

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era industri yang semakin kompetitif dan fluktuatif setiap pelaku bisnis dituntut untuk semakin kreatif, efektif dan efisien dengan tetap memperhatikan unsur kualitas output yang dihasilkan. Jika berbicara kualitas atau mutu, maka topik pembicaraan yang sudah dikenal luas salah satunya adalah mengenai ISO. Organisasi pengelola standar internasional adalah ISO (*International Organization for Standardization*) melalui konsesus yang berdasar pada prinsip-prinsip manajemen mutu atau *quality management practices* mempublikasikan ISO 9001 pertama kali pada tahun 1987 untuk menjawab kebutuhan akan standarisasi kualitas. Standar internasional ini juga mengalami berbagai revisi seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi, dan meluasnya dunia usaha, serta kebutuhan akan pengelolaan sistem manajemen mutu yang dirasa perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai ruang lingkup industri yang semakin hari semakin beragam. Keuntungan menerapkan *international quality management system* ISO 9001 dalam dunia bisnis yaitu, semakin meningkatnya citra suatu perusahaan apabila sudah tersertifikasi ISO 9001. Hasil survey ISO pada 2009 menyebutkan, perusahaan bersertifikat ISO 9001 telah mencapai satu juta atau lebih di seluruh dunia.

Penerapan sistem manajemen mutu menjadikan standar kerja perusahaan terdokumentasi rapi sehingga mudah dalam pengendalian dan dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas. Disamping itu, kinerja perusahaan semakin transparan karena standar ISO mewajibkan kejelasan tugas dan kewenangan setiap karyawan, membantu perusahaan mengelola setiap aktivitas dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur sehingga barang atau jasa yang dihasilkan senantiasa konsisten dan pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini, menurut (Susilo, 2003), adalah proses berikutnya yang menerima atau

menggunakan jasa atau produk dari proses sebelumnya. Setiap proses berikutnya memiliki empat hal pokok yang sangat penting dan menjadi fokus pemikiran bagi proses sebelumnya. Empat hal pokok itu adalah kebutuhan, persyaratan, harapan dan persepsi.

Semakin berkembangnya suatu perusahaan menuntut pula perkembangan di bidang pemeriksaan (audit) sebagai salah satu bentuk pengendalian perusahaan. Audit internal merupakan salah satu bentuk dari pengendalian internal yang menjadi hal penting dalam kegiatan manajerial dan operasional yang dijalankan oleh suatu perusahaan. Paradigma ekspektasi dari audit internal yaitu diharapkan mampu menjadi salah satu alat bagi manajemen dalam penentuan kebijakan strategis perusahaan, bukan lagi berfokus pada kesesuaian dan kepatuhan, namun juga berperan sebagai penjaminan dan konsultasi yang merangsang suatu perusahaan untuk melakukan peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*). Persepsi positif memang muncul dari aktivitas audit internal melalui paradigma audit sebagai alat peningkat performa melalui ketiga fokus peran, yaitu kesesuaian dan kepatuhan, penjaminan serta konsultasi. Namun, tidak semua persepsi atau pandangan mengenai aktivitas audit internal selalu positif. Pada jurnal Media Pertamina tahun 2008 dalam (Purnasari, 2010) ditulis bahwa “audit internal terkenal dengan aktivitasnya dalam melakukan inspeksi, verifikasi, dan cek dan ricek, bahkan ada yang menyebutkan senang mencari-cari kesalahan”. Juga pada sebuah paper yang ditulis oleh Roux tahun 2008 dalam (Purnasari, 2010) ditulis bahwa ”auditor internal merupakan sekumpulan orang yang pekerjaannya senang menyela pekerjaan divisi lain untuk memberikan sejumlah pertanyaan dalam sebuah kuesioner lalu mereka akan menghabiskan waktu yang cukup banyak untuk sekedar berdiskusi dengan CEO”. Karena didalam pernyataan Roux disinggung auditor internal, maka dapat disamakan pula bahwa audit internal merupakan pekerjaan yang menyela pekerjaan divisi atau departemen lain.

Audit internal juga merupakan salah satu persyaratan umum yang harus dilakukan jika suatu perusahaan ingin bersertifikat ISO 9001, dan selanjutnya menjadi salah satu kegiatan wajib yang harus dijalankan secara periodik oleh perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001. Audit terhadap

sistem manajemen mutu biasa dikenal dengan audit mutu internal (*internal quality audit*) dilakukan untuk memantau dan mengukur sejauh mana sistem manajemen mutu yang diterapkan telah dijalankan oleh seluruh fungsi di sepanjang organisasi, serta untuk mengukur apakah sistem manajemen mutu yang dijalankan sudah sesuai dengan persyaratan ISO 9001. Audit mutu internal juga memberi peluang ditemukannya metode-metode baru untuk perbaikan berkelanjutan terhadap sistem manajemen mutu perusahaan.

Berkenaan dengan lama waktu suatu perusahaan telah tersertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001, yang tentunya telah sering melaksanakan audit mutu internal, belum tentu karyawan-karyawan perusahaan tersebut memiliki persepsi yang baik atau positif terhadap aktivitas pengendalian internal di perusahaan itu. Seperti yang terjadi pada pelaksanaan audit mutu internal tahun 2015 di PT VWX, terdapat permasalahan yang menghambat proses audit terutama pada penyelesaian temuan audit yang membutuhkan waktu lebih dari 60 hari dan terjadi hampir di seluruh departemen PT VWX. Hampir seluruh temuan audit mutu internal merupakan temuan yang berkaitan dengan dokumentasi, yaitu permasalahan belum tersedia dokumen atau pemutakhiran dokumen yang berhubungan dengan proses kerja. Pada saat auditor melakukan tindak lanjut atau penutupan terhadap temuan audit, auditee sering mengemukakan argumentasi sibuk (banyaknya beban pekerjaan yang ditangani), dan atau skeptis (ketidakpedulian karena pada setiap audit selalu mendapat temuan), dimana kedua argumentasi ini kemungkinan besar hasil persepsi negatif secara pribadi terhadap aktivitas audit internal. Persepsi negatif ini dapat diindikasikan sebagai dampak dari penurunan kesadaran (*awareness*) atas komitmen auditee terhadap tanggung jawabnya dalam kegiatan audit internal, khususnya tindak lanjut hasil audit.

Kesimpulan dari hasil penelitian awal di PT VWX tersebut didapatkan dari proses *interview* dan diskusi dengan *Management Representative* (MR), observasi dokumen, serta analisis melalui metode pemetaan *system modelling* Input-Proses-Output terhadap sistem audit mutu internal. Data-data hasil Audit Mutu Internal Tahun 2015 PT VWX yang dianalisis dan hasil *mapping system modelling* pada penelitian awal dapat dilihat pada Tabel 1.1, Gambar 1.1, Gambar 1.2 dan Gambar 1.3.

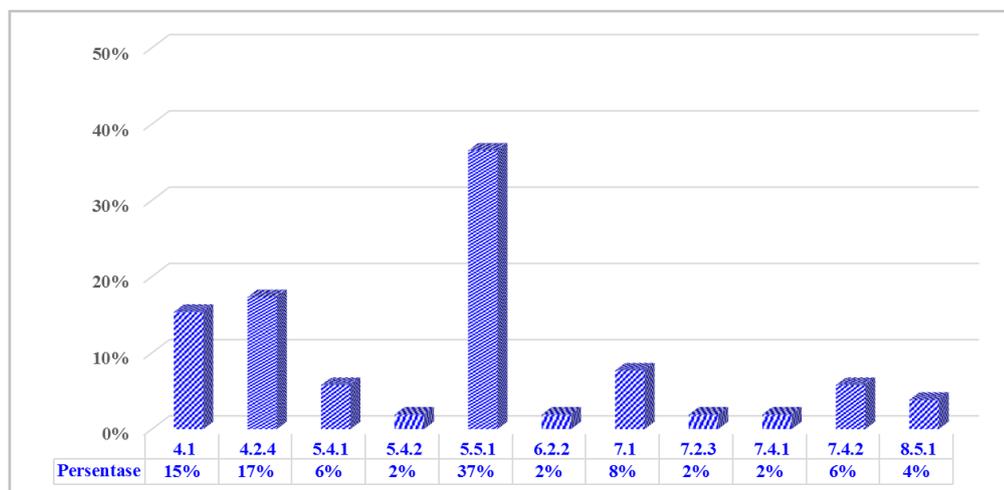
Dalam (Novrialdi, 2009), “komitmen merupakan suatu keterkaitan seseorang pada suatu perusahaan, aktivitas ataupun aspek lain yang terdapat dalam perusahaan sehingga seorang bersedia secara sukarela melibatkan dirinya dengan perusahaan”. Salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001 adalah keterlibatan karyawan, dan hal ini membutuhkan komitmen dari karyawan itu sendiri. Karyawan pada setiap tingkatan adalah inti dari suatu organisasi dan keterlibatan penuh karyawan memungkinkan pemanfaatan kemampuan karyawan demi keuntungan perusahaan. Saat karyawan sudah berkomitmen untuk organisasi maka akan muncul semangat bekerja dan menjalankan pekerjaannya secara baik sesuai dengan standar-standar yang berlaku, sehingga perilaku penyimpangan dalam audit juga dapat dihindari.

Menurut (Shaleh, 2004), “Di dalam ilmu psikologi ada suatu istilah pemrosesan informasi yang diterima dari pengamatan yaitu sering kita dengar dengan istilah persepsi”. Istilah persepsi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *perception* yang dalam (Echols & Shadily, 2003) berarti pengamatan, tanggapan, daya memahami atau menanggapi sesuatu. Dalam (Chairunnisa, 2011), “...persepsi juga dapat disebut dengan kepuasan. Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Persepsi yaitu suatu proses psikis yang ada dalam diri seseorang, yang dapat berupa kesan, anggapan, atau penilaian seseorang terhadap suatu objek atau lingkungannya. Sehingga menghasilkan gambaran atau anggapan pada diri seseorang terhadap apa yang telah diamatinya. Persepsi merupakan proses awal dari interaksi manusia dengan lingkungan sekitarnya. Persepsi merupakan proses subjektif pengolahan bagaimana manusia dapat menilai suatu objek. Dalam arti luasnya persepsi merupakan pandangan atau pengertian bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi merupakan hal yang penting karena pandangan seseorang berperilaku terhadap suatu objek atau individu lain tidaklah sama”.

