir et al., 2021; Bhattacharyya et al., 2024).

Dengan mempertimbangkan kesenjangan konseptual dan praktik tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan audit terhadap loyalitas auditee, dengan *perceived value* dan kepuasan auditee sebagai mediator, dalam konteks Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan, dan EBT SPI PT PLN (Persero).

### 1.3. Perumusan Masalah

Fungsi audit internal, dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin dinamis, tidak lagi sekadar berperan sebagai pengawas administratif melainkan diharapkan menjadi mitra strategis yang berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis perusahaan. SPI PT PLN (Persero) telah mengadopsi pendekatan Purpose-Driven Internal Audit sejak tahun 2025, yang bertujuan untuk menjadikan fungsi audit lebih berorientasi pada pencapaian strategic objective perusahaan.

Pencapaian kinerja Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan, dan EBT pada tahun 2023–2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan stakeholder internal terhadap layanan audit masih berada di bawah target (PLN, 2025). Ketidaksesuaian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara implementasi pendekatan strategis audit internal dan persepsi nyata auditee terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan tinjauan literatur, sebagian besar penelitian terdahulu dalam bidang audit masih menitikberatkan pada aspek teknis seperti kepatuhan terhadap prosedur atau ketepatan laporan keuangan (Ismail et al., 2006; Lai & Pham, 2020; Nguyen et al., 2023; Do et al., 2023). Sementara itu, aspek layanan audit yang berbasis pengalaman klien - seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* - serta peran faktor psikologis seperti *perceived value* dan kepuasan auditee, masih kurang mendapatkan perhatian, khususnya dalam konteks audit internal di perusahaan BUMN sektor energi.

Penggunaan model pengukuran kualitas layanan audit yang berbasis pendekatan formatif-reflektif, sebagaimana direkomendasikan oleh Peštović et al. (2021),

masih jarang diterapkan dalam penelitian di bidang ini. Padahal, model formatif lebih mampu menangkap kontribusi masing-masing dimensi layanan terhadap persepsi kualitas audit secara lebih akurat.

Lebih lanjut, penelitian tentang peran *perceived value* sebagai mediator antara kualitas layanan audit dan kepuasan auditee masih terbatas (Uzir et al., 2021; Bhattacharyya et al., 2024). Padahal, berdasarkan teori nilai konsumen (Zeithaml, 1988; Cronin et al., 2000), *perceived value* merupakan mekanisme psikologis penting yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas dalam konteks layanan profesional berbasis kepercayaan seperti audit internal.

Audit dalam manajemen operasi merupakan proses sistematis yang bertujuan menilai, memverifikasi, dan memperbaiki kepatuhan terhadap standar prosedural yang meliputi aspek mutu, lingkungan, dan etika. Audit berperan penting dalam menjaga kualitas, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat keberlanjutan perusahaan. Menurut Slack et al. (2022), audit dipahami dalam kerangka audit lingkungan berbasis ISO 14000, sementara Stevenson (2021) memandangnya sebagai alat untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen mutu. Heizer et al. (2020) memperluas pengertian tersebut dengan memasukkan evaluasi terhadap kinerja rantai pasok, khususnya dalam hal etika dan keberlanjutan. Secara keseluruhan, audit berfungsi tidak hanya untuk mempertahankan kualitas produk dan layanan, tetapi juga membangun operasi perusahaan yang lebih bertanggung jawab dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

SPI PLN tahun 2023 sampai 2024 dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai audit internal telah melakukan pendekatan sebagai *Strategic Partner* dan memberikan *Added Value* untuk mengawal pencapaian *Strategic Objective* PLN sedangkan pada tahun 2025 mengalami perubahan *Purpose-Driven Internal Audit*. Dalam *Purpose-Driven Internal Audit*, audit internal tidak lagi hanya dilihat sebagai fungsi kontrol, tetapi sebagai mitra strategis yang berperan penting dalam mendorong kesuksesan jangka panjang organisasi. Namun, berdasarkan pencapaian kinerja Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan dan EBT SPI pada tahun 2023–

2024 menunjukkan tingkat kepuasan stakeholder internal terhadap layanan audit masih belum memenuhi target (PLN, 2025a). Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara implementasi konsep audit strategis berbasis *Purpose-Driven Internal Audit* dengan persepsi serta loyalitas auditee di lapangan.

