



Mengungkap Gaya Komunikasi Auditor dalam Perspektif *Genderlect Styles*

Revealing Auditor Communication Styles through Genderlect Perspective

Amanda Elva Faadhilah¹, Ratna Anggraini Aripriatiwi^{2*}, Binti Shofiatul Jannah³, Mohammad Dliyaul Muflih⁴

¹²³⁴Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Surabaya
Email: *ratna.anggraini@uinsa.ac.id

Article Info

Article history:

Received: 04 Mei 2026

Accepted: 21 Juni 2026

Published: 26 Juni 2026

Keywords: *Auditors;*

Communication Style;

Genderlect Styles; Behavioral

Auditing; SA 260.

DOI: 10.37859/jae.v16i1.11413

JEL Classification: M42,
M41, D83.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi auditor dalam perspektif Genderlect Styles serta implikasinya dalam praktik audit. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada salah satu Kantor Akuntan Publik di Surabaya. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, kemudian dianalisis menggunakan kerangka teori Genderlect Styles yang dikemukakan oleh Deborah Tannen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi auditor tidak bersifat dikotomis berdasarkan gender, melainkan bersifat adaptif melalui pepaduan gaya Report Talk dan Rapport Talk sesuai konteks interaksi audit. Meskipun terdapat kecenderungan gaya komunikasi tertentu, auditor secara situasional menyesuaikan pendekatan komunikasi dalam merespons dinamika klien. Temuan ini mengindikasikan bahwa fleksibilitas komunikasi sejalan dengan prinsip komunikasi dua arah dalam SA 260 dan berkontribusi terhadap efektivitas komunikasi audit. Penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan komunikasi yang adaptif menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas audit.

This study aims to analyze auditor communication styles through the lens of Genderlect Styles and their implications for audit practice. Employing a qualitative approach with a case study design at a public accounting firm in Surabaya, data were gathered through in-depth interviews and participant observation, subsequently analyzed using Deborah Tannen's Genderlect Styles framework. The findings reveal that auditor communication practices are not gender-dichotomous; instead, they are adaptive, integrating Report Talk and Rapport Talk based on the context of the audit interaction. Although certain stylistic tendencies exist, auditors situationally adjust their communication approach to respond to client dynamics. These results indicate that such communication flexibility aligns with the two-way communication principles outlined in SA 260 and contributes to audit effectiveness. This research underscores that an adaptive communication approach is a critical factor in enhancing audit quality.

PENDAHULUAN

Dalam praktik audit, komunikasi merupakan elemen fundamental yang menentukan efektivitas proses audit, khususnya dalam penyampaian temuan, klarifikasi informasi, serta pengelolaan hubungan profesional antara auditor dan klien. Audit tidak semata-mata bergantung pada kompetensi teknis, tetapi juga pada kemampuan auditor dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif guna memperoleh bukti audit yang memadai dan relevan (Arens et al., 2023). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kualitas audit melalui penciptaan pemahaman bersama, pengurangan asimetri informasi, serta penguatan kepercayaan antara auditor dan auditee (Sarapaivanich et al., 2024).

Seiring meningkatnya kompleksitas lingkungan bisnis dan tuntutan terhadap jasa assurance, peran auditor menjadi semakin strategis. Namun demikian, tantangan komunikasi masih menjadi isu yang kerap muncul dalam praktik audit. Narwan dan Putri (2023) menunjukkan bahwa komunikasi audit berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit, khususnya dalam konteks organisasi yang kompleks. Selain itu, kualitas audit juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi, independensi, dan karakteristik auditor (Utama & Rohman, 2023), termasuk strategi komunikasi yang digunakan dalam berinteraksi dengan klien (Hasanah & Susanto, 2025). Hal ini menegaskan bahwa audit tidak hanya merupakan proses teknis, tetapi juga proses sosial yang melibatkan interaksi intensif antara auditor dan auditee.

Dalam perspektif perilaku, audit dipahami sebagai aktivitas yang sarat dengan dinamika interpersonal. Kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta empati berperan penting dalam mendukung efektivitas audit. Bahkan, cara penyampaian pesan (*how it is said*) terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap tindak lanjut temuan dibandingkan konten teknis itu sendiri (Proell et al., 2022). Studi lain menunjukkan bahwa strategi bahasa, baik teknis maupun persuasif, memengaruhi penerimaan rekomendasi audit oleh klien (Ravski & Gaol, 2025), sementara kemampuan komunikasi non-teknis auditor berperan dalam meminimalkan kesalahan data dan meningkatkan kejelasan informasi (Arifin, 2026). Selain itu, keterbukaan komunikasi turut memperkuat efektivitas sistem pengendalian dan gaya komunikasi yang tepat mampu menciptakan kenyamanan psikologis klien sehingga mempermudah penerimaan temuan audit (Putri et al., 2024).

Meskipun demikian, dalam tataran regulatif, komunikasi audit masih cenderung dipahami secara normatif. Standar Audit (SA) 260 mengatur komunikasi antara auditor dan pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola (TCWG), mencakup penyampaian tanggung jawab, ruang lingkup audit, serta temuan signifikan (IAPI, 2023). Standar ini menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang jujur, tepat waktu, dan relevan sebagai bagian dari transparansi profesional. Namun, SA 260 lebih berfokus pada substansi komunikasi dan belum mengelaborasi bagaimana komunikasi tersebut dilakukan, khususnya dari sisi gaya komunikasi dan dimensi keperilakuan auditor.