Tabel 1.1 Temuan Audit Mutu Internal Tahun 2015

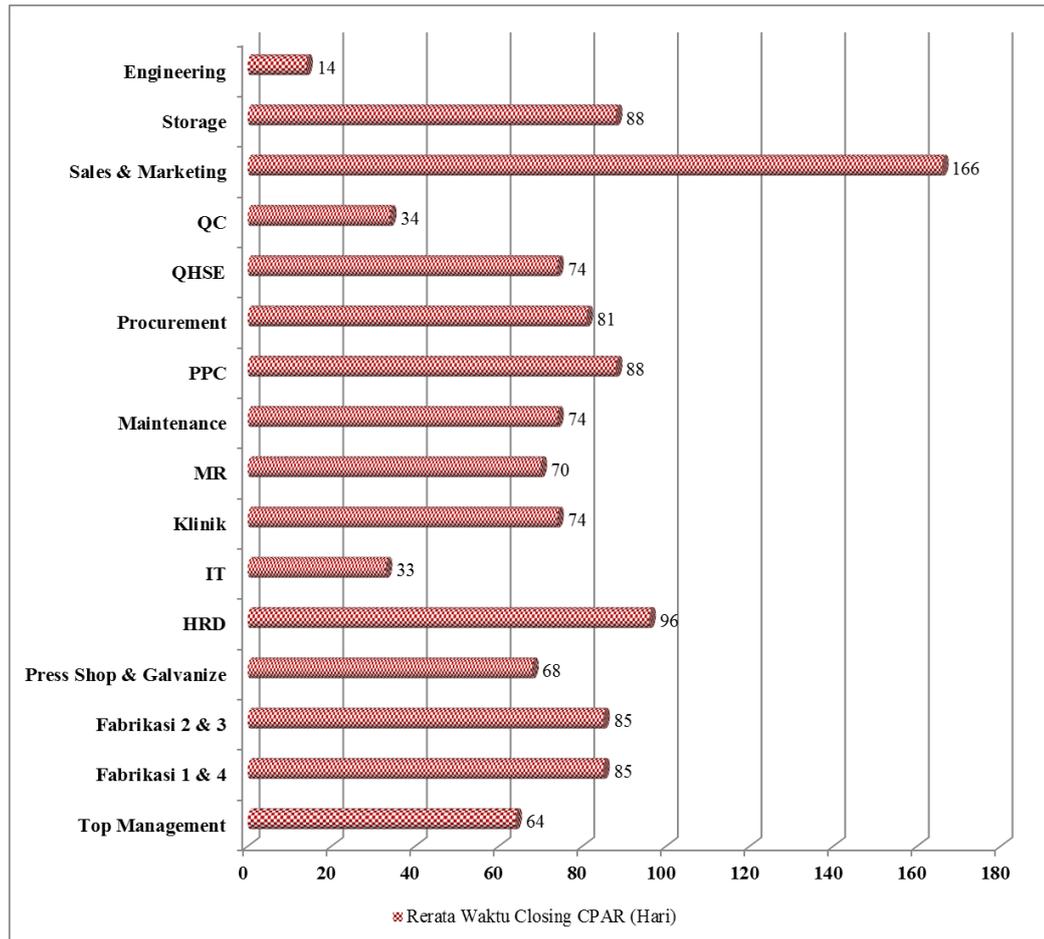
No.	Departemen	Observasi	Minor	Major	Total
1	Top Management	1	1	0	2
2	Fabrikasi 1 & 4	3	1	0	4
3	Fabrikasi 2 & 3	3	0	0	3
4	P Shop & Galv	3	1	0	4
5	HRD	2	0	0	2
6	IT	3	0	0	3
7	Klinik	1	0	0	1
8	MR	2	0	0	2
9	Maintenance	2	0	0	2
10	PPC	4	0	0	4
11	Procurement	1	3	0	4
12	QHSE	3	1	0	4
13	QC	3	0	0	3
14	Sales & Marketing	5	2	0	7
15	Storage	2	1	0	3
16	Engineering	3	1	0	4
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

Sumber: Data Olahan (Tim Audit Internal, 2015)



Sumber: Data Olahan (Tim Audit Internal, 2015)

**Gambar 1.1 Persentase Temuan Berdasarkan Klausul ISO 9001**



Sumber: Data Olahan (Tim Audit Internal, 2015)

**Gambar 1.2 Waktu Penyelesaian Temuan/ Tindakan Perbaikan**

Konteks kepuasan dalam hal ini dianalogikan sebagai perasaan senang (positif) atau kecewa (negatif) karyawan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan dan kinerja atau aktivitas audit mutu internal. Apabila dikaitkan dengan argumentasi sibuk atau skeptis *auditee*, kemungkinan kinerja atau aktivitas audit mutu internal merupakan persepsi negatif dalam konteks beban kerja. Hal ini berdasarkan pada pernyataan (Robbins, 2007) bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Permasalahan perlambatan proses penyelesaian temuan audit oleh karyawan dapat disebut sebagai ketidakpuasan atau persepsi negatif, yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap komitmen karyawan itu sendiri dalam aktivitas audit mutu internal. Hal ini merupakan penyimpangan perilaku dalam audit yang berpotensi dampak menghambat efisiensi dan efektivitas audit tersebut. Ketidaksesuaian atau

penyimpangan yang tidak segera diperbaiki dapat memperburuk keadaan yang pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian yang lebih besar.

Pembahasan atau analisis terkait persepsi maupun komitmen karyawan belum pernah dilakukan, baik oleh tim Audit Internal, *MR*, ataupun *Top Management* PT VWX. Padahal PT VWX, yang merupakan salah satu *subsidiary* PT VWX Holding bergerak di bidang fabrikasi baja, telah tersertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 selama lebih dari 10 tahun. Banyak penelitian sebelumnya lebih memfokuskan pada sisi *auditor* sebagai pelaksana audit, namun dalam audit mutu internal posisi *auditor* dan *auditee* pada dasarnya sama saja, yang pada akhirnya akan saling memeriksa (*auditing*), karena (International Standard Organization, 2015) menyatakan bahwa "auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri". Sehingga penelitian ini memfokuskan pada sisi yang lebih umum, yaitu karyawan sebagai partisipan audit yang memiliki kewajiban dalam *follow-up* dan *closure* temuan audit.

Berdasarkan uraian yang dibahas sebelumnya, maka penelitian ini merupakan kelanjutan atau pengembangan dari penelitian awal mengenai sistem audit internal, serta hasil penelitian disajikan dalam bentuk skripsi yang berjudul "**Analisis Pengaruh Persepsi Karyawan Terhadap Komitmen Karyawan Dalam Aktivitas Audit Mutu Internal Di PT VWX**". Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan persepsi dalam konteks kepuasan, dan komitmen karyawan – kesempatan untuk mengukur respon (persepsi) sebenarnya dalam konteks kepuasan terhadap komitmen karyawan dalam aktivitas audit internal, mendapatkan umpan balik yang dapat mendukung proses *quality assurance*, *improvement* dan atau evaluasi bagi sistem maupun pelaksana audit internal di PT VWX.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah:

1. Adanya permasalahan pada tindak lanjut hasil audit yaitu, perlambatan penyelesaian temuan audit mutu internal oleh karyawan

yang diindikasikan sebagai dampak dari penurunan kesadaran (*awareness*) atas komitmen *auditee* terhadap tanggung jawabnya dalam kegiatan audit internal.

2. Pembahasan atau analisis terkait persepsi maupun komitmen karyawan dalam kegiatan audit mutu internal belum pernah dilakukan di PT VWX.
3. Bagaimana persepsi karyawan terhadap aktivitas audit mutu internal perusahaan?
4. Bagaimana komitmen karyawan terhadap aktivitas audit mutu internal perusahaan?
5. Bagaimana pengaruh persepsi terhadap komitmen karyawan dalam aktivitas audit mutu internal perusahaan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menilai persepsi karyawan dalam aktivitas audit mutu internal perusahaan.
2. Untuk menilai komitmen karyawan dalam aktivitas audit mutu internal perusahaan.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi terhadap komitmen karyawan dalam aktivitas audit mutu internal perusahaan.

### **1.4 Batasan Penelitian**

Dengan pertimbangan agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah, fokus penelitian ini dibatasi sampai dengan:

1. Aktivitas audit internal, terutama audit mutu internal dimana permasalahan perlambatan penyelesaian temuan audit oleh karyawan terjadi dan hal ini diindikasikan sebagai dampak dari penurunan kesadaran (*awareness*) atas komitmen *auditee* terhadap tanggung jawabnya dalam kegiatan audit internal.

2. Persepsi karyawan terhadap aktivitas audit mutu internal di PT VWX.
3. Komitmen karyawan terhadap aktivitas audit mutu internal di PT VWX.
4. Pengaruh persepsi terhadap komitmen karyawan dalam aktivitas audit mutu internal di PT VWX.
5. Penggunaan data Audit Mutu Internal PT VWX periode tahun 2015 sebagai latar belakang permasalahan yang terjadi.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis:

#### a. Bagi Organisasi/ perusahaan

Membantu perumusan strategi bagi manajemen sehingga membangun/ meningkatkan kultur yang berdampak positif perusahaan di masa yang akan datang dan mendukung proses evaluasi, serta *continuous improvement* untuk pelaksanaan aktivitas pengendalian intern dari hasil analisis penelitian.

#### b. Bagi Profesi Audit Internal

Memberikan wacana akan perkembangan profesi di lapangan berkenaan dengan aktivitas audit internal berdasarkan hasil analisa penelitian. Khusus bagi direktur audit, mampu melihat aktivitas audit internalnya, mengenali dan peka terhadap masalah-masalah penyimpangan yang terjadi, serta mengambil kebijakan/ langkah yang dibutuhkan ke depannya sehingga fungsi audit internal mampu memberikan kontribusi yang lebih lagi bagi organisasi.

### 2. Manfaat akademis:

#### a. Bagi Institusi Pendidikan/ Perguruan Tinggi

Memberikan wacana mengenai suatu kondisi berkenaan dengan studi kasus yang terjadi sehingga mampu mengarahkan mahasiswa sebagai anak didik untuk lebih meningkatkan kompetensi, kesadaran,

kepekaan terhadap masalah-masalah yang dihadapi dunia kerja, dan profesi di bidang audit.

b. Bagi Peneliti

Menambah wawasan akan bidang *auditing* dan suatu kondisi permasalahan yang terjadi di lapangan, dapat dijadikan sebagai sumber referensi yang dapat dimanfaatkan, serta studi perbandingan agar dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

c. Bagi Pembaca/ Masyarakat luas

Memberikan pengetahuan dan wacana lebih dalam mengenai audit mutu internal, definisi dan aktivitasnya, serta studi salah satu kasus yang terjadi dalam perusahaan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan pemaparan mengenai suatu kondisi di lapangan yang mungkin menjadi *starting point* dalam mengadakan penelitian berikutnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

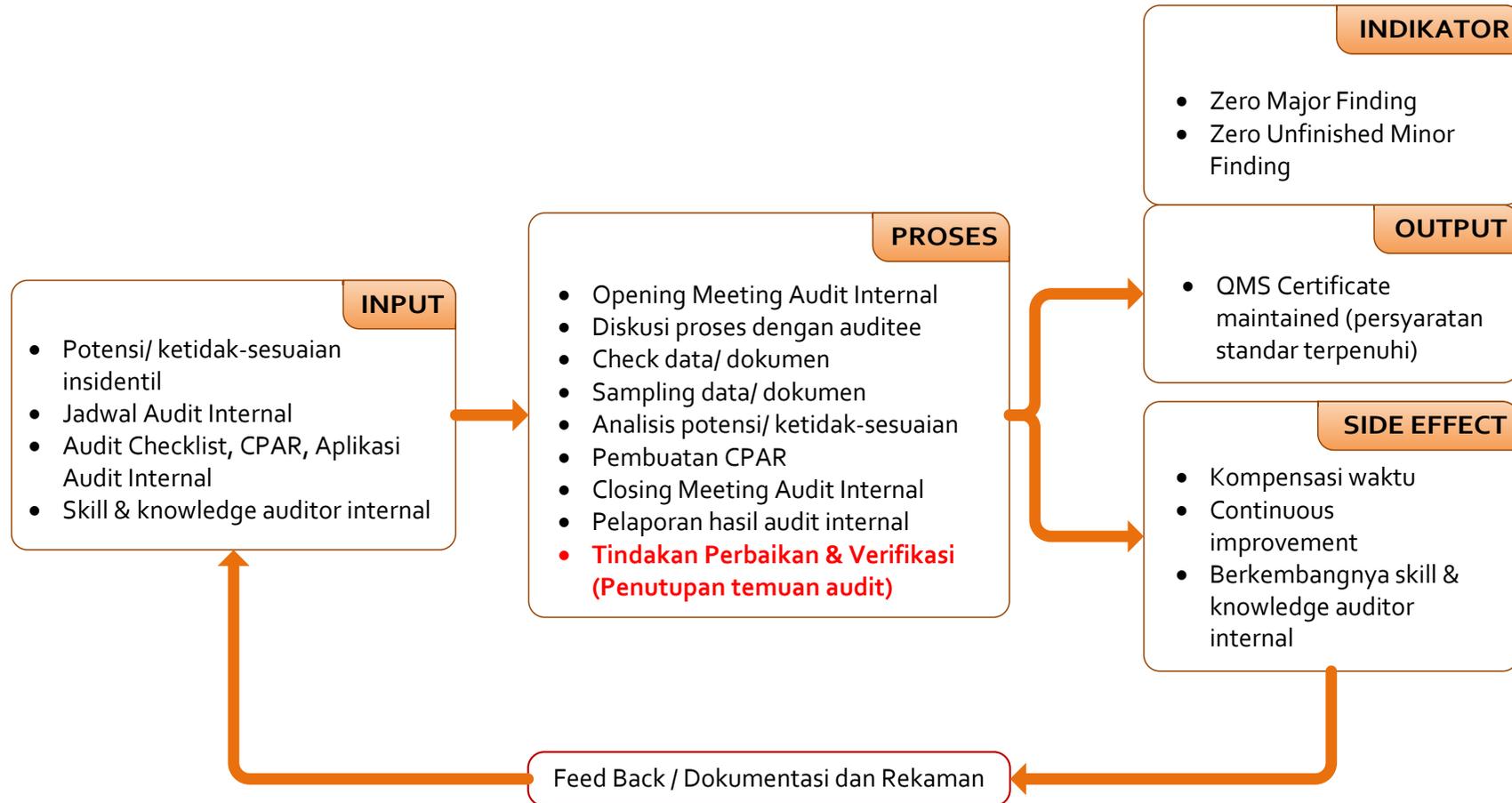
Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang menelaah berbagai konsep dan teori dari variabel penelitian, selain itu juga menggambarkan model dari penelitian, serta perumusan hipotesis sebagai jawaban teoritis terhadap masalah penelitian yang kebenarannya perlu diuji secara empiris.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian yang berkaitan dengan bentuk penelitian, obyek penelitian, definisi operasional variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, dan metode analisa data.



Sumber: Data Olahan 2016

**Gambar 1.3** *Input, Proses, Output* Sistem Audit Mutu Internal

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dari penelitian yang dilakukan dan pembahasan.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Audit Internal

Definisi *audit internal* menurut (The Institute of Internal Auditors, 2008) yang diterjemahkan oleh (Susilo, 2003), “Aktivitas penilaian independen dalam suatu organisasi yang melaksanakan kegiatannya bagi kepentingan organisasi tersebut. Tujuan audit internal adalah membantu para anggota organisasi agar dapat menyelesaikan tanggung jawabnya secara efektif. Untuk mencapai tujuan tersebut auditor menyediakan berbagai analisis, penilaian, rekomendasi, saran, dan informasi sehubungan dengan aktivitas yang diaudit”. Sedangkan menurut (Messier, Lover, & Prawitt, 2005), “Audit internal adalah aktivitas independen, keyakinan obyektif, dan konsultasi yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi. Audit internal ini membantu organisasi mencapai tujuannya dengan melakukan pendekatan sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas manajemen resiko, pengendalian, dan proses tata kelola”.

Dalam (International Standard Organization, 2011) juga dinyatakan, *“Internal audits, sometimes called first party audits, are conducted by the organization itself, or on its behalf, for management review and other internal purposes (e.g. to confirm the effectiveness of the management system or to obtain information for the improvement of the management system). Internal audits can form the basis for an organization’s self-declaration of conformity. In many cases, particularly in small organizations, independence can be demonstrated by the freedom from responsibility for the activity being audited or freedom from bias and conflict of interest”*.

(Audit internal, kadang disebut audit pihak pertama, dilakukan oleh, atau atas nama organisasi itu sendiri, untuk tinjauan manajemen dan tujuan internal lainnya (misalnya untuk mengkonfirmasi efektivitas sistem manajemen atau mendapatkan

informasi untuk perbaikan sistem manajemen). Audit internal dapat membentuk dasar untuk deklarasi diri atas kesesuaian organisasi. Dalam banyak kasus, terutama di organisasi kecil, kemandirian dapat ditunjukkan oleh kebebasan dari tanggung jawab untuk kegiatan yang diaudit atau kebebasan dari bias dan konflik kepentingan.)

Dua definisi audit internal yang dideskripsikan oleh (International Standard Organization, 2011) dan (Messier, Lover, & Prawitt, 2005) merupakan lingkup audit internal modern yang luas dan tidak terbatas dan berkaitan dengan monitoring dan evaluasi (MONEV atau M & E). Proses dasar dalam monitoring ini meliputi tiga tahap yaitu: (1) menetapkan standar pelaksanaan; (2) pengukuran pelaksanaan; (3) menentukan kesenjangan (deviasi) antara pelaksanaan dengan standar dan rencana. Monitoring mempunyai empat fungsi, yaitu:

1. Ketaatan (*compliance*). Monitoring menentukan apakah tindakan administrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Pemeriksaan (*auditing*). Monitoring menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
3. Laporan (*accounting*). Monitoring menghasilkan informasi yang membantu “menghitung” hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
4. Penjelasan (*explanation*). Monitoring menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok. (Dunn, 2003)

Penilaian (evaluasi) merupakan tahapan yang berkaitan erat dengan kegiatan monitoring, karena kegiatan evaluasi dapat menggunakan data yang disediakan melalui kegiatan monitoring. Dalam merencanakan suatu kegiatan hendaknya evaluasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan, sehingga dapat dikatakan sebagai kegiatan yang lengkap. Evaluasi diarahkan untuk mengendalikan dan

mengontrol ketercapaian tujuan. Evaluasi berhubungan dengan hasil informasi tentang nilai serta memberikan gambaran tentang manfaat suatu kebijakan. Istilah evaluasi ini berdekatan dengan penafsiran, pemberian angka dan penilaian. Evaluasi dapat menjawab pertanyaan “Apa perbedaan yang dibuat”. (Dunn, 2003).

### 2.1.1 Audit Mutu Internal

Audit mutu adalah proses pemeriksaan sistematis dari sistem mutu yang dilakukan oleh auditor mutu internal atau eksternal atau tim audit. Audit mutu merupakan bagian penting dari sistem manajemen mutu organisasi dan elemen kunci dalam standar sistem mutu ISO, terutama ISO 9001. Audit mutu biasanya dilakukan pada interval waktu yang telah ditetapkan dan memastikan bahwa organisasi telah secara jelas menetapkan prosedur monitoring sistem internal yang berkaitan dengan tindakan efektif. Hal ini dapat membantu menentukan apakah organisasi sesuai dengan proses sistem mutu yang ditetapkan dan dapat melibatkan kriteria penilaian berbasis prosedural atau hasil.

Fokus audit telah bergeser dari kepatuhan prosedural menuju pengukuran efektivitas sebenarnya (aktual) dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan hasil yang telah dicapai melalui pelaksanaan SMM, hal ini merupakan *output* dari adanya *upgrade* standar ISO 9000 dari seri 1994 ke 2008. Audit merupakan alat manajemen esensial yang akan digunakan untuk memverifikasi bukti obyektif dari proses, untuk menilai bagaimana berhasilnya suatu proses yang telah diterapkan, untuk menilai efektivitas pencapaian setiap tingkatan target yang ditetapkan, untuk memberikan bukti mengenai pengurangan dan eliminasi area permasalahan. Untuk kepentingan organisasi, kualitas audit tidak hanya harus melaporkan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan, tetapi juga menyoroti area *good practice* (teknik atau metodologi yang, melalui pengalaman dan penelitian, telah terbukti andal mengarah pada hasil yang diinginkan). Dengan cara ini departemen lain dapat berbagi informasi dan mengubah praktek kerja mereka sebagai hasilnya, juga berkontribusi terhadap peningkatan berkelanjutan.

Menurut (Indranata, 2006), “Audit mutu yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dari penerapan sistem mutu yang

mereka gunakan. Audit mutu internal dilakukan secara obyektif, sistematis dan terdokumentasi. Audit mutu internal hanyalah suatu proses untuk membantu organisasi telah mencapai tujuan-tujuan yang direncanakan dan sistem tetap dipertahankan. Melalui audit mutu internal, para pelaku bisnis, pemilik proses, pelaku sistem mendapatkan data dan informasi faktual dari hasil audit yang akan digunakan sebagai landasan untuk memastikan dicapainya kondisi kesesuaian, efektivitas, dan efisiensi dalam mengelola kegiatan usaha”. Sedangkan menurut (Susilo, 2003), “Audit mutu internal adalah proses pengukuran dan penilaian secara sistematis, objektif dan terdokumentasi yang dilakukan oleh auditor internal perusahaan untuk memastikan bahwa kegiatan manajemen mutu telah sesuai dengan pengaturan-pengaturan atau sistem yang telah dikembangkan, dan hasilnya efektif, sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan dan sasaran mutu yang telah direncanakan atau ditetapkan”.

### 2.1.2 Aktivitas Audit

Dalam (International Standard Organization, 2015) termuat salah satu aktivitas yang harus dilakukan oleh organisasi yang mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, yaitu *Performance Evaluation* (klausul 9). Dalam sub klausul 9.2 *Internal Audit* dinyatakan:

*The organization shall conduct internal audits at planned intervals to provide information on whether the quality management system conform to:*

- 1) *The organization's own requirements for its quality management system;*
- 2) *The requirements of this international standard;*
- 3) *Is effectively implemented and maintained.*

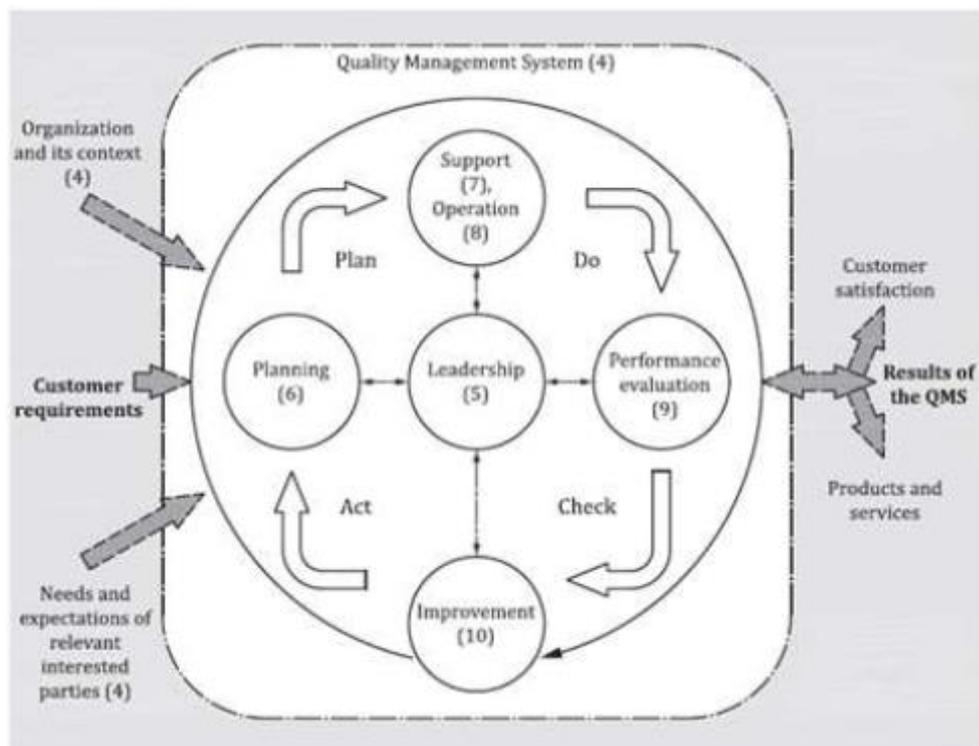
Organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu yang direncanakan untuk memberikan informasi apakah sistem manajemen mutu sesuai dengan:

- 1) Persyaratan organisasi itu sendiri untuk sistem manajemen mutu;
- 2) Persyaratan dari standar internasional ini;
- 3) Diimplementasikan dan dipelihara dengan efektif.

Sebagai upaya untuk memastikan efektivitas sistem manajemen mutu maka dilakukan pemeriksaan (audit) internal secara obyektif dan berkala. Sub

klausul tersebut merupakan salah satu bagian dari evaluasi kinerja dan berada pada posisi strategis *inner circle* dalam siklus PDCA atau *Plan-Do-Check-Act*, lihat Gambar 2.1. Sub klausul tersebut mensyaratkan bahwa organisasi harus menetapkan proses audit internal yang efektif untuk memastikan kekuatan dan kelemahan pelaksanaan sistem manajemen mutu.

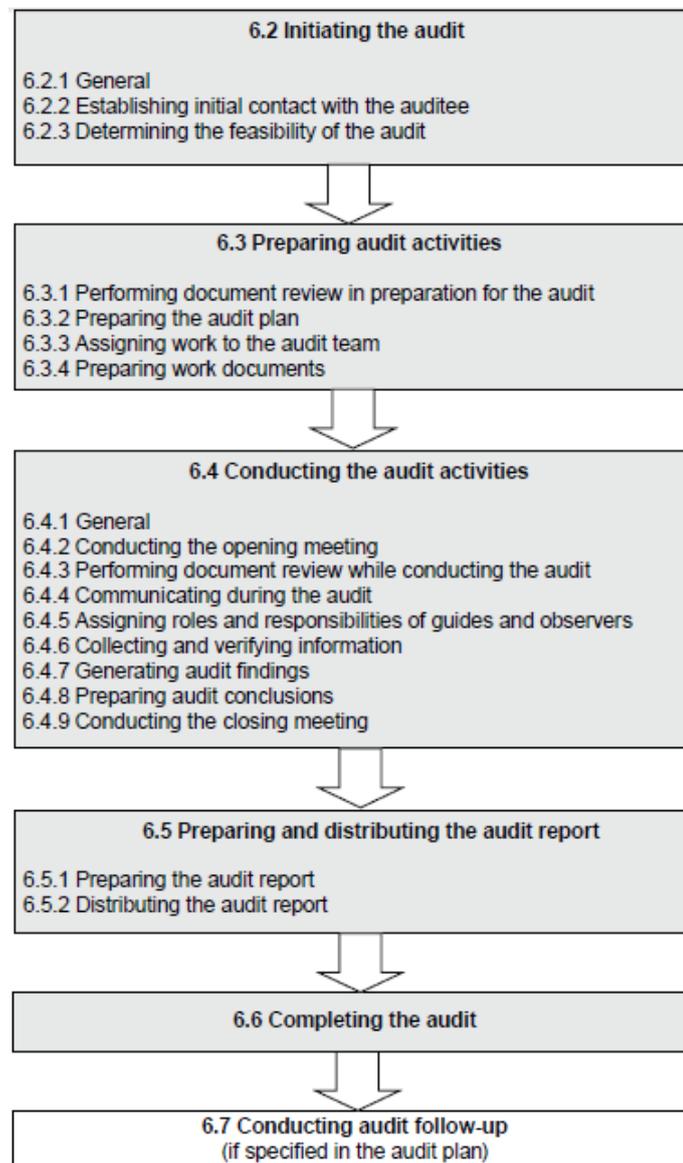
Audit mutu internal berguna untuk memastikan konsistensi dari penerapan sistem manajemen mutu yang ditetapkan, perencanaan yang disusun dan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas penerapan dan pemeliharannya. Dalam (Susilo, 2003) dijelaskan mengenai esensi penting dari definisi audit, yaitu audit adalah kegiatan sistematis – audit dilaksanakan secara metodologis mengikuti kaidah-kaidah manajemen (direncanakan, dikoordinasikan, dilaksanakan, dan dikendalikan) agar efektif dan efisien. Efektif berarti tujuannya tercapai dan efisien berarti sumber daya yang dilibatkan sebanding dengan manfaat yang diperoleh.



Sumber: (International Standard Organization, 2015)

**Gambar 2.1** Representation of the structure of this International Standard in the PDCA cycle

Lebih lanjut dalam (International Standard Organization, 2011) terdapat klausul yang memuat panduan persiapan dan pelaksanaan aktivitas audit sebagai bagian dari program audit, yaitu *Performing an audit* (klausul 6) dan ikhtisarnya disajikan kedalam *flow chart* yang dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Sumber: (International Standard Organization, 2011)

**Gambar 2.2 Typical Audit Activities**

## 2.2 Persepsi

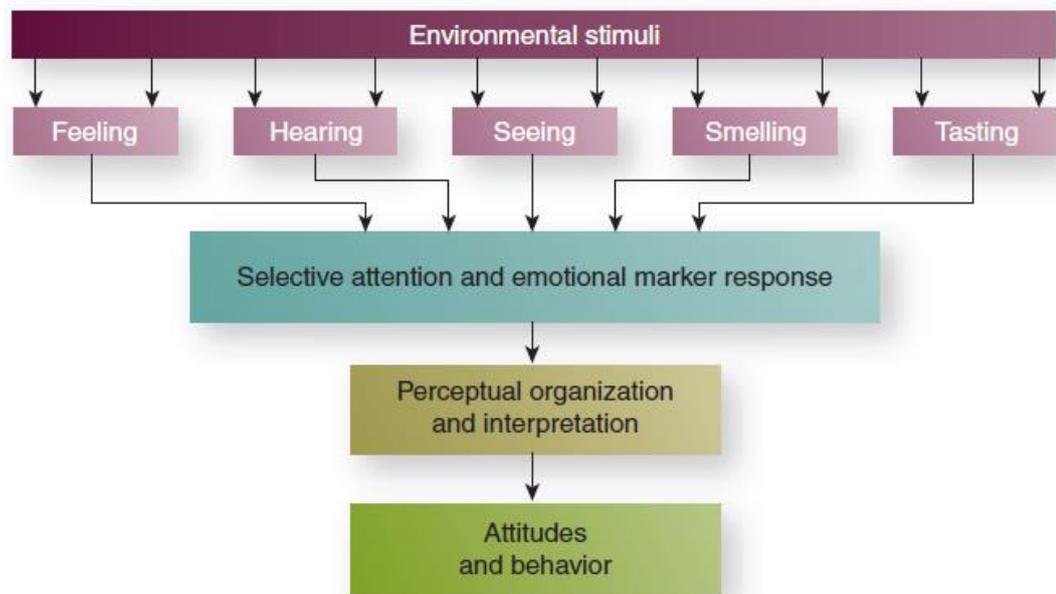
Persepsi menurut (Kreitner & Kinicki, 2003) “Persepsi adalah proses kognitif yang memungkinkan kita dapat menafsirkan dan memahami lingkungan

di sekitar kita”. Penafsiran tersebut merupakan pandangan kita tentang lingkungan atau tempat di mana kita berada. Sedangkan menurut Matlin dan Solso dalam (Suharnan, 2005) “Persepsi adalah suatu proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki (yang disimpan di dalam ingatan) untuk mendeteksi atau memperoleh dan menginterpretasi stimulus (rangsangan) yang diterima oleh alat indera seperti mata, telinga dan hidung”. Lebih lanjut (Sabri, 1993) menyatakan, “Persepsi adalah suatu rangsangan yang disadari atau dikenal oleh diri manusia dalam mengenali milieu (lingkungan) hidupnya Rangsangan dapat mengenai diri manusia, dan tentunya tidak semuanya manusia mempunyai intensitas dan mengandung maksud kegunaan yang sama bagi diri manusia. Sehingga melalui perhatian itu, maka aktivitas manusia dalam milieu (lingkungan) bersifat selektif. Dengan demikian persepsi adalah proses dimana individu dapat mengenali objek-objek dan fakta-fakta objektif dengan menggunakan alat-alat indera”.

Objek-objek di sekitar kita, kita tangkap melalui alat-alat indera dan diproyeksikan pada bagian tertentu di otak sehingga kita dapat mengamati objek tersebut. Ia dapat memfokuskan perhatiannya pada satu objek, sedangkan objek-objek yang lain disekitarnya dapat dianggap sebagai latar belakang. Kemampuan untuk membedakan-membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, dan sebagainya itu, disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan atau persepsi (Sarwono, 2000).

*Perception is the process of receiving information about and making sense of the world around us. It entails determining which information to notice, how to categorize this information, and how to interpret it within the framework of our existing knowledge. This perceptual process is far from perfect, but it generally follows the steps shown in **Model of a Perceptual Process**. When information is received through the senses, our brain quickly and nonconsciously assesses whether it is relevant or irrelevant to us and then attaches emotional markers (worry, happiness, boredom) to that information. The emotional markers help us to store information in memory; they also reproduce the same emotions when we are subsequently thinking about this information. We have a natural and usually nonconscious tendency to seek out information that supports our self-concept or puts us in a favorable light and to ignore or undervalue information that is*

*contrary to our self-concept. This confirmation bias also screens out information that is contrary to our values and assumptions.* (McShane & Von Glinow, 2010).



Sumber: (McShane & Von Glinow, 2010)

**Gambar 2.3 Model of a Perceptual Process**

(Persepsi adalah proses penerimaan dan penalaran terhadap informasi dan mengenai dunia di sekitar kita. Hal ini menuntut penentuan informasi mana yang diperhatikan, bagaimana untuk mengkategorikan informasi ini, dan bagaimana menafsirkan itu dalam kerangka pengetahuan kita yang sudah ada. Proses persepsi ini masih jauh dari sempurna, tetapi umumnya mengikuti langkah-langkah yang ditunjukkan pada Gambar 2.3. Ketika informasi diterima melalui indera, otak kita dengan cepat dan secara tidak sadar menilai apakah informasi tersebut relevan atau tidak relevan dengan kita dan kemudian menyertakan penanda emosional (khawatir, kebahagiaan, kebosanan) terhadap informasi tersebut. Penanda emosional membantu kita untuk menyimpan informasi dalam memori; penanda emosional juga mereproduksi emosi yang sama ketika kita kemudian berpikir tentang informasi ini. Kita memiliki kecenderungan alami dan biasanya tanpa sadar mencari informasi yang mendukung konsep diri kita atau menempatkan kita dalam suatu hal yang jelas menguntungkan dan mengabaikan atau meremehkan informasi yang bertentangan dengan konsep diri kita. *Confirmation bias* ini juga menyaring informasi yang bertentangan dengan nilai-nilai dan asumsi kita.)

### 2.2.1 Aspek Persepsi

Dalam (Walgito, 2005) dan beberapa penelitian mengenai aspek-aspek persepsi, dikemukakan bahwa ada dua aspek dalam persepsi, antara lain:

1. Aspek kognisi merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh alat indera yang kemudian diteruskan ke otak untuk memberi makna terhadap stimulus tersebut. Aspek kognisi berhubungan dengan pengetahuan, pengenalan, dan pengharapan individu terhadap stimulus tertentu yang dipengaruhi pengalaman masa lalu individu. Aspek mencakup tentang bagaimana pandangan individu mengenai objek yang dipersepsi.
2. Aspek afeksi merupakan suatu perasaan dan kesan individu mengenai stimulus. Aspek afeksi berhubungan dengan penilaian individu berdasarkan perasaan atau emosi mengenai stimulus tertentu dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sosial. Aspek mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan individu mengenai objek yang dipersepsi, apakah positif atau negatif.

Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002), persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan, mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi kedalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dengan menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya. Penelitian yang dilakukan yang menggunakan sampel karyawan dari berbagai organisasi. Dari penelitian (Rhoades & Eisenberger, 2002) pada sampel karyawan dari berbagai organisasi ditemukan bahwa karyawan yang merasa bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa kebermaknaan dalam

diri karyawan tersebut. Hal inilah yang akan meningkatkan komitmen pada diri karyawan. Komitmen inilah yang pada akhirnya akan mendorong karyawan untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya, dan meningkatkan harapan bahwa performa kerja akan diperhatikan dan dihargai oleh organisasi.

Tanggapan merupakan salah satu *output* dari persepsi selain dari perilaku dan contoh dari tanggapan yang berkaitan dengan persepsi aspek afektif adalah kepuasan kerja. Seperti diungkapkan oleh (Sopiah, 2008) bahwa kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (negatif). Bila secara emosional puas berarti kepuasan kerja tercapai dan sebaliknya bila tidak maka berarti karyawan tidak puas. Sedangkan Siegel dan Lane (1982) lebih menerima batasan yang diberikan oleh Locke, yaitu bahwa kepuasan kerja adalah: *“the appraisal of one’s job as attaining or allowing the attainment of one’s important job values, providing these values are congruent with or help fulfill one’s basic needs.”* Secara singkat, tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya merasa senang dengan pekerjaannya. Locke selanjutnya mencatat bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan atau ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang. (Munandar, 2001). Cerminan penaksiran tentang pengalaman yang telah dilalui seseorang juga merupakan proses yang mendefinisikan persepsi.

Lebih jelas bagaimana kepuasan kerja memberikan contoh sebagai suatu persepsi aspek afektif yaitu seperti yang diungkapkan oleh (Fritzsche & Parrish, 2005) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai “... variabel afektif yang merupakan hasil dari pengalaman kerja seseorang.” Juga mengutip Locke (1976) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “ ... keadaan emosional yang positif dan menyenangkan yang dihasilkan dari penghargaan atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.” Menurut (Luthans, 1995), *“Job satisfaction is pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experience.”* (Kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu

pekerjaan atau pengalaman kerja). Kepuasan kerja didefinisikan sebagai tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan (Jex, 2002). Sederhananya, kepuasan kerja dapat menceritakan sejauh mana seseorang menyukai suatu pekerjaan namun melalui proses persepsi terlebih dahulu.

Dalam penjelasan yang diungkapkan (Spector, 1997) dalam mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu hal dimana aspek persepsi berperan, juga terlihat adanya kaitan dengan komitmen seseorang. (Spector, 1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja biasanya didefinisikan sebagai tingkat pengaruh positif karyawan terhadap pekerjaannya atau situasi pekerjaan. Pengaruh positif pada definisi ini dapat ditambahkan komponen kognitif dan perilaku, hal ini sesuai dengan cara psikologis sosial mendefinisikan sikap. Aspek kognitif ini tidak bebas dari aspek afektif yaitu sangat terkait dengan perasaan dari pengaruh positif. Komponen perilaku merupakan perilaku karyawan atau lebih sering kecenderungan perilaku terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja karyawan juga menjadi nyata oleh fakta bahwa ia mencoba untuk mengikuti pekerjaan secara teratur, bekerja keras, dan berniat tetap menjadi anggota organisasi untuk waktu yang lama. Dibanding komponen kognitif dan afektif dari kepuasan kerja, komponen perilaku sedikit informatif, karena sikap tidak selalu sesuai dengan perilaku, seperti seseorang tidak suka dengan pekerjaannya tetapi tetap sebagai karyawan dikarenakan alasan finansial.

Simpulan yang dapat diambil apabila dikaitkan dengan penelitian ini adalah kepuasan karyawan merupakan bagian dari aspek persepsi afektif dan kognitif yang mempengaruhi komitmen karyawan dalam kegiatan audit mutu internal. Persepsi merupakan bagian proses dari penilaian, pandangan dan kesan yang direpresentasikan melalui puas atau tidak puasnya karyawan terhadap lingkungan kerjanya atau suatu objek. Bagaimana bentuk respon karyawan terhadap kondisi lingkungan pekerjaan atau objek, yang dalam hal ini maksud dari lingkungan pekerjaan ataupun objek tersebut adalah kegiatan audit internal sistem manajemen mutu. Hal yang diproses (evaluasi) dalam kegiatan audit internal tersebut merupakan bagian atau hasil kerja (kinerja) dari karyawan itu sendiri.

### 2.3 Komitmen Organisasi

Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan dan memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi daripada kepentingan pribadi. (Soekidjan, 2009). Adanya suatu komitmen dapat menjadi suatu dorongan bagi seseorang untuk bekerja lebih baik atau malah sebaliknya menyebabkan seseorang justru meninggalkan pekerjaannya, akibat suatu tuntutan komitmen lainnya. Komitmen yang tepat akan memberikan motivasi yang tinggi dan memberikan dampak positif bagi suatu pekerjaan. (Trisnaningsih, 2003). Dalam (Soekidjan, 2009), hasil penelitian tentang komitmen organisasi yang dilakukan oleh Quest pada tahun 1995 mendapatkan hasil:

1. Komitmen tinggi dari anggota organisasi berkorelasi positif dengan tingginya motivasi dan meningkatnya kinerja.
2. Komitmen tinggi berkorelasi positif dengan kemandirian dan *self-control*.
3. Komitmen tinggi berkorelasi positif dengan kesetiaan terhadap organisasi.
4. Komitmen tinggi berkorelasi dengan tidak terlibatnya anggota dengan aktifitas kolektif yang mengurangi kualitas dan kuantitas kontribusinya.

*"Commitment organizational is identified three types of commitment; affective commitment, continuance commitment, and normative commitment as a psychological state that either characterizes the employee's relationship with the organization or has the implications to affect whether the employee will continue with the organization."* (Allen & Meyer, 1993)

(Komitmen organisasional teridentifikasi tiga tipe komitmen; komitmen afektif; komitmen kontinyu; komitmen normatif sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak.)

Berdasarkan pada indikator dasar komitmen organisasional yang dikemukakan oleh (Allen & Meyer, 1993), lebih lanjut (Zurnali, 2010) mendefinisikan masing-masing dimensi komitmen organisasional tersebut sebagai berikut:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah perasaan cinta pada suatu organisasi yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan organisasi dikarenakan telah menjadi anggota organisasi.
2. Komitmen kontinyu (*continuance commitment*) adalah perasaan berat untuk meninggalkan organisasi dikarenakan kebutuhan untuk bertahan dengan pertimbangan biaya apabila meninggalkan organisasi dan penghargaan yang berkenaan dengan partisipasi di dalam organisasi.
3. Komitmen normatif (*normative commitment*) adalah perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai dan keyakinan karyawan.

Dalam penelitian (English, Morrison, & Chalon, 2010), komitmen afektif ditemukan lebih kuat bagi karyawan dengan masa kerja lebih lama, selain keterlibatan atasan sangat penting terhadap komitmen afektif. Bahwa dukungan organisasi berdampak positif dirasakan pada komitmen berkelanjutan (*continuance*) dan komitmen normatif mencerminkan perasaan seseorang yang berkewajiban untuk mempertahankan keanggotaan organisasi karena dia setia dan akan tetap dalam organisasi. (Anari, 2012) menyatakan bahwa studi saat ini mendukung adanya korelasi positif yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Penjelasan logis dari hasil ini didapat bahwa komitmen organisasi merupakan fungsi dari kepuasan kerja.

Simpulan yang dapat diambil apabila dikaitkan dengan penelitian ini adalah kepuasan karyawan yang didasarkan pada aspek persepsi memiliki pengaruh

terhadap komitmen karyawan dalam kegiatan audit internal sistem manajemen mutu yang diadakan oleh perusahaan dan dilaksanakan oleh karyawan itu sendiri.

### 2.3.1 Membangun Komitmen Organisasi

Dessler dalam (Sopiah, 2008) mengemukakan sejumlah cara yang bisa dilakukan untuk mengembangkan komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

1. *Make it charismatic*. Jadikan visi dan misi organisasi sebagai sesuatu yang karismatik, sesuatu yang dijadikan pijakan, dasar bagi setiap karyawan dalam berperilaku, bersikap dan bertindak.
2. *Build the tradition*. Segala sesuatu yang baik di organisasi jadikanlah sebagai suatu tradisi yang secara terus menerus dipelihara, dijaga oleh generasi berikutnya.
3. *Have comprehensive grievance procedures*. Bila ada keluhan atau komplain dari pihak luar ataupun dari internal organisasi maka organisasi harus memiliki prosedur untuk mengatasi keluhan tersebut secara menyeluruh.
4. *Provide extensive two-way communications*. Jalinlah komunikasi dua arah di organisasi tanpa memandang rendah bawahan.
5. *Create a sense of community*. Jadikan semua unsur dalam organisasi sebagai suatu komunitas dimana di dalamnya ada nilai kebersamaan, rasa memiliki, kerjasama dan berbagi.
6. *Build value – based homogeneity*. Membangun nilai yang didasarkan adanya kesamaan.
7. *Share and share alike*. Sebaiknya organisasi membuat kebijakan dimana antara karyawan level bawah sampai paling atas tidak terlalu berbeda atau mencolok dalam kompensasi, penampilan fisik, dan sebagainya.
8. *Emphasize barn-raising, cross utilization and teamwork*. Organisasi sebagai suatu komunitas harus bekerjasama, saling berbagi, saling memberi manfaat dan memberikan kesempatan yang sama.
9. *Get together*. Adakan acara-acara yang melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan bisa terjalin.

10. *Support employee development.* Karyawan akan lebih memiliki komitmen terhadap organisasi bila organisasi memperhatikan perkembangan karir karyawan.
11. *Commit to actualizing.* Setiap karyawan diberi kesempatan yang sama untuk mengaktualisasikan diri secara maksimal di organisasi sesuai kapasitasnya.
12. *Provide first year job challenge.* Karyawan masuk ke organisasi dengan membawa mimpi, harapan, dan kebutuhannya. Berikan bantuan yang kongkrit bagi karyawan untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya dan mewujudkan impiannya.
13. *Enrich dan empower.* Ciptakan kondisi agar karyawan bekerja tidak secara monoton karena rutinitas akan menimbulkan perasaan bosan bagi karyawan.
14. *Promote from within.* Bila ada lowongan jabatan, sebaiknya kesempatan pertama diberikan kepada pihak internal perusahaan sebelum merekrut karyawan dari luar.
15. *Provide development activities.* Bila organisasi membuat kebijakan untu merekrut karyawan dari dalam sebagai prioritas maka dengan sendirinya hal tersebut akan memotivasi karyawan untuk terus berkembang.
16. *The question of employee security.* Bila karyawan merasa aman, baik fisik maupun psikis, maka komitmen akan muncul dengan sendirinya.
17. *Put it in writing.* Data – data tentang kebijakan, visi, misi, semboyan, filosofi, sejarah, strategi dan lain-lain sebaiknya dibuat dalam bentuk tulisan bukan sekadar lisan.
18. *Commit to people first values.* Membangun komitmen karyawan pada organisasi merupakan proses yang panjang dan tidak bisa dibentuk secara instan. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan perlakuan yang benar pada masa awal karyawan memasuki organisasi.

19. *Hire "right kind" managers.* Bila pimpinan ingin menanamkan nilai – nilai, kebiasaan – kebiasaan , aturan – aturan , disiplin dan lain-lain pada bawahan, sebaiknya pimpinan sendiri memberikan teladan dalam bentuk sikap dan perilaku sehari – hari .
20. *Walk the talk.* Tindakan jauh lebih efektif dari sekedar kata – kata, bila pimpinan ingin karyawannya berbuat sesuatu maka sebaiknya pimpinan tersebut mulai berbuat sesuatu, tidak sekedar kata – kata.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

*“For QMS implementation and an approach such as ISO 9001 to provide effective solutions to the problems within, and achieve high-quality standards within the construction industry, all levels of a company’s structure need to be bound by a strong commitment, effective development of internal and external communications with people involvement and participation. Combined, this is regarded as capable of developing organisational cultures that can, in time, overcome current barriers to ineffective QMS implementation. The methods and strategies for implementing QMSs may vary substantially between companies. In addition, the commitment of internal organisational stakeholders is also essential.”* (Willar, Coffey, & Trigunarsyah, 2014)

(Untuk implementasi QMS dan pendekatan seperti ISO 9001 memberikan solusi yang efektif untuk masalah terkait, dan mencapai standar kualitas tinggi dalam industri konstruksi, semua tingkatan struktur perusahaan perlu terikat dengan komitmen yang kuat, pengembangan yang efektif dari komunikasi internal dan eksternal dengan keterlibatan dan partisipasi orang. Terpadu, hal ini diasumsikan mampu mengembangkan budaya organisasi yang dapat, pada waktunya, mengatasi hambatan saat pelaksanaan QMS tidak efektif. Metode dan strategi untuk menerapkan QMS dapat bervariasi secara substansial antara perusahaan. Selain itu, komitmen dari pemangku kepentingan internal organisasi juga penting.)

Kata kunci dari pernyataan yang dikemukakan oleh (Willar, Coffey, & Trigunarsyah, 2014) adalah komitmen, komunikasi dan partisipasi. Audit mutu internal harus sejalan dengan alur implementasi dari Sistem Manajemen Mutu

(SMM) atau *Quality Management System (QMS)* yang berawal dari input berupa komitmen, proses yang berupa komunikasi, keterlibatan dan partisipasi orang, serta output berupa budaya organisasi yang berkembang dan mampu mengatasi hambatan, serta *continuous improvement*. Korelasi antara komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada individu-individu yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan pada jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi berlangsung. *Auditor* harus jelas mengkomunikasikan kepada *auditee* bahwa tanggung jawab untuk menyelesaikan atau menindaklanjuti hasil (temuan) audit berada pada *auditee*.

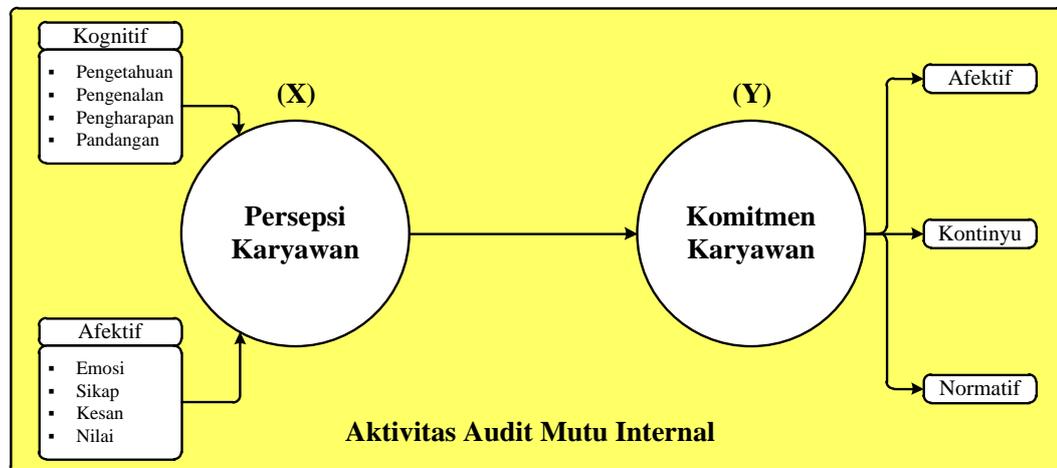
Komunikasi mengenai tanggung jawab penyelesaian tindak lanjut hasil audit dimaksudkan sebagai penegasan atas tanggung jawab *auditee* dalam aktivitas audit internal. Penegasan ini diperlukan agar *auditee* dapat mengambil tindakan konkrit secepat mungkin. Kesalahan atau keliruan yang tidak segera diperbaiki dapat memperburuk keadaan yang pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian yang lebih besar. Sebelum kegiatan audit berakhir, *auditor* harus memperoleh pernyataan atau penegasan tertulis dari *auditee* bahwa hasil auditnya akan ditindaklanjuti. *Auditee* harus memberikan tanggapan terhadap hasil pemeriksaan dan apabila temuan perlu ditindaklanjuti maka *auditee* harus memberikan komitmen dan target waktu penyelesaiannya.

Dalam (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa - Kemdikbud RI, 2016), arti dari *efisien* adalah tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya). Sedangkan, *efektif* adalah dapat membawa hasil; berhasil guna (tentang usaha, tindakan); mangkus; ada efeknya, akibatnya, pengaruhnya, atau kesannya. Aktivitas audit mutu internal berjalan efisien dan efektif sesuai tujuan yang telah ditetapkan apabila keterlibatan karyawan disertai dengan komitmen yang tinggi. Komitmen karyawan terhadap kegiatan audit internal memiliki kemungkinan dipengaruhi oleh persepsi karyawan terhadap kegiatan tersebut, dimana hasil perolehan persepsi berupa tanggapan dan perilaku yang merupakan *feedback* (misalnya kepuasan atau ketidakpuasan) terhadap kegiatan audit mutu internal.

Banyak hasil penelitian yang menunjukkan dukungan dari banyak studi Barat bahwa perilaku konsultatif atau partisipatif organisasi membuat karyawan lebih berkomitmen terhadap organisasi, lebih puas dengan pekerjaan mereka dan berkinerja tinggi. Ketika karyawan tidak puas di tempat kerja, mereka kurang berkomitmen dan akan mencari kesempatan lain untuk berhenti. Jika kesempatan tidak tersedia, mereka mungkin secara emosional atau secara mental mundur dari organisasi. Dengan demikian, komitmen organisasi dan kepuasan kerja adalah sikap yang penting dalam menilai niat karyawan untuk berhenti dan kontribusi keseluruhan karyawan organisasi. (Chang & Lee, 2006) menemukan bahwa kepribadian karyawan, karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi komitmen organisasi. Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa karyawan yang sudah terpenuhi kepuasannya akan menunjukkan kepedulian yang lebih kepada perusahaan tempatnya bekerja. Oleh sebab itu kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan tersebut. Apabila kepuasan kerja merupakan konteks dari persepsi, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan mempunyai pengaruh terhadap komitmen karyawan.

Kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini disusun berdasarkan pengaruh persepsi terhadap komitmen karyawan dalam aktivitas audit internal sistem manajemen mutu di PT VWX. Keterkaitan antara persepsi dan komitmen adalah pada aspek kognitif dan afektif. Permasalahan yang diindikasikan sebagai dampak dari penurunan kesadaran (*awareness*) atas komitmen *auditee* terhadap tanggung jawabnya dalam kegiatan audit internal dan diperkuat dengan adanya argumentasi (persepsi) negatif individu karyawan. Hal ini juga bisa didasarkan pada persepsi dengan aspek kognitif dan afektif. Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini diterjemahkan kedalam konsep model sederhana dapat dilihat pada Gambar 2.4. Persepsi dalam aspek kognitif berhubungan dengan pengetahuan, pengenalan, pengharapan individu, dalam hal ini karyawan, terhadap stimulus tertentu yaitu kegiatan audit internal, dan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu karyawan. Bagaimana pandangan karyawan mengenai kegiatan audit internal sebagai objek yang dipersepsi. Sedangkan dalam aspek afektif berhubungan

dengan penilaian karyawan berdasarkan perasaan atau emosi mengenai kegiatan audit internal dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sosial. Bagaimana perasaan dan kesan karyawan mengenai kegiatan audit internal sebagai objek yang dipersepsikan, positif atautkah negatif.



Sumber: Data Olahan, 2016

**Gambar 2.4 Model Konseptual Penelitian**

Komitmen karyawan secara afektif akan memiliki keterikatan emosional dengan kegiatan audit internal, bersedia untuk mengerahkan upaya yang lebih besar untuk terlibat dengan kegiatan audit internal untuk kepentingan perusahaan, dan merasa bangga menjadi bagian dari kegiatan audit internal. Secara kontinyu, karyawan akan memiliki keinginan untuk berusaha keras dalam kegiatan audit internal tercermin dalam beberapa sikap antara lain karyawan tidak merasa terbebani dalam melaksanakan setiap tindakan perbaikan dan kewajiban penyelesaian temuan audit yang diberikan, dan karyawan selalu berusaha melebihi standar minimal yang ditentukan jika dirasa ada keuntungan yang didapat. Dalam komitmen secara normatif, karyawan akan memiliki kepercayaan dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai dari kegiatan audit internal tercermin dalam beberapa sikap, antara lain menerima dan percaya bahwa kegiatan audit yang dilakukan perusahaan adalah untuk kebaikan atau kepentingan karyawan secara individu, dan keyakinan dalam mewujudkan tujuan perusahaan melalui kegiatan audit internal sistem manajemen mutu.

### 2.4.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Hasil observasi dan pengkajian dokumentasi penelitian terdahulu untuk topik bahasan yang terkait dengan penelitian ini, ditemukan beberapa literatur yang membahas studi persepsi, komitmen, dan pengaruh persepsi terhadap komitmen (lihat Tabel 2.1).

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Irawati Ary Dewi (2013)	Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan Komitmen Organisasi Karyawan Divisi Pelaksana Produksi PT. Solo Kawistara Garmindo	Analisis Regresi Sederhana	Korelasi positif antara persepsi terhadap beban kerja dengan komitmen organisasi karyawan
2.	J.F.X Susanto Soekiman (2007)	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Eksternal dan Internal Melalui Komitmen Karyawan Terhadap Keberhasilan Perusahaan Perbankan di Jawa Timur	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Persepsi dukungan organisasi eksternal dan internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan
3.	Erna Kusumawati (2008)	Pengaruh Persepsi Atas Penghargaan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo	<i>Path Analysis</i>	Persepsi <i>reward</i> intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap komitmen kerja
4.	Ovi Engga Arista (2015)	Pengaruh Persepsi Atas <i>Corporate Social Responsibility</i> Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi (Survey Pada Hotel Bintang V Di Yogyakarta)	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	Persepsi atas <i>Corporate Social Responsibility</i> berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
5.	Endah Suciningtyas S. S.Kom (2004)	Pengaruh Persepsi Keadilan Organisasional Terhadap Komitmen Organisasional Dan Keinginan Karyawan Untuk Keluar Dari Organisasi (Studi Empiris pada Industri Mebel di Kota Semarang)	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Persepsi keadilan organisasional internal dan eksternal secara signifikan berhubungan dengan komitmen organisasional

Sumber: Data Olahan, 2016

#### 2.4.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya atau jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan dalam perumusan masalah (Sumarsono, 2004). Dikatakan sementara karena baru merupakan jawaban yang berdasarkan teori-teori dalam arti masih perlu dilakukan pengujiannya secara empirik (Arikunto, 2005). Hipotesis penelitian ini terdiri atas dua macam, yaitu hipotesis ( $H_0$ ) dan hipotesis kerja ( $H_1$ ). Berdasarkan hasil-hasil penelitian dan kerangka pemikiran yang telah diungkapkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variable persepsi kognitif terhadap komitmen karyawan secara parsial dalam aktivitas audit mutu internal.  
 $H_1$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kognitif terhadap komitmen karyawan secara parsial dalam aktivitas audit mutu internal.
2.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variable persepsi afektif terhadap komitmen karyawan secara parsial dalam aktivitas audit mutu internal.

$H_1$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi afektif terhadap komitmen karyawan secara parsial dalam aktivitas audit mutu internal.

3.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kognitif dan afektif terhadap komitmen karyawan secara simultan dalam aktivitas audit mutu internal.