Ditinjau dari sudut pandang akademis, sebagian besar penelitian terdahulu di bidang audit (Ismail et al., 2006; Lai dan Pham, 2020; Nguyen et al., 2023; Do et al., 2023) masih berpusat pada aspek teknis, seperti kepatuhan terhadap prosedur dan ketepatan laporan keuangan, sehingga mengabaikan peran dimensi layanan audit dalam membangun hubungan jangka panjang dengan klien. Selain itu, penggunaan pendekatan reflektif untuk mengukur kualitas layanan audit, sebagaimana dikritik oleh Peštović et al. (2021), dinilai kurang tepat karena tidak sepenuhnya mampu merepresentasikan persepsi klien terhadap kualitas layanan audit yang bersifat multidimensi.

Penelitian yang mengkaji peran faktor psikologis seperti *perceived value* dalam menjembatani hubungan antara kualitas layanan audit, kepuasan, dan loyalitas auditee masih terbatas, khususnya dalam konteks audit internal perusahaan. Padahal, seperti yang ditegaskan oleh Zeithaml (1988), Cronin et al. (2000), dan Sweeney dan Soutar (2001), persepsi nilai memiliki fungsi vital sebagai mekanisme psikologis yang memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas, terutama dalam layanan berbasis kepercayaan seperti audit.

Terdapat beberapa permasalahan utama ditinjau dari sisi akademik dan praktis,, yaitu: kurangnya studi yang menerapkan model formatif-reflektif berbasis SERVQUAL dalam mengukur kualitas layanan audit dari sudut pandang auditee; minimnya integrasi *perceived value* sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan audit dengan kepuasan auditee; serta adanya ketidaksesuaian antara implementasi konsep audit strategis SPI dengan persepsi nilai dan kepuasan yang dirasakan oleh auditee di tingkat operasional.

#### 1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah dimensi *Tangibles* (TAN) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* (PV)?
2. Apakah dimensi *Reliability* (REL) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* (PV)?
3. Apakah dimensi *Responsiveness* (RES) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* (PV)?
4. Apakah dimensi *Assurance* (ASS) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* (PV)?
5. Apakah dimensi *Empathy* (EMP) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* (PV)?
6. Apakah dimensi *Tangibles* (TAN) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Auditee (SAT)?
7. Apakah dimensi *Reliability* (REL) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Auditee (SAT)?
8. Apakah dimensi *Responsiveness* (RES) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Auditee (SAT)?
9. Apakah dimensi *Assurance* (ASS) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Auditee (SAT)?
10. Apakah dimensi *Empathy* (EMP) pada *Audit Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Auditee (SAT)?
11. Apakah *Perceived Value* (PV) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Auditee (SAT)?
12. Apakah *Perceived Value* (PV) memediasi secara signifikan terhadap hubungan dimensi *Tangibles* (TAN) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT)?
13. Apakah *Perceived Value* (PV) memediasi secara signifikan terhadap hubungan dimensi *Reliability* (REL) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT)?

14. Apakah *Perceived Value* (PV) memediasi secara signifikan terhadap hubungan dimensi *Responsiveness* (RES) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT)?
15. Apakah *Perceived Value* (PV) memediasi secara signifikan terhadap hubungan dimensi *Assurance* (ASS) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT)?
16. Apakah *Perceived Value* (PV) memediasi secara signifikan terhadap hubungan dimensi *Empathy* (EMP) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT)?
17. Bagaimana hubungan tingkat kepentingan dan performa aktual (IPMA) antara dimensi *Tangibles* (TAN), *Reliability* (REL), *Responsiveness* (RES), *Assurance* (ASS) *Empathy* (EMP) dan *Perceived Value* (PV) terhadap Kepuasan Auditee (SAT).

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh dimensi *Tangibles* (TAN) pada *Audit Service Quality* terhadap *Perceived Value* (PV).
2. Mengetahui pengaruh dimensi *Reliability* (REL) pada *Audit Service Quality* terhadap *Perceived Value* (PV).
3. Mengetahui pengaruh dimensi *Responsiveness* (RES) pada *Audit Service Quality* terhadap *Perceived Value* (PV).
4. Mengetahui pengaruh dimensi *Assurance* (ASS) pada *Audit Service Quality* terhadap *Perceived Value* (PV).
5. Mengetahui pengaruh dimensi *Empathy* (EMP) pada *Audit Service Quality* terhadap *Perceived Value* (PV).
6. Mengetahui pengaruh dimensi *Tangibles* (TAN) pada *Audit Service Quality* terhadap persepsi Kepuasan Auditee (SAT).
7. Mengetahui pengaruh dimensi *Reliability* (REL) pada *Audit Service Quality* terhadap Kepuasan Auditee (SAT).

