

**STUDI EKSPLANATORI KONTRIBUSI AUDIT KINERJA:  
PERSPEKTIF PEMANGKU KEPENTINGAN ORGANISASI JASA**

***EXPLANATORY STUDY OF PERFORMANCE AUDIT CONTRIBUTION:  
SERVICE ORGANIZATION STAKEHOLDER PERSPECTIVE***



**Disusun Oleh:**

**RACHEL SAHERTIAN**

**20180420228**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

**STUDI EKSPLANATORI KONTRIBUSI AUDIT KINERJA: PERSPEKTIF  
PEMANGKU KEPENTINGAN ORGANISASI JASA**

***EXPLANATORY STUDY OF PERFORMANCE AUDIT CONTRIBUTION:  
SERVICE ORGANIZATION STAKEHOLDER PERSPECTIVE***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:  
RACHEL SAHERTIAN  
20180420228**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rachel Sahertian

Nomor Mahasiswa : 20180420228

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“STUDI EKSPANATORI KONTRIBUSI AUDIT KINERJA: PERSPEKTIF PEMANGKU KEPENTINGAN ORGANISASI JASA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 31 Desember 2021



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini adalah bagian tanggung jawabku kepada Allah SWT dan kepada orang tuaku khususnya mamaku yang telah berjuang sampai saat ini agar saya dapat melanjutkan sekolahku sampai dengan sarjana. Atas rahmat Allah SWT sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sebagai ungkapan terima kasihku kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kemudahan, kekuatan dan kesabaran untuk saya dalam menyelesaikan skripsi pendidikan sarjana ini.
2. Kepada orang tuaku dan mamaku yang selalu mendoakan saya, selalu mengingatkan saya dalam hal apapun, selalu mendukung dan menyemangati saya sampai saat ini. Terima kasih banyak buat mamaku yang selalu ada sampai saat ini, semoga suatu saat nanti saya bisa membahagiakan mama.
3. Kakaku Rolly Sahertian dan Retha Sahertian, terima kasih telah mendoakan saya, menyemangati, dan memenuhi kebutuhan adikmu.
4. Sepupuku Kaka reby dan kaka randy yang telah mendoakan dan memberikan semangat serta semua keluargaku yang telah mendoakan saya.
5. Teman-teman dekatku APs dan Juve Squad, terima kasih telah mendukung dan menyemangati saya.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kekuatan dan kemudahan dalam penulisan skripsi dengan judul: “STUDI EKSPLANATORI KONTRIBUSI AUDIT KINERJA: PERSPEKTIF PEMANGKU KEPENTINGAN ORGANISASI JASA”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak.,CA yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Dyah Ekaari Sekar Jatiningih, Dr. S.E., M.Sc., QIA., Ak.,CA yang telah senantiasa dan sabar dalam memberikan bimbingan, ilmu, masukan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar Jatiningih, S.E., M.Sc., QIA., Ak.,CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Seluruh informan pada Situs Penelitian yang telah memberikan kemudahan dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	i
SKRIPSI .....	ii
SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
Abstrak .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktik .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA/TELAAH LITERATUR .....	10
A. LANDASAN TEORI .....	10
1. Stakeholders theory (Teori Stakeholder) .....	10
2. Teori Resources Based View (Teori RBV) .....	12
3. Audit Kinerja .....	13
4. Keunggulan Organisasional .....	14
5. Pengukuran Kinerja .....	15
B. Rerangka Teori .....	17
C. Penelitian Terdahulu .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	20
B. Jenis Data .....	21
C. Teknik Pemelihan Informan .....	21
D. Teknik Pengumpulan Data .....	22
1. Observasi Partisipasi .....	22
2. Wawancara .....	22
E. Analisis Data .....	23
1. Pengumpulan Data .....	24
2. Pereduksian Data .....	24
3. Penyajian Data .....	24
4. Penarikan atau Pemverifikasian Kesimpulan .....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	26
A. Gambaran Umum Objek atau Subjek Penelitian .....	26
1. Struktur Organisasi .....	27
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	30
1. Pandangan Pemangku Kepentingan Mengenai Konsep Audit Kinerja Terhadap Tercapainya Keunggulan Organisasional .....	32
2. Kontribusi Audit Kinerja Terhadap Keunggulan Organisasional .....	36
2.1 Peran Pemangku Kepentingan dalam Tercapainya Keunggulan Organisasional .....	39

3. Pengukuran Kinerja .....	42
3.1 Kepemimpinan (120) .....	42
3.2 Strategi (85) .....	47
3.3 Pelanggan (85) .....	51
3.4 Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan (90) .....	56
3.5 Tenaga Kerja (85).....	63
3.6 Operasi (85) .....	70
3.7 Hasil (450) .....	76
C. Hasil Analisis dan Pembahasan dengan Teori Stakeholder dan Teori Resources Based View .....	87
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	92
A. Simpulan .....	92
B. Saran .....	94
C. Keterbatasan Penelitian .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengidentifikasian Pemangku Kepentingan.....	11
Tabel 2.2 Kriteria Poin Penilaian Malcom Baldrige.....	16
Tabel 2.3 Rerangka Teori.....	17
Tabel 4.1 Profil Informan.....	32
Tabel 4.3 Hasil Penilaian Malcom Baldrige .....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Situs Penelitian.....	27
Gambar 4.2 Proses Kodifikasi Wawancara.....	31
Gambar 4.3 Kode, Tema, Kategori .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	103
Lampiran 2 .....	114
Lampiran 3 .....	118
Lampiran 4 .....	122
Lampiran 5 .....	126
Lampiran 6 .....	130
Lampiran 7 .....	134
Lampiran 8 .....	138
Lampiran 9 .....	142
Lampiran 10 .....	143
Lampiran 11 .....	144
Lampiran 12 .....	145
Lampiran 13 .....	146
Lampiran 14 .....	147
Lampiran 15 .....	148
Lampiran 16 .....	149
Lampiran 17 .....	150
Lampiran 18 .....	151
Lampiran 19 .....	152
Lampiran 20 .....	153
Lampiran 21 .....	156
Lampiran 22 .....	160