$H_1$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kognitif dan afektif terhadap komitmen karyawan secara simultan dalam aktivitas audit mutu internal.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Bentuk Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode analisis deskriptif (statistik deskriptif). Penelitian ini menguji kausalitas atau hubungan pengaruh antara variabel yang diamati yaitu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen bersifat hubungan *causal explanatory* dalam bentuk survey yang bertujuan mengetahui pola hubungan kausal antara variabel persepsi dan komitmen karyawan dalam aktivitas audit internal sistem manajemen mutu. Metode analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberi uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dan dianggap sesuai untuk penelitian ini dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

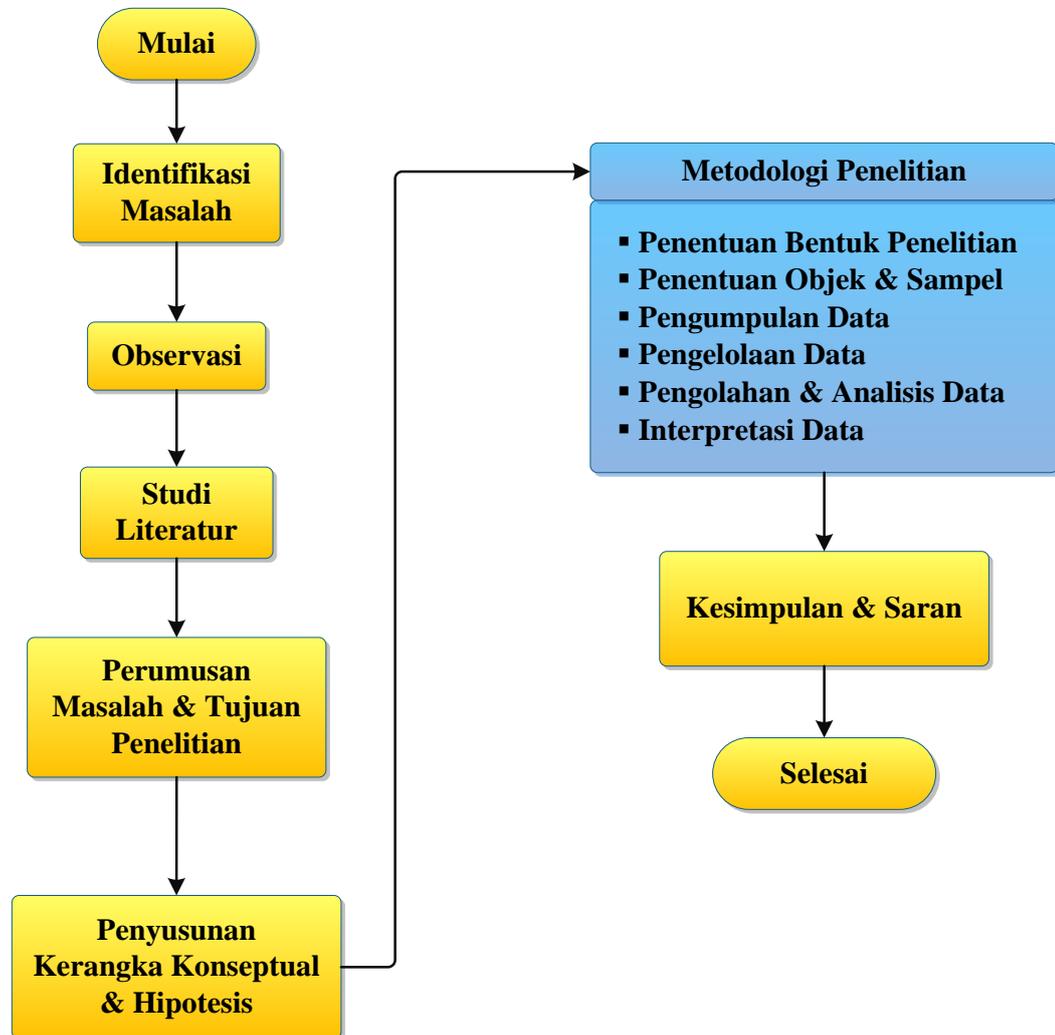
1. Objek yang diteliti dideskripsikan dengan nilai variabel, data penelitian akan dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan menjawab rumusan masalah dengan menggunakan data kuantitatif.
2. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk mendeskripsikan variabel yang diteliti.
3. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan pengisian kuesioner oleh responden.
4. Kesimpulan penelitian merupakan hasil analisis data.

Alur penelitian ini disajikan dalam bentuk diagram alir dan dapat dilihat pada Gambar 3.1. Lebih lanjut teknis alur metodologi penelitian yang terdiri dari metode pengumpulan, pengelolaan, pengolahan data sampai dengan analisis dan interpretasi data dapat dilihat pada Gambar 3.2.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Data**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

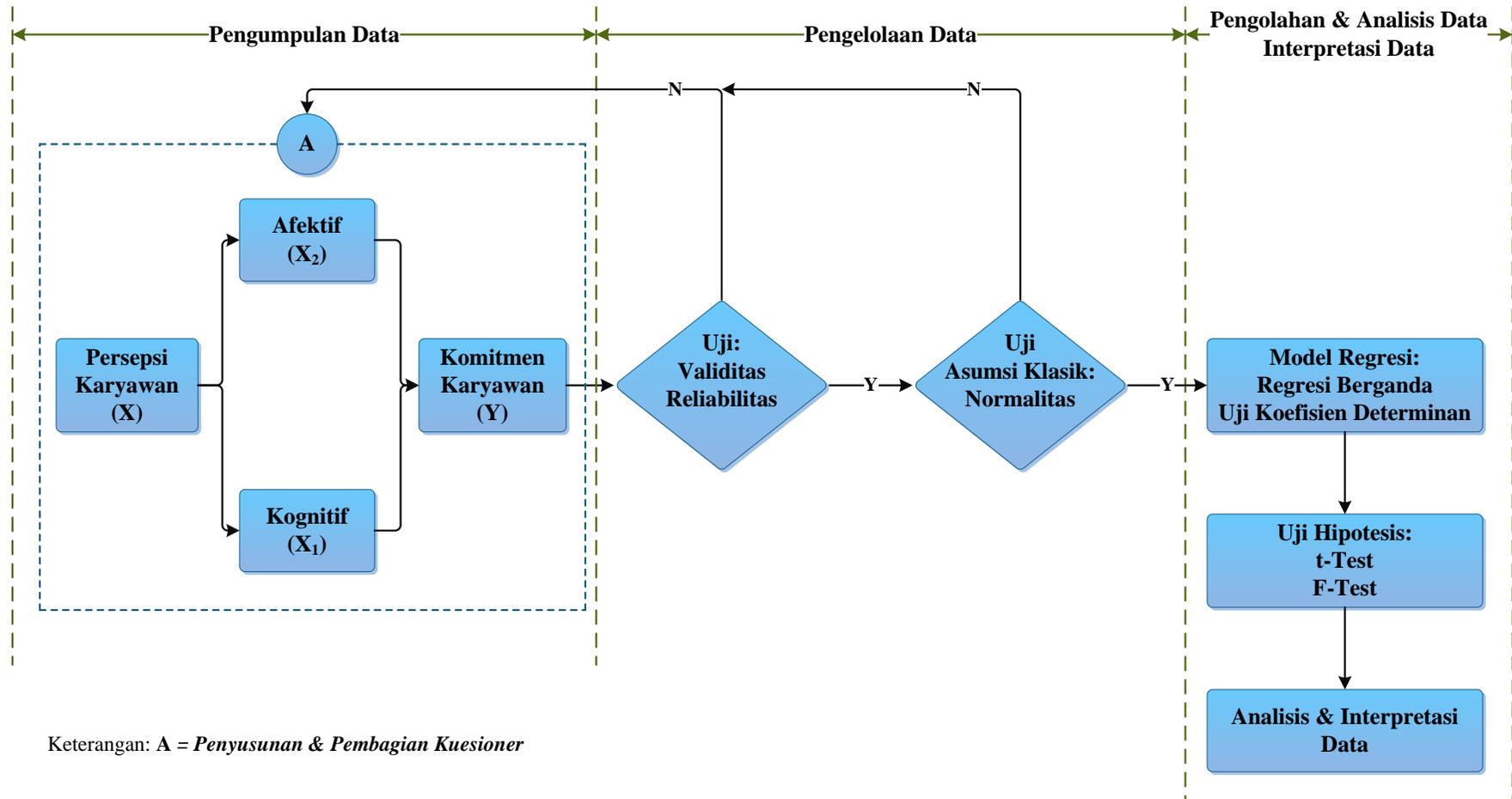
untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dan objek yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan staf manajemen yang bekerja di PT VWX.



Sumber: Data Olahan, 2016

**Gambar 3.1 Alur Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Quota* dan *Purposive Sampling* yang termasuk kedalam teknik *Non-Probability Sampling* yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2008).



Sumber: Data Olahan, 2016

Gambar 3.2 Alur Metodologi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2008) *Quota Sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Sedangkan (Margono, 2004) menyatakan teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah kuota terpenuhi, pengumpulan data dihentikan. *Purposive Sampling* menurut (Arikunto, 2005) adalah teknik pengambilan sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Sedangkan (Margono, 2004) menyatakan pemilihan sekelompok subjek dalam *Purposive Sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Pertimbangan tertentu untuk sampel penelitian ini adalah responden yang diminta untuk mengisi kuesioner harus memenuhi beberapa kriteria yaitu diantaranya berstatus karyawan staf manajemen, masa kerja  $\geq 2$  tahun, dan mengetahui tentang aktivitas audit internal sistem manajemen mutu.

### 3.2.1 Penentuan Sampel Penelitian

Pada kajian penelitian untuk kelas bisnis dan manajemen, (Gay & Diehl, 1992) memberikan saran ukuran sampel minimal:

1. Penelitian deskriptif, jumlah sampel minimum adalah 10% dari populasi.
2. Penelitian korelasi, jumlah sampel minimum adalah 30 subjek.

Sedangkan Roscoe dalam (Sugiyono, 2008), ukuran sampel penelitian dinyatakan:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

2. Dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10 kali lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.

Data jumlah karyawan staf manajemen PT VWX yang merupakan populasi dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Staf PT. VWX**

NO.	DEPARTEMEN	JUMLAH KARYAWAN STAF
1	Sales & Marketing	7
2	Production: (PPC, QC, ENG, MTC, STO)	27
3	Procurement	8
4	Project	3
5	HRD	4
6	Legal	1
7	IT	2
8	QHSE	4
9	Finance & Accounting	8
10	Management Representative (MR)	3
	<b>JUMLAH</b>	<b>67</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Dengan jumlah karyawan staf manajemen secara total 67 orang, maka penentuan sampel penelitian ini dengan berdasarkan pada teori dari (Gay & Diehl, 1992) dan Roscoe, yaitu:

1. Penelitian deskriptif yang menyatakan jumlah minimum sampel adalah 10% dari populasi, dapat dipenuhi oleh populasi ini.

$$n = 67 \times 10\% = 6,7 \sim 7 \text{ orang}$$

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

2. Penelitian korelasi yang menyatakan jumlah minimum sampel adalah 30 subjek dapat dipenuhi oleh populasi ini.

3. Ukuran sampel penelitian yang dapat diambil berada pada *range*  $30 \leq s < 500$  subjek dapat dipenuhi oleh populasi ini.
4. Penelitian *multivariate* yang menyatakan jumlah sampel sebaiknya 10 kali lebih besar dari jumlah variabel, dalam penelitian ini:
  - Jumlah variabel adalah 3, yaitu 2 variabel independen dan 1 variabel dependen
  - 10 kali dari jumlah variabel sama dengan 30 subjek sampel penelitian, dan hal ini dapat dipenuhi oleh populasi ini.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa target *Quota Sampling* dan harus memenuhi kriteria dari *Purposive Sampling* untuk penelitian ini secara minimum adalah 30 subjek atau 44,78% dari populasi.

### 3.3 Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel berisikan indikator – indikator dari suatu variabel, yang memungkinkan penelitian ini mengumpulkan data yang relevan untuk variabel tersebut. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan secara Likert yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari responden terhadap kuesioner bersifat kualitatif yang dikuantitatifkan. Dalam penelitian ini dijabarkan operasional variabel penelitian pada Tabel 3.2.

#### 3.3.1 Deskripsi Variabel

Dengan mendeskripsikan data untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban atas pernyataan yang digunakan kepada responden. Deskripsi penelitian meliputi persepsi kognitif dan afektif serta komitmen karyawan dalam aktivitas audit internal sistem manajemen mutu. Untuk mengetahui penilaian persepsi dan komitmen karyawan baik atau tidak, digunakan rata-rata skor yang dibagi menjadi 4 klasifikasi dari skala terendah yaitu 1 sampai dengan skala tertinggi yaitu 4, dengan perhitungan jarak interval menggunakan rumus:

$$Rs = \frac{m(n - 1)}{n \times m}$$

Dimana:

$R_s$  = Jarak interval

$m$  = Jumlah responden

$n$  = Jumlah skala

### 3.3.2 Variabel Independen (X)

Variabel bebas (*Independent Variabel*) merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini merupakan variabel yang diukur, dimanipulasi atau dipilih dalam penelitian untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang akan diobservasi. Penelitian ini mempergunakan *persepsi karyawan* sebagai variabel bebas, dalam hal ini yang menjadi variabel independen adalah:

#### a. *Persepsi Kognitif*

Persepsi aspek kognisi berhubungan dengan pengetahuan, pengenalan, dan pengharapan individu terhadap stimulus tertentu yang dipengaruhi pengalaman masa lalu individu. Aspek mencakup tentang bagaimana pandangan individu mengenai objek yang dipersepsi.