8. Mengetahui pengaruh dimensi *Responsiveness* (RES) pada *Audit Service Quality* terhadap Kepuasan Auditee (SAT).
9. Mengetahui pengaruh dimensi *Assurance* (ASS) pada *Audit Service Quality* terhadap Kepuasan Auditee (SAT).
10. Mengetahui pengaruh dimensi *Empathy* (EMP) pada *Audit Service Quality* terhadap Kepuasan Auditee (SAT).
11. Mengetahui pengaruh *Perceived Value* (PV) terhadap Kepuasan Auditee (SAT).
12. Mengetahui pengaruh *Perceived Value* (PV) memediasi hubungan dimensi *Tangibles* (TAN) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT).
13. Mengetahui pengaruh *Perceived Value* (PV) memediasi hubungan dimensi *Reliability* (REL) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT).
14. Mengetahui pengaruh *Perceived Value* (PV) memediasi hubungan dimensi *Responsiveness* (RES) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT).
15. Mengetahui pengaruh *Perceived Value* (PV) memediasi hubungan dimensi *Assurance* (ASS) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT).
16. Mengetahui pengaruh *Perceived Value* (PV) memediasi hubungan dimensi *Empathy* (EMP) pada *Audit Service Quality* dengan Kepuasan Auditee (SAT).
17. Mengetahui hubungan tingkat kepentingan dan performa aktual (IPMA) antara dimensi *Tangibles* (TAN), *Reliability* (REL), *Responsiveness* (RES), *Assurance* (ASS), *Empathy* (EMP), dan *Perceived Value* (PV) terhadap Kepuasan Auditee (SAT).

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efektivitas layanan audit internal pada Divisi Audit Konstruksi, Pembangkitan, dan EBT SPI PT PLN (Persero). Dengan mengidentifikasi dimensi layanan audit yang paling berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan dan kepuasan auditee, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk menyusun strategi perbaikan layanan yang lebih terarah. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu memperkuat implementasi pendekatan *Purpose-Driven Internal Audit* yang berorientasi pada pencapaian tujuan strategis perusahaan. Peningkatan kepuasan melalui perbaikan kualitas layanan audit diharapkan dapat mendukung hubungan kerja yang lebih kolaboratif dan produktif antar unit di dalam organisasi.

### **1.6.2. Manfaat Akademis**

Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas kajian mengenai layanan audit internal berbasis pelanggan, yang hingga saat ini masih relatif terbatas, terutama dalam konteks perusahaan BUMN sektor energi di negara berkembang. Selain itu, dengan menerapkan model pengukuran formatif-reflektif dalam menilai kualitas layanan audit, penelitian ini menawarkan pendekatan metodologis yang lebih akurat untuk menangkap kontribusi setiap dimensi layanan terhadap persepsi keseluruhan kualitas. Penelitian ini juga memperkaya pemahaman tentang peran *perceived value* sebagai mediator dalam membangun kepuasan auditee, yang merupakan elemen penting dalam meningkatkan keberhasilan layanan profesional berbasis kepercayaan seperti audit internal.

## **1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran umum yang singkat, padat, dan jelas mengenai keseluruhan isi penelitian. Di dalamnya memuat Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori-teori mulai dari konsep yang bersifat umum hingga yang lebih spesifik, dilengkapi dengan ulasan penelitian terdahulu dan penyusunan kerangka pemikiran yang diakhiri dengan hipotesis apabila diperlukan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan secara rinci pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data serta menemukan jawaban atas permasalahan penelitian. Pembahasannya mencakup Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk penelitian kuantitatif) atau Situasi Sosial (untuk penelitian kualitatif), Teknik Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasannya secara sistematis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Terdapat dua bagian utama: hasil penelitian yang diuraikan terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan pembahasan atau analisis. Pembahasan dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis data, menarik kesimpulan, serta membandingkannya dengan penelitian sebelumnya atau teori yang relevan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian, serta saran-saran yang disusun berdasarkan manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian.