

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun belakangan ini, khususnya di Indonesia terdapat banyak tantangan yang dihadapi pada suatu organisasi akibat dampak dari pandemi Covid-19. Salah satu sektor yang terkena dampak pandemi Covid-19 adalah sektor jasa. Pada tahun 2020 pertumbuhan sektor jasa mengalami penyusutan sebesar -1,77% sangat jauh dibawah pertumbuhan pada tahun 2019 yang mencapai 6,23% (ekonomi.bisnis.com). Berdasarkan data statistik dari website badan pusat statistik (www.bps.go.id diakses pada Februari 2022), menunjukkan bahwa penyediaan akomodasi makanan dan minuman pada triwulan IV tahun 2019 pertumbuhannya mencapai 6,36% (y-on-y) sedangkan pada triwulan II tahun 2020 mengalami penyusutan sebesar -22%(y-on-y). Hal tersebut disebabkan sebagian besar aktivitas dilakukan secara online sehingga jasa yang ditawarkan mengalami penurunan.

Pandemi Covid-19 mengalami lonjakan kasus yang terus meningkat sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan dengan diberlakukannya *social distancing*, *physical distancing*, bagi masyarakat untuk meminimalisir jumlah penularan virus Covid-19 (Hadiwardoyo, 2020). Akan tetapi, kebijakan tersebut dianggap belum efektif sehingga dikeluarkan kebijakan pemerintah dengan menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Dengan diberlakukannya PSBB maka sebagian besar perkantoran dan industri dilarang beroperasi sehingga

menyebabkan kerugian ekonomi dan mata rantai pasokan akan terkena dampaknya juga, termasuk terganggunya produksi barang dan jasa (Misno, 2020).

Dalam masa pandemi Covid-19 organisasi perlu menetapkan rencana, strategi, dan evaluasi yang tepat agar dapat tetap bertahan pada kondisi saat ini. Audit kinerja merupakan salah satu cara bagi organisasi untuk mengetahui bagaimana kondisi organisasi yang dapat dilihat dari tiga aspek yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Dalam Pratolo (2015), penyelenggaraan aktivitas suatu perusahaan atau organisasi berpedoman pada prinsip ekonomisasi, efisiensi, efektivitas kerja untuk mencapai tujuan organisasi karena organisasi dihadapkan pada suasana kelangkaan pada pengadaan, penguasaan, dan kepemilikan faktor-faktor sumber daya yang berupa: manusia, modal, mesin, metode kerja, materi dan juga pasar atau market.

Pada umumnya, audit kinerja manajemen dilakukan oleh auditor internal. Auditor internal mempunyai beberapa keunggulan Jin'e dan Dunjia, 1997 (dalam Pratolo, 2015). Pertama, auditor internal lebih *familiar* mengenai proses produksi dan operasi perusahaan. Kedua, auditor internal lebih independen dibandingkan dengan pihak yang lain karena auditor internal tidak menjalankan aktivitas pengelolaan dan operasi dalam suatu perusahaan. Selain itu, keunggulan auditor internal diotorisasi untuk melaporkan masalah-masalah secara langsung bagi otoritas tertinggi. Peran dan posisi audit internal terbilang rumit ketika hal tersebut

berkaitan dengan para pemangku kepentingan atau *stakeholders*. Ekspektasi dan kebutuhan terhadap audit internal yang beragam dan terkadang tidak begitu jelas (Lenz and Sarens, 2012).

Guner (2008) berpendapat bahwa seorang audit internal harus menyadari siapa pemangku kepentingannya dan apa harapan mereka, serta mengidentifikasi kesenjangan kinerja, memprioritaskan tuntutan mereka dan mengembangkan tanggapan untuk memenuhi harapan mereka. Selain itu, berdasarkan literatur sebelumnya mengemukakan bahwa efektivitas audit internal adalah suatu masalah persepsi pemangku kepentingan (Soh dan Bennie, 2011; Roussy dan Brivot, 2016). Akibatnya, fungsi audit internal akan dinilai efektif jika sesuai dengan harapan manajer (Sarens dan De Beelde, 2006; Lenz, dkk. 2017). Penelitian sejenis dilakukan kembali oleh Rossy dkk. (2019) menemukan bahwa audit internal mampu mencapai dan mengkonsolidasikan signifikansi organisasi dengan mengaktifkan semua blok bangunan efektivitas audit internal secara bersama-sama untuk menghasilkan pembelajaran organisasi dan perubahan positif pada organisasi. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa pentingnya bagi suatu organisasi, auditor internal, untuk memastikan bahwa audit internal mampu merangsang pembelajaran organisasi yang mengarah pada perubahan positif dalam organisasi. Sehingga dalam situasi seperti itu, audit internal dapat mencapai dan mengkonsolidasikan signifikansi organisasi, dari pada dianggap mengecewakan para pemangku kepentingan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marchi dan Bertei (2016) belum memberikan jawaban yang spesifik mengenai seberapa besar kontribusi audit kinerja terhadap manajemen kinerja dan belum diketahui signifikansinya. Penelitian tersebut hanya menjelaskan bahwa audit kinerja dan manajemen kinerja secara langsung dan tidak langsung dipengaruhi oleh kelebihan dan kekurangan pengukuran kinerja disektor publik. Oleh sebab itu, penelitian ini ingin meneliti lebih lanjut terkait kontribusi audit kinerja dengan menggunakan perspektif pemangku kepentingan.

Salah satu cara untuk mengukur penilaian kinerja adalah dengan menggunakan *Malcom Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). MBCfPE merupakan salah satu model pengukuran kinerja yang sekarang lebih dikenal dengan *Baldrige Excellence Framework* (BEF). Menurut Jones (2014), *Baldrige Excellence Framework* telah digunakan oleh berbagai organisasi atau bidang, seperti: manufaktur, jasa, usaha kecil, bidang pendidikan, bidang kesehatan serta bidang non profit untuk memperbaiki kualitas dan kinerja perusahaan.

Dalam Islam juga telah dijelaskan pada (Q.S At- Taubah: 105) yaitu:

وَقُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَأَلْفُؤْمُونَ ۖ
وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عِلْمِ الْغَيْبِ وَأَلْفُؤْمُونَ ۖ
تَعْمَلُونَ

Artinya: Dan Katakanlah,"Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Audit kinerja merupakan penilaian untuk menilai kepatuhan terhadap tujuan, kebijakan, prosedur atau peraturan organisasi, menilai efektivitas sistem perencanaan dan pengendalian manajemen, menilai kualitas dan relevansi laporan yang kredibel dari manajemen (Rahimiyan, 2008). Aktivitas audit kinerja sangat berdampak baik pada suatu organisasi karena dengan dilakukan audit kinerja maka organisasi dapat mengetahui bagaimana kondisi organisasinya saat ini dari segi ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. Selain itu, audit kinerja tidak dapat dianggap sebagai kegiatan yang terpisah melainkan suatu keharusan yang memberikan informasi dengan tujuan untuk mencapai ekonomi, efisiensi, dan efektivitas (Mussari; 1997 dalam Pratolo, 2015).

Keunggulan organisasional merupakan penciptaan dan pelaksanaan strategi untuk mencapai kinerja operasional sesuai dengan organisasi dan lingkungannya, mempertahankan proses pelaksanaan rencana dan meninjaunnya sesuai dengan pendekatan kontrol, kualitas total, perbaikan berkelanjutan, dan pembelajaran organisasi (Perkmann, dkk. 2011; Goetsch dan Davis, 2014; Houshi and Taleghani, 2016). Berdasarkan Kassem dkk. (2018), organisasi yang sangat baik adalah organisasi yang

mampu mencapai dan mempertahankan hasil luar biasa yang memenuhi atau melampaui harapan pemangku kepentingan dalam masyarakat.

Untuk menelaah konsep audit kinerja serta keunggulan organisasional, terdapat teori yang relevan digunakan sebagai penjelasan yaitu teori stakeholder dan teori *resources based view*. *Stakeholder* adalah orang atau kelompok yang memiliki keterkaitan lebih dekat dan hampir tidak berdampak pada aktivitas organisasi (Phillip, dkk. 2003). Teori stakeholder adalah kumpulan kebijakan dan praktik yang berhubungan dengan pemangku kepentingan, nilai-nilai, pemenuhan ketentuan hukum, penghargaan masyarakat dan lingkungan, serta komitmen dunia usaha untuk berkontribusi dalam pembangunan secara berkelanjutan. Di samping itu, teori *resources based theory* atau sekarang lebih dikenal dengan teori *resources based view* (RBV) adalah teori yang pertama kali dikemukakan oleh Penrose (1959) dalam Kor dan Mahoney (2004) yang membahas terkait bagaimana sumber daya organisasi dapat dimanfaatkan dan dikelola dengan baik sehingga dapat memberikan manfaat untuk kinerja organisasi serta dapat menjadikan suatu organisasi menjadi lebih kompetitif dibandingkan dengan organisasi yang lain.

Dengan adanya isu mengenai audit kinerja, bagaimana pengaruhnya dalam pencapaian keunggulan organisasional, persepsi dan ekspektasi para pemangku kepentingan yang mungkin beragam, potensi kekecewaan pemangku kepentingan maupun hasil penelitian terdahulu yang belum menunjukkan besarnya kontribusi audit kinerja secara

spesifik, mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut terkait Kontribusi Audit Kinerja dengan melihat Perspektif Pemangku Kepentingan Organisasi Jasa. Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari Marchi dan Bertei (2016). Kontribusi penelitian berupa menggunakan objek penelitian organisasi jasa, menggunakan Teori *Stakeholder* dan Teori *Resources Based View* serta menggunakan model MBCfPE atau BEF untuk mengukur penilaian kinerja.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan teori, isu dan riset terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan pendapat yang signifikan diantara pemangku kepentingan mengenai konsep audit kinerja di organisasi jasa?
2. Bagaimana kontribusi audit kinerja terhadap keunggulan organisasional berdasarkan perspektif pemangku kepentingan?
3. Bagaimana pengukuran penilaian kinerja pada organisasi jasa dengan menggunakan model MBCfPE?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pendapat yang signifikan diantara para pemangku kepentingan tentang konsep audit kinerja di organisasi jasa.

2. Untuk mengetahui bagaimana kontribusi audit kinerja pada keunggulan organisasional berdasarkan perspektif pemangku kepentingan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengukuran penilaian kinerja pada organisasi jasa dengan menggunakan model MBCfPE

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Literatur

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas terkait sistematika dalam melakukan penelitian kualitatif serta diharapkan dapat menjadi acuan untuk dilakukan penelitian selanjutnya dengan menambah atau mengganti variabel lain, pada objek yang berbeda serta dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang nantinya akan mengambil penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Situs Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, motivasi dan bahan pertimbangan bagi organisasi jasa untuk menyempurnakan sistem dan pengendalian organisasi,

meningkatkan sistem pengukuran kinerja, serta dapat memperkuat atau meningkatkan proses organisasional.