Dalam konteks tersebut, karakteristik individu auditor, termasuk gender, menjadi faktor yang relevan untuk dikaji. Penelitian menunjukkan bahwa gender dapat memengaruhi gaya komunikasi, pola interaksi, serta pengambilan keputusan dalam audit (Mnif & Cherif, 2022). Auditor perempuan, misalnya, cenderung menunjukkan tingkat ketelitian dan skeptisisme yang lebih tinggi serta lebih mengedepankan komunikasi dalam proses pengambilan keputusan (Roosaningrum & Setyaningsih, 2020). Selain itu, keberagaman gender dalam tim audit juga berkontribusi terhadap dinamika komunikasi dan efektivitas kerja tim (Cameron et al., 2018), serta dapat memoderasi hubungan antara pengalaman kerja dan kualitas audit (Priscilia et al., 2024).

Untuk memahami perbedaan tersebut, teori *Genderlect Styles* yang dikemukakan oleh Tannen (1990) memberikan kerangka konseptual yang relevan dengan membedakan gaya komunikasi menjadi *report talk* yang berorientasi pada informasi dan status, serta *rapport talk* yang berorientasi pada hubungan interpersonal. Dalam konteks audit, kedua gaya ini

berimplikasi pada cara auditor menyampaikan temuan, membangun kepercayaan, serta mengelola interaksi dengan klien. Meskipun demikian, pendekatan ini juga dikritik karena cenderung bersifat deterministik dan kurang mempertimbangkan faktor sosial, budaya, serta konteks organisasi (Cameron, 2007). Oleh karena itu, gaya komunikasi auditor dalam praktik profesional lebih tepat dipahami sebagai hasil interaksi antara gender, pengalaman, norma profesi, dan karakteristik klien.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa aspek komunikasi dalam audit telah banyak dikaji, namun masih terdapat kesenjangan yang signifikan. Pertama, penelitian audit masih didominasi oleh pendekatan teknis, sementara komunikasi sebagai proses sosial belum dieksplorasi secara mendalam. Kedua, kajian mengenai komunikasi auditor umumnya berfokus pada dampaknya terhadap kualitas audit tanpa mengkaji proses dan dinamika komunikasi itu sendiri. Ketiga, penelitian terkait gender dalam audit lebih banyak menyoroti perbedaan kinerja atau judgment, bukan pada gaya komunikasi sebagai bentuk interaksi sosial. Keempat, studi dalam konteks Indonesia yang mengkaji komunikasi auditor menggunakan perspektif *Genderlect Styles* masih sangat terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana proses komunikasi auditor berlangsung dalam praktik audit serta bagaimana gaya komunikasi berbasis gender memengaruhi interaksi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi auditor sebagai proses sosial dengan menggunakan perspektif *Genderlect Styles* serta mengaitkannya dengan konteks profesional dalam SA 260. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur auditing berbasis perilaku, khususnya terkait komunikasi interpersonal auditor, serta memberikan implikasi praktis bagi auditor dalam mengelola interaksi dengan klien secara lebih efektif, adaptif, dan profesional.

METODE PENELITIAN

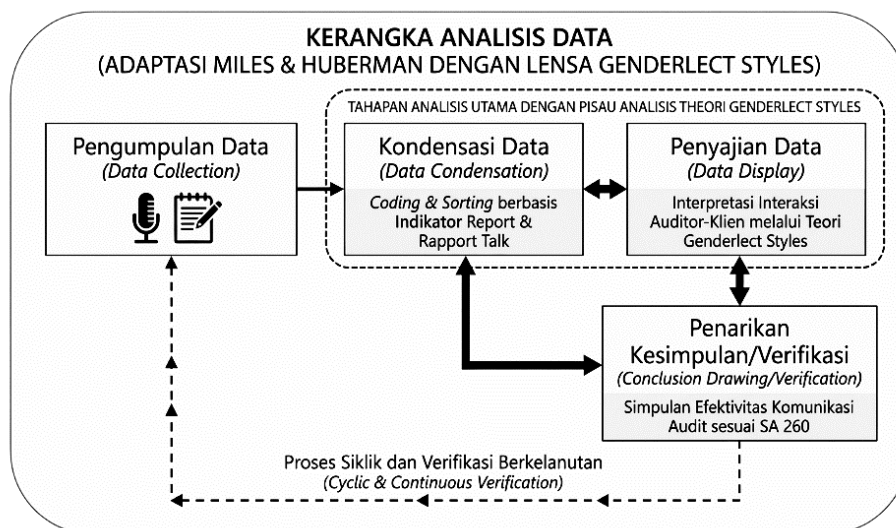
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena gaya komunikasi auditor melalui lensa teori *Genderlect Styles* yang menjadi fokus utama. Penelitian dilaksanakan di Kantor Akuntan Publik (KAP) “Alpha” Surabaya yang dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan. Pertama, KAP “Alpha” merupakan KAP skala menengah yang beroperasi dalam konteks bisnis Surabaya sebagai pusat ekonomi terbesar kedua di Indonesia, di mana dinamika interaksi auditor-klien bersifat intensif dan beragam. Kedua, KAP ini memiliki komposisi tim audit yang seimbang antara auditor laki-laki dan perempuan, sehingga representatif untuk mengeksplorasi variasi gaya komunikasi berbasis gender. Ketiga, budaya Jawa Timur yang khas dengan nilai kebersamaan, hierarki sosial yang relatif kuat, namun juga keterbukaan terhadap komunikasi langsung memberikan konteks kultural yang relevan dalam memahami adaptasi gaya komunikasi auditor. Keterbukaan pihak KAP untuk berpartisipasi dalam penelitian kualitatif juga menjadi pertimbangan aksesibilitas yang penting.

Subjek penelitian ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yang melibatkan auditor laki-laki dan perempuan guna memperoleh variasi data terkait pola komunikasi *Report Talk* dan *Rapport Talk*. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipan terhadap interaksi auditor-klien, serta dokumentasi.

Observasi partisipan dilakukan selama sesi interaksi auditor-klien, dengan peneliti mencatat pola komunikasi secara langsung, termasuk nada bicara, pilihan kata, dan respon non-verbal. Dokumentasi meliputi catatan lapangan (*field notes*) dari sesi observasi serta ringkasan pola komunikasi yang diidentifikasi selama proses audit berlangsung. Untuk menjamin keabsahan data kualitatif, penelitian ini menerapkan strategi triangulasi teknik, yakni membandingkan dan menyilangkan temuan dari tiga metode pengumpulan data tersebut. *Credibility* data diupayakan melalui *member checking*, di mana transkrip wawancara

dikonfirmasi kembali kepada partisipan serta melalui pencocokan hasil wawancara dengan catatan observasi lapangan. *Confirmability* dijamin melalui audit trail yang mendokumentasikan seluruh proses analisis, mulai dari pengkodean awal hingga penarikan kesimpulan, sehingga peneliti lain dapat menelusuri logika interpretasi yang dihasilkan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang telah diintegrasikan dengan kerangka teori *Genderlect Styles*. Proses analisis diawali dengan pengumpulan data, yang dilanjutkan dengan tahap kondensasi data untuk menyederhanakan dan mengodekan (coding) informasi ke dalam kategori atribut *Report Talk* (orientasi status dan informasi) serta *Rapport Talk* (orientasi hubungan dan koneksi). Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk matriks perbandingan untuk memetakan pola komunikasi berdasarkan perspektif gender. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi guna membedah bagaimana gaya komunikasi tersebut memengaruhi efektivitas proses audit sesuai amanat Standar Audit (SA) 260 (Miles, M. B., & Huberman, 2014). Alur analisis data interaktif tersebut digambarkan secara sistematis dalam Gambar 1 berikut:



Gambar 1: Teknik Analisis Model Miles & Huberman
Sumber: Miles, Huberman, dan Saldaña (2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di KAP “Alpha” dengan 4 orang partisipan. Kriteria partisipan dalam penelitian ini adalah auditor profesional yang memiliki pengalaman kerja di atas 2 tahun yang terdiri atas dua auditor laki-laki dan dua auditor perempuan. Secara hierarkis, partisipan mencakup dua auditor jun (N3 dan N4, dengan pengalaman 2–2,5 tahun), dan dua auditor senior (N1 dan N2) dengan pengalaman 3–4 tahun). Keberagaman jenjang jabatan ini dipilih secara purposif agar penelitian dapat menangkap dinamika komunikasi yang bervariasi sesuai peran dan tanggung jawab dalam tim audit, sekaligus meminimalkan bias generalisasi yang mungkin timbul jika hanya melibatkan satu rentang pengalaman kerja saja.

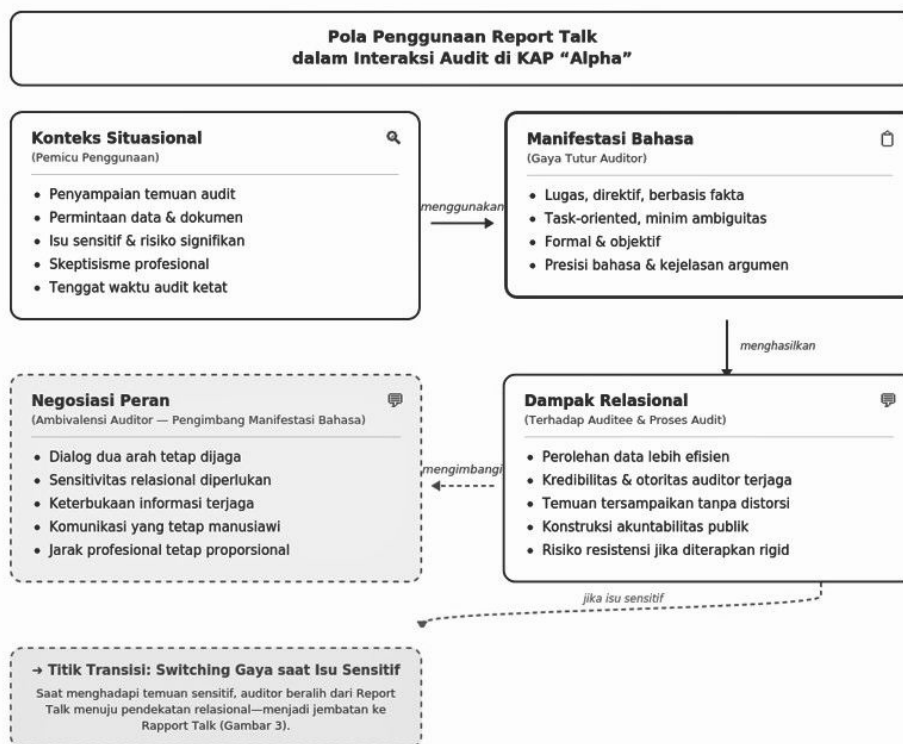
Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan, ditemukan adanya konsistensi antara praktik komunikasi auditor dengan perspektif *Genderlect Styles* yang digagas oleh Deborah Tannen, yakni penggunaan gaya komunikasi *Report Talk* dan *Rapport Talk*.

Gaya *Report Talk* secara dominan muncul dalam praktik komunikasi yang berorientasi pada tugas (*task-oriented*), penyampaian informasi secara lugas, serta penekanan pada aspek

efisiensi dan ketegasan prosedural. Sebaliknya, gaya *Rapport Talk* terefleksikan melalui upaya auditor dalam membangun hubungan interpersonal, menjaga kenyamanan psikologis klien, serta penggunaan pendekatan komunikasi yang lebih persuasif dan empatik. Gaya *Report Talk* tampak pada praktik komunikasi yang berorientasi pada tugas, penyampaian informasi secara langsung, serta penekanan pada efisiensi dan ketegasan. Sementara itu, *Rapport Talk* tercermin dalam upaya auditor membangun hubungan interpersonal, menjaga kenyamanan klien, serta menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih persuasif dan empatik. Penjabaran lebih mendalam mengenai temuan-temuan tersebut akan disajikan pada sub-bab berikut ini,

Report Talk Sebagai Upaya Penguatan Prosedural dan Otoritas Profesional dalam Interaksi Audit

Dalam praktik audit di KAP Alpha, penggunaan gaya komunikasi *Report Talk* tidaklah berdiri sendiri sebagai pertukaran informasi teknis semata, melainkan juga melibatkan proses negosiasi peran yang kompleks yang secara simultan berfungsi untuk menegaskan otoritas profesional auditor sekaligus menjaga kepatuhan terhadap prosedur audit yang berlaku. Berikut adalah hasil Analisa berupa kerangka alur penggunaan *Report Talk* dalam interaksi audit di KAP “Alpha” yang menjelaskan tahapan komunikasi auditor secara sistematis dalam menyampaikan temuan, mempertahankan objektivitas, serta menegaskan posisi profesional dalam proses audit:



Gambar 2: Kerangka Penggunaan Report Talk dalam Interaksi Audit di KAP “Alpha”

Berdasarkan kerangka di atas, gaya *Report Talk* dimanifestasikan sebagai instrumen untuk menegaskan integritas dan standar profesional. Penggunaan bahasa yang lugas, direktif, dan berbasis fakta menjadi tameng auditor untuk menjaga objektivitas. Hal ini tercermin dari prinsip yang dipegang oleh auditor laki-laki (N1) di KAP “Alpha”,

“Kalau saya, biasanya saya langsung bilang dokumen apa yang dibutuhkan dan untuk apa. Jadi supaya cepat dan klien nggak bingung, jadi yaudah langsung aja dikomunikasikan ke klien kita perlu apa.” (Wawancara N1).

Ketegasan prosedural ini juga dilakukan melalui penguatan basis data untuk menghindari perdebatan yang tidak perlu. Salah satu auditor laki-laki (N2) menyatakan bahwa pentingnya menekankan aspek skeptisisme profesional yang juga harus diikuti dengan dasar argumen kuat, “aku biasanya introduction dulu, tapi kalau udah waktunya deliver hasil, ya harus tegas juga... semua basisnya dari standar akuntansi. Kita harus skeptis dan gimanaapun tetap jaga integritas.” (Wawancara N2).

Penggunaan gaya yang berorientasi pada tugas (*task-oriented*) ini memastikan bahwa pesan mengenai risiko signifikan tersampaikan tanpa distorsi, sesuai dengan mandat SA 260. Temuan menariknya, auditor perempuan pun melakukan *switching* ke arah ini saat menghadapi situasi sensitif. ia menjelaskan,

“Aku kalau komunikasi lebih suka langsung aja, to the point tapi tetap sopan. Kalau temuan yang sensitif, aku biasanya menyesuaikan bahasa supaya gak menyinggung”. (Wawancara N4).

Pernyataan ketiga informan diatas menunjukkan bahwa praktik komunikasi dalam penyampaian permintaan data maupun temuan audit dilakukan secara langsung, sistematis, dan berbasis tujuan. Mereka cenderung menekankan kejelasan instruksi, alur kerja, serta tindak lanjut yang terstruktur mulai dari permintaan dokumen, penyusunan draft laporan, hingga komunikasi temuan kepada manajemen dan pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola (TCWG).

Hal ini mengonfirmasi bahwa *Report Talk* di KAP “Alpha” digunakan sebagai instrumen mitigasi terhadap potensi miskomunikasi teknis, yang selaras dengan kerangka teori *Genderlect Styles* mengenai pentingnya pertukaran informasi yang akurat dalam lingkungan profesional. Namun dalam konteks audit modern, temuan ini tidak dapat dipahami semata sebagai ekspresi perbedaan gender, melainkan sebagai konsekuensi dari struktur profesi yang sangat diatur oleh standar. Penting untuk dicatat bahwa elemen “penyesuaian bahasa saat menghadapi temuan sensitif” yang tampak dalam pernyataan N4 lebih tepat dipahami sebagai titik transisi menuju strategi adaptif (*genderlect switching*), bukan sebagai atribut murni dari *Report Talk* itu sendiri. Dengan demikian, kerangka pada Gambar 2 perlu dibaca sebagai ilustrasi fase dominan *Report Talk*, sementara momen “*switching*” merupakan jembatan yang menghubungkan dua gaya komunikasi sebagaimana dipaparkan lebih lanjut dalam Gambar 3.

Secara normatif, SA 200 dan SA 260 (IAPI, 2023) menuntut auditor untuk menyampaikan temuan signifikan secara jelas, tepat waktu, dan berbasis bukti kepada pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola. Dengan demikian, komunikasi yang langsung (*to the point*) dan berbasis regulasi sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini merupakan bentuk kepatuhan profesional terhadap standar audit. Dalam konteks ini, *Report Talk* berfungsi sebagai mekanisme untuk menjaga objektivitas, skeptisisme profesional, serta independensi auditor sebagaimana ditegaskan dalam SPAP dan Kode Etik Profesi (IAPI, 2021).

Temuan ini selaras dengan penelitian Rasyki dan Gaol (2025) yang menunjukkan bahwa perspektif linguistik dalam komunikasi audit menegaskan pentingnya presisi bahasa dan kejelasan argumentasi dalam menjaga kredibilitas auditor. Artinya, komunikasi yang tegas bukan sekadar pilihan gaya, tetapi bagian dari konstruksi akuntabilitas publik. Namun secara kritis, dominasi *Report Talk* juga merefleksikan relasi kuasa dalam interaksi audit. Proell, Zhou, dan Nelson (2022) menemukan bahwa gaya komunikasi memengaruhi tindak lanjut atas isu audit serta evaluasi kinerja auditor. Komunikasi yang eksplisit dan asertif meningkatkan kejelasan tanggung jawab, tetapi dapat menciptakan jarak interpersonal apabila tidak dikelola

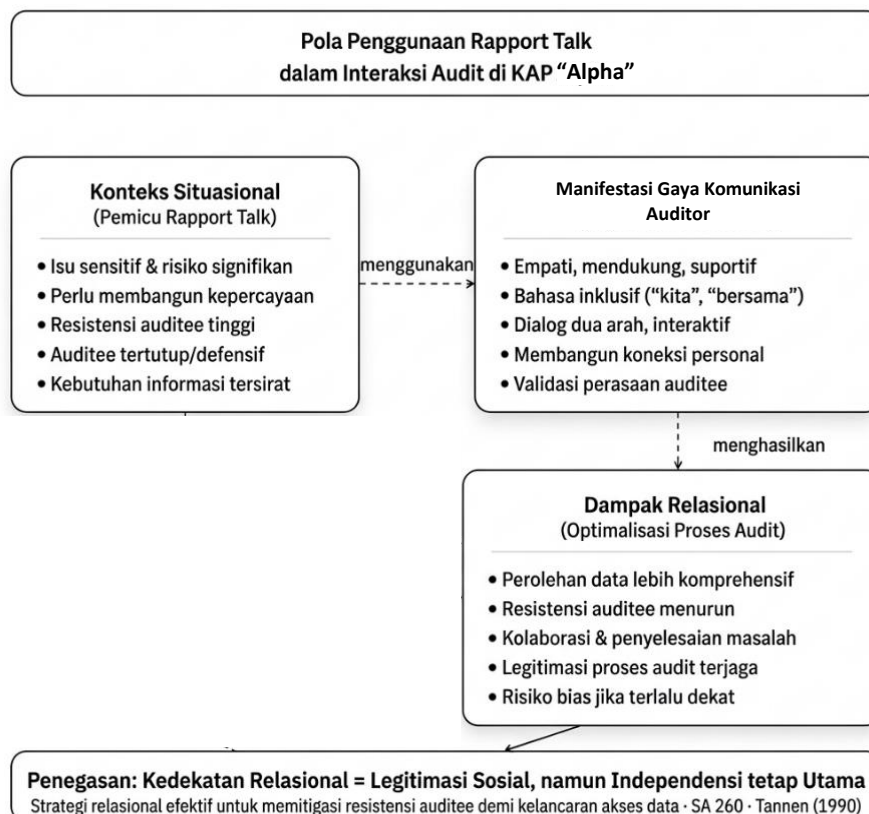
secara adaptif. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas report talk bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh budaya organisasi serta dinamika tim.

Temuan ini juga mengungkap adanya ambivalensi dalam penggunaan *Report Talk*. Jika gaya ini diterapkan secara terlalu rigid tanpa diimbangi oleh sensitivitas relasional, maka gaya tersebut akan berpotensi memicu resistensi dari pihak klien yang merasa terintimidasi oleh otoritas auditor. Sehingga temuan penelitian ini memberikan makna baru pada mandat SA 260, bahwa komunikasi dua arah yang efektif menuntut auditor untuk tidak mereduksi interaksi menjadi sekadar pelaporan formal satu arah. Oleh karena itu, efektivitas audit sangat bergantung pada kemampuan auditor dalam melakukan negosiasi peran, di mana ketegasan *Report Talk* tetap harus memberikan ruang bagi dialog profesional yang manusiawi agar esensi keterbukaan informasi tetap terjaga.

Secara konseptual, temuan ini menunjukkan bahwa Report Talk dalam konteks audit bukan semata-mata ekspresi identitas gender sebagaimana diasumsikan Tannen (1990), melainkan sebuah konstruksi sosial-profesional yang dibentuk oleh tuntutan standar, struktur hierarki organisasi, dan akumulasi pengalaman auditor. Dengan kata lain, gaya ini berfungsi sebagai *professional performance* yang dipilih secara sadar berdasarkan konteks, dan bukan hanya sekadar cerminan dari sosialisasi gender yang bersifat bawaan. Hal ini sekaligus mengindikasikan bahwa teori *Genderlect Styles* perlu diperluas dengan mempertimbangkan faktor konteks organisasi dan norma profesi sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam menentukan pilihan gaya komunikasi.

Rapport Talk sebagai Strategi Relasional dalam Interaksi Audit

Temuan penelitian juga memperlihatkan adanya dimensi komunikasi yang lebih relasional dan adaptif melalui penggunaan *Rapport Talk*. Auditor di KAP Alpha menggunakan pendekatan persuasif ini sebagai strategi relasional untuk meruntuhkan dinding resistensi auditee, terutama ketika menghadapi klien yang defensif atau saat menyampaikan temuan yang berpotensi sensitif. Alur strategi relasional ini secara sistematis dipetakan dalam Gambar 3 berikut:



Gambar 3: Kerangka Penggunaan *Rapport Talk* dalam Interaksi Audit di KAP “Alpha”

Berdasarkan kerangka di atas, kehangatan relasional dimaknai sebagai kunci utama dalam membuka akses informasi yang sebelumnya tertutup. Hal ini tercermin dari pernyataan salah seorang auditor perempuan di KAP “Alpha”, ia menuturkan bahwa kehati-hatian dalam berkomunikasi merupakan hal yang penting dalam proses audit, sebagaimana dalam wawancara ia menuturkan,

“Aku berusaha jaga komunikasi baik, karena itu penting biar klien bisa terbuka. Kalau klien udah nyaman, mereka biasanya lebih mudah ngasih data dan jelasin hal-hal yang belum jelas.” (Wawancara N3).

Gaya komunikasi *Rapport Talk* ini juga terlihat sering kali dilakukan untuk mencairkan suasana yang kaku dan sensitif, bahkan oleh auditor laki-laki sekalipun. Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu auditor laki-laki (N2), terlihat bahwa ia kerap melakukan adaptasi atau penyesuaian bahasa ketika menghadapi situasi yang kurang kondusif. Ia tidak ragu menggunakan pendekatan *Rapport Talk* ketika dihadapkan pada situasi yang menuntut untuk menyesuaikan dengan situasi dan karakteristik klien,

“...kalau situasinya lagi kurang enak aku biasanya tanya-tanya kabar klien, ya basa-basi seputar, hari ini gimana pak... oh hujan terus ya pak... Kalau klien ga tegang dia bakal enak diajak ngobrol, data yang kita minta juga bakal cepet dikasih.” (Wawancara N2).

Namun, keberhasilan strategi ini juga sangat bergantung pada faktor internal auditor. Para auditor (N1 dan N4) dalam wawancara sepakat bahwa pengalaman dan kepribadian jauh lebih menentukan daripada gender semata. Ia menuturkan bahwa,

“...yang membedakan menurutku malah bukan gender tapi emang pengalaman dia selama di auditing. Karena aku juga pernah menemui auditor cewek, dia juga berani, yak arena jam terbang dan pengalaman itu yang bikin dia jadi lebih berani.” (Wawancara N1).

Lalu diperkuat dengan argument yang menyatakan bahwa setiap auditor memiliki cara unik dalam membawakan diri mereka,

“Tiap orang beda-beda, jadi gak bisa dibilang cewek gini cowok gitu. Semua tergantung kepribadian dan cara bawa diri masing-masing.” (Wawancara N4).

Dalam konteks ini, *Rapport Talk* berfungsi untuk meminimalkan resistensi, membuka ruang klarifikasi, dan memperlancar akses terhadap bukti audit. Pola ini menunjukkan bahwa auditor tidak selalu berada dalam posisi konfrontatif, melainkan mengelola komunikasi secara strategis untuk menjaga keberlanjutan hubungan profesional. Temuan ini selaras dengan Shesternyak dan Zabchuk (2024) yang menegaskan bahwa komunikasi yang membangun kepercayaan menjadi faktor penting dalam pencapaian kualitas audit yang transparan. Penelitian Proell et al. (2022) juga memperlihatkan bahwa gaya komunikasi yang mendukung kolaborasi dalam tim audit meningkatkan tindak lanjut atas isu-isu audit secara lebih konstruktif. Ini menunjukkan bahwa pendekatan relasional tidak identik dengan kelemahan profesional, melainkan dapat memperkuat efektivitas penyelesaian masalah. Dengan kata lain, *Rapport Talk* bukan bentuk kompromi terhadap independensi, tetapi strategi untuk memastikan bahwa pesan audit dipahami dan diterima secara substansial.

Manifestasi *Rapport Talk* ini merupakan bentuk implementasi nyata dari komunikasi dua arah yang disyaratkan dalam SA 260, yang bertujuan untuk membangun hubungan kerja konstruktif. Tanpa dimensi relasional, komunikasi audit berisiko menjadi formalitas

administratif semata. Namun demikian, secara kritis perlu dicermati bahwa pendekatan relasional memiliki batas normatif. Apabila terlalu mengedepankan harmoni, terdapat risiko terjadinya *self-censorship* atau pelunakan temuan demi menjaga hubungan klien. Dalam konteks ini, keseimbangan dengan prinsip independensi sebagaimana diatur dalam SPAP dan Kode Etik Profesi (IAPI, 2021) menjadi krusial. Artinya, *Rapport Talk* harus tetap berada dalam koridor profesionalisme dan tidak mengaburkan substansi temuan audit. Oleh karena itu, *Rapport Talk* dapat dipahami sebagai strategi relasional untuk membangun legitimasi sosial atas praktik audit.

Temuan mengenai *Rapport Talk* dalam penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori *Genderlect Styles* dengan cara memperlihatkan bahwa gaya relasional ini bukan monopoli gender perempuan sebagaimana kecenderungan yang dikemukakan Tannen. Auditor laki-laki dalam penelitian ini pun secara sadar dan strategis menggunakan pendekatan relasional ketika situasi interaksi menuntutnya. Ini mengindikasikan bahwa dalam lingkungan profesional yang terstruktur seperti audit, pilihan gaya komunikasi lebih banyak dikendalikan oleh *situational awareness* dan kecerdasan interpersonal daripada oleh identitas gender itu sendiri. Temuan ini memperkuat gagasan bahwa efektivitas audit adalah sebuah kompetensi komunikasi yang dapat dipelajari dan dikembangkan, bukan determinasi biologis.

SIMPULAN

Secara konseptual, penelitian ini menawarkan kontribusi baru (*novelty*) terhadap teori *Genderlect Styles* dari Tannen (1990) melalui dua cara. Pertama, temuan *genderlect switching* dalam konteks audit memperkuat sekaligus merevisi teori Tannen: teori ini diperkuat dalam hal kehadiran kedua gaya (*Report Talk* dan *Rapport Talk*) sebagai konstruk yang valid dalam komunikasi profesional, namun direvisi dalam hal asumsi determinismenya. Gaya komunikasi tidak melekat secara tetap pada gender biologis, melainkan bersifat situasional dan dipengaruhi oleh pengalaman profesional serta konteks interaksi. Kedua, penelitian ini menantang pandangan dikotomis teori Tannen dengan memperkenalkan konsep *adaptive genderlect*, yakni kemampuan auditor untuk secara fleksibel dan strategis beralih antara kedua gaya tersebut sesuai dinamika interaksi audit. Dalam kaitannya dengan SA 260, perpaduan *Report Talk* dan *Rapport Talk* secara legal-formal dapat mengoptimalkan transparansi dua arah yang diamanatkan standar tersebut: *Report Talk* memastikan substansi temuan tersampaikan secara akurat dan tepat waktu, sementara *Rapport Talk* membangun iklim keterbukaan yang mendorong auditee menyampaikan informasi secara jujur dan sukarela. Kedua kondisi tersebut menjadi suatu hal esensial bagi terwujudnya komunikasi dua arah yang bermakna sebagaimana dikehendaki SA 260.

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi audit di KAP “Alpha” Surabaya merupakan sebuah proses adaptasi yang berkesinambungan. Efektivitas tersebut mewujud dalam kemampuan auditor untuk menyeimbangkan antara kepentingan teknis-prosedural melalui *Report Talk* dan pendekatan relasional melalui *Rapport Talk*. Temuan ini menunjukkan bahwa auditor tidak terjebak dalam dikotomi gender, melainkan secara aktif melakukan *genderlect switching* sebagai respon strategis dalam menghadapi berbagai situasi interaksi dengan auditee. Lebih lanjut, penelitian ini mengungkap bahwa kualitas interaksi audit lebih banyak dibentuk oleh kedalaman pengalaman profesional dan kematangan kepribadian individu daripada faktor biologis semata. Pengalaman kerja berfungsi sebagai instrumen yang mendewasakan cara berkomunikasi, sehingga auditor mampu meredam resistensi auditee dan membangun hubungan kerja yang konstruktif.

Secara keseluruhan, gaya komunikasi di KAP “Alpha” Surabaya membuktikan bahwa efektivitas audit tidak hanya bergantung pada kepatuhan formal terhadap standar teknis, tetapi juga pada kemampuan auditor untuk menyeimbangkan kekuatan komunikasi yang berbeda. Penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen KAP “Alpha” dalam menyusun strategi

komposisi tim audit. Penggabungan auditor dengan kecenderungan *Report Talk* (yang kuat dalam ketegasan teknis) dan *Rapport Talk* (yang kuat dalam negosiasi relasional) merupakan kunci untuk mencapai tujuan audit yang berkualitas sekaligus menjamin kepatuhan terhadap SA 260 secara lebih efektif.

SARAN

Keberhasilan komunikasi audit di masa depan bergantung pada sinergi antara kebijakan institusi dan kesadaran individu. Kantor Akuntan Publik (KAP) disarankan untuk memformalisasi sistem mentoring komunikasi dan menyusun panduan interaksi berbasis risiko guna mentransfer keahlian *switching* gaya komunikasi dari auditor senior ke junior secara sistematis. Secara pribadi, auditor hendaknya terus mengasah kesadaran kritis (*self-awareness*) dan refleksi pasca-audit untuk menjaga keseimbangan antara empati dan objektivitas di lapangan. Selanjutnya, bagi akademisi, penelitian ini membuka ruang untuk eksplorasi lebih lanjut dengan memperluas jumlah partisipan pada jenjang jabatan yang lebih tinggi agar dinamika komunikasi dalam proses audit dapat tergambarkan secara lebih komprehensif. Pendekatan yang lebih mendalam juga disarankan misalnya etnografi atau fenomenologi dengan penelitian yang dilakukan dalam lingkup organisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2023). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach* (18th ed.). Pearson.
- Arifin. (2026). *Peran Komunikasi Audit Auditor Dalam Meningkatkan Kualitas*. 5(12), 1053–1061.
- Cameran, M., Ditillo, A., & Pettinicchio, A. (2018). Audit team attributes matter: How diversity affects audit quality. *European Accounting Review*, 27(2), 345–375. <https://doi.org/10.1080/09638180.2017.1307131>
- Deborah, T. (1990). *You just don't understand: Women and men in conversation*. New York: Ballantine Books.
- Deng, E. K. (2026). The effect of auditors' informal communication on managerial behavior and audit outcomes. *Review of Accounting Studies*.
- Farkas, M., Hirsch, R., & Kokina, J. (2019). Internal auditor communication and its impact on audit effectiveness. *Managerial Auditing Journal*, 34(5), 512–528. <https://doi.org/10.1108/MAJ-01-2018-1762>
- Hasanah, S. I. N., & Susanto, F. F. (2025). Strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas audit. *Jurnal Penelitian Akuntansi*, 12(1), 77–90.
- Ikatan Akuntan Publik Indonesia. (2021). *Kode Etik dan Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP)*. Jakarta: IAPI.
- IAPI. (2022). *Standar audit (SA) dan perkembangan profesi akuntan publik di Indonesia*. Ikatan Akuntan Publik Indonesia.
- IAPI. (2023). *Standar Audit (SA) 260: Komunikasi dengan Pihak yang Bertanggung Jawab atas Tata Kelola*. Jakarta: IAPI.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Mnif, Y., & Cherif, I. (2022). Audit partner workload, gender, and audit quality. *Journal of Applied Accounting Research*, 23(4), 789–804. <https://doi.org/10.1108/JAAR-05-2021-0132>
- Narwan, A., & Putri, A. (2023). Pengaruh komunikasi audit terhadap kualitas audit pada sektor publik. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 10(2), 133–147.
- Nur Agia, L., et al. (2025). Analisis Peran APIP dalam Meningkatkan Pengendalian Intern pada Perangkat Daerah. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 15(1).

- Prastika, A. W., & Trisnaningsih, S. (2022). Efektivitas Komunikasi Auditor Sebagai Penunjang Pelaksanaan Audit. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Call for Paper (SENAPAN)*, 2(1), 47–55. <https://doi.org/10.33005/senapan.v2i1.172>
- Priscilia, A., Suryadi, F. E., Sundari, J., Putri, T. A. K., & Kurniawan, D. F. (2024). Pengaruh Perbedaan Gender dan Independensi Terhadap Kualitas Audit. *JALAKOTEK: Journal of Accounting Law Communication and Technology*, 1(2), 528–533. <https://doi.org/10.57235/jalakotek.v1i2.2528>
- Proell, C. A., Zhou, Y., & Nelson, M. W. (2022). . . . How Communication Style and Team Culture Affect Audit Issue Follow-Up and Auditor Performance Evaluations. *Accounting Review*, 97(1), 373–395. <https://doi.org/10.2308/TAR-2020-0198>
- Putri, A. N., Harmain, H., & Nasution, M. S. A. (2024). Evaluasi Kualitas Audit Dalam Penyelenggaraan Audit Internal Pada Perusahaan Pt. Enseval Putera Megatrading, Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 517–533. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4047>
- Rasyki, A., & Gaol, L. L. (2025). *Effective communication in Audits: A linguistic Perspective*. 14(2), 279–285. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v14i2.13434>
- Roosaningrum, A. S., & Setiyaningsih, T. A. (2020). Menggali Peran Auditor Perempuan dalam Audit Judgment. *Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (KNEMA)*, 1(1), 1–17.
- Sarapaivanich, N., Ekasingh, E., & Sampet, J. (2024). SME clients' evaluation of audit quality: The roles of communication effectiveness and rapport. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 14(2), 373–395. <https://doi.org/10.1108/JAEE-07-2022-0205>
- Sunpichai, T., & Sarapaivanich, N. (2022). *The relationship between communication style, perceived audit quality, and client satisfaction in unlisted companies*. 14(1), 76–91.
- Utama, F. R., & Rohman, F. (2023). Determinan kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 12(2), 101–115.
- Vasallo, J. (2022). Communication barriers between internal and external auditors. *University of Malta Library*, 27(1), 35–36.
- Wardani, N. M. A. (2025). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkarir Sebagai Akuntan Publik (Studi Pada Lulusan Sarjana Akuntansi Yang Telah Bekerja)*.