#### b. *Persepsi Afektif*

Persepsi aspek afeksi berhubungan dengan penilaian individu berdasarkan perasaan atau emosi mengenai stimulus tertentu dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sosial. Aspek mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan individu mengenai objek yang dipersepsi, apakah positif atau negatif.

### 3.3.3 Variabel Dependen (Y)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel terikat (*Dependent Variable*) atau kriteria, variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini mempergunakan *komitmen karyawan* sebagai variabel terikat, dalam hal ini yang menjadi variabel dependen adalah:

#### a. *Komitmen Afektif*

Karyawan yang memiliki keterikatan emosional dengan kegiatan audit internal, akan bersedia untuk mengerahkan upaya yang lebih besar atas nama organisasi, dan mereka merasa bangga menjadi bagian dari kegiatan audit internal.

*b. Komitmen Kontinyu*

Keinginan untuk berusaha keras dalam kegiatan audit internal tercermin dalam beberapa sikap antara lain karyawan tidak merasa terbebani dalam melaksanakan setiap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, dan karyawan selalu berusaha melebihi standar minimal yang ditentukan.

*c. Komitmen Normatif*

Kepercayaan dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai kegiatan audit internal tercermin dalam beberapa sikap, antara lain menerima dan percaya bahwa kegiatan audit yang dilakukan perusahaan adalah untuk kebaikan karyawan, dan keyakinan dalam mewujudkan tujuan perusahaan melalui kegiatan audit internal.

**Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian**

No.	Indikator Variabel Independen	Kode Item Pernyataan
	Persepsi Aspek Kognitif <i>Aspek kognisi berhubungan dengan pengetahuan, pengenalan, dan pengharapan individu terhadap stimulus tertentu yang dipengaruhi pengalaman masa lalu individu. Aspek mencakup tentang bagaimana pandangan individu mengenai objek yang dipersepsi (Walgito, 2005).</i>	
1	Pengetahuan mengenai audit mutu internal dan kegiatan-kegiatan dalam audit mutu internal	X1.1
2	Pengetahuan mengenai periode pelaksanaan audit mutu internal di perusahaan	X1.2
3	Pengetahuan mengenai periode pelaksanaan audit mutu internal di perusahaan	X1.3
4	Pandangan mengenai pelaksanaan mengenai audit mutu internal yang dilakukan melalui pemberitahuan terlebih dahulu	X1.4

No.	Indikator Variabel Independen	Kode Item Pernyataan
	Persepsi Aspek Kognitif	
5	Pandangan mengenai pelaksanaan mengenai audit mutu internal yang dilakukan seperti halnya inspeksi mendadak	X1.5
6	Pandangan mengenai audit mutu internal sebagai alat untuk mencari kesalahan karyawan	X1.6
7	Pandangan mengenai audit mutu internal yang memiliki konflik kepentingan	X1.7
8	Pandangan mengenai audit mutu internal merupakan kegiatan yang menyela dan menambah beban pekerjaan orang lain	X1.8
9	Pandangan mengenai salah satu manfaat audit mutu internal yaitu mutual relationship antara auditor dan auditee	X1.9
10	Pandangan mengenai temuan audit mutu internal dipahami untuk perbaikan dan kepentingan karyawan dan perusahaan	X1.10
11	Pandangan mengenai dampak kegiatan audit mutu internal yang dilakukan perusahaan hingga saat ini terhadap penjaminan penerapan dan pemeliharaan mutu serta sistem	X1.11
12	Pandangan mengenai kegiatan audit mutu internal yang dilakukan perusahaan hingga saat ini dalam mengidentifikasi kelemahan proses/ sistem dan masalah	X1.12
13	Aplikasi penyelesaian temuan audit yang dilakukan bagian atau departemen tempat bekerja saat ini	X1.13
14	Pengetahuan mengenai dasar penentuan batas waktu penyelesaian temuan audit	X1.14

No.	Indikator Variabel Independen	Kode Item Pernyataan
	Persepsi Aspek Afektif	
	<i>Aspek afeksi berhubungan dengan penilaian individu berdasarkan perasaan atau emosi mengenai stimulus tertentu dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sosial. Aspek mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan individu mengenai objek yang dipersepsi, apakah positif atau negatif (Walgito, 2005).</i>	
1	Penilaian kesan mengenai sosialisasi/ pemberitahuan pelaksanaan audit internal	X2.1
2	Sikap partisipatif terhadap kegiatan audit mutu internal dalam konsep kebersamaan dengan rekan kerja	X2.2
3	Sikap menghargai (valuing) melalui kemauan menyelesaikan temuan audit tepat waktu sesuai kesepakatan	X2.3

No.	Indikator Variabel Independen	Kode Item Pernyataan
	Persepsi Aspek Afektif	
4	Penilaian kesan mengenai salah satu manfaat audit mutu internal yaitu sharing of knowledge	X2.4
5	Sikap menghargai (valuing) melalui kemauan berusaha dalam penyelesaian temuan audit	X2.5
6	Sikap menghargai (valuing) rekan kerja melalui kebersamaan atau kerjasama dalam penyelesaian temuan audit	X2.6
7	Sikap menghargai (valuing) melalui kemauan berusaha untuk menyesuaikan diri dengan saran dan atau rekomendasi perbaikan hasil audit mutu internal	X2.7
8	Penilaian kesan mengenai kesempatan memberikan masukan dalam penyelesaian temuan audit	X2.8
9	Sikap organizing (mengatur) dan valuing melalui kemauan berusaha dalam mengatur waktu antara pekerjaan rutin dan penyelesaian temuan audit	X2.9
10	Sikap menghargai (valuing) melalui kemauan berusaha untuk menyesuaikan diri dengan saran dan atau rekomendasi perbaikan hasil audit mutu internal	X2.10
11	Sikap organizing dan valuing melalui kemauan membagi tugas penyelesaian temuan audit agar lebih adil	X2.11
12	Sikap menghargai (valuing) rekan kerja melalui kerjasama dan kemufakatan dalam penyelesaian temuan audit	X2.12
13	Penilaian kesan terhadap diri pribadi pada saat kegiatan audit mutu internal	X2.13
14	Sikap partisipatif dan menghargai (valuing) melalui kemauan berusaha dalam mempertahankan pendapat yang dianggap benar	X2.14
15	Sikap partisipasif dan penilaian kesan terhadap kegiatan mutu audit internal dengan dasar dampak (penghargaan) atas ada tidaknya temuan audit atau improvement kinerja yang dilakukan	X2.15
16	Sikap partisipasif dan penilaian kesan terhadap kegiatan audit mutu internal dengan dasar dampak (hukuman) atas ada tidaknya temuan audit	X2.16
17	Penilaian kesan mengenai kepuasan terhadap audit mutu internal yang diadakan perusahaan	X2.17

No.	Indikator Variabel Dependen	Kode Item Pernyataan
	<b>Komitmen Afektif</b> <i>Karyawan yang memiliki keterikatan emosional dengan kegiatan audit internal, akan bersedia untuk mengerahkan upaya yang lebih besar atas nama organisasi, dan mereka merasa bangga menjadi bagian dari kegiatan audit internal (Allen &amp; Meyer, 1993).</i>	
1	Kesediaan memberikan tenaga atau usaha melebihi kondisi biasa dalam mendukung kegiatan audit internal	Y1
2	Perasaan bahwa maksud dan tujuan yang dianut pribadi sendiri sama dengan maksud dan tujuan audit internal perusahaan	Y3
3	Perasaan bahwa nilai motivasi pribadi sendiri sama dengan nilai motivasi audit internal perusahaan	Y5
4	Perasaan bahwa kegiatan audit internal perusahaan adalah yang terbaik untuk pribadi sendiri	Y7
5	Perasaan seandainya perusahaan mengalami kesulitan atau hambatan dalam pelaksanaan kegiatan audit internal	Y10

No.	Indikator Variabel Dependen	Kode Item Pernyataan
	<b>Komitmen Kontinuan</b> <i>Keinginan untuk berusaha keras dalam kegiatan audit internal tercermin dalam beberapa sikap antara lain karyawan tidak merasa terbebani dalam melaksanakan setiap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, dan karyawan selalu berusaha melebihi standar minimal yang ditentukan (Allen &amp; Meyer, 1993).</i>	
6	Akan menjadi sangat berat bagi saya untuk meninggalkan perusahaan saat ini, walaupun saya menginginkannya	Y6
7	Saat ini, tetap bertahan dengan perusahaan ini merupakan hal penting seperti halnya sebuah keinginan bagi saya.	Y8
8	Saya merasa bahwa saya memiliki pilihan yang sangat sedikit sebagai pertimbangan untuk keluar dari perusahaan ini	Y9
9	Jika saja saya tidak banyak berkorban untuk perusahaan ini, saya mungkin mempertimbangkan bekerja di perusahaan lain	Y11
10	Hidup saya tidak akan terganggu jika saya memutuskan untuk meninggalkan perusahaan ini sekarang	Y13

No.	Indikator Variabel Dependen	Kode Item Pernyataan
	<b>Komitmen Normatif</b> <i>Kepercayaan dan penerimaan tujuan dan nilai-nilai kegiatan audit internal tercermin dalam beberapa sikap, antara lain menerima dan percaya bahwa kegiatan audit yang dilakukan perusahaan adalah untuk kebaikan karyawan, dan keyakinan dalam mewujudkan tujuan perusahaan melalui kegiatan audit internal (Allen &amp; Meyer, 1993).</i>	
11	Kegiatan audit internal yang menginspirasi karyawan dalam menjalankan pekerjaan rutin	Y2
12	Kesediaan menerima segala macam temuan audit demi mendukung kelancaran kegiatan audit internal perusahaan	Y4
13	Ketetapan berkomitmen terhadap jadwal kegiatan audit internal yang tidak dapat dipengaruhi oleh faktor keuntungan yang didapatkan sekalipun	Y12
14	Sikap memberikan sugesti positif kepada rekan-rekan kerja tentang kegiatan audit internal perusahaan	Y14
15	Kegiatan audit internal memotivasi dan memacu diri pribadi untuk bekerja optimal atau efektif dan efisien	Y15
16	Penilaian pribadi atas keputusan ikut berpartisipasi dalam kegiatan audit internal perusahaan	Y16

Sumber: Data Olahan, 2016

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Ada dua sumber data yang digunakan dalam suatu penelitian yaitu data primer dan sekunder, kedua data ini dapat dikumpulkan melalui metode observasi lapangan, wawancara dan pembagian kuesioner yaitu berupa serangkaian pernyataan yang diajukan kepada responden (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data dan mendeskripsikan variabel yang diteliti adalah kuesioner.

#### 3.4.1 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang akan disusun dalam penelitian ini diperoleh dari hasil studi literatur yang berisikan beberapa butir pernyataan (atribut) yang meliputi dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Kuesioner yang digunakan diadopsi dari pernyataan-pernyataan yang dimuat dalam buku, jurnal

dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Selanjutnya pernyataan-pernyataan tersebut dimodifikasi dan direvisi agar dapat dimengerti oleh responden dan sesuai dengan titik permasalahan yang sedang dibahas. Kuesioner akan diberikan kepada sampel karyawan, hasilnya akan dianalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan apakah pengaruhnya positif atau negatif antara variabel independen dan dependen.

Jawaban responden diukur dengan menggunakan skala Likert yang dimodifikasi, yaitu pilihan jawaban responden diberi nilai dengan skala 4 poin, skor tertinggi adalah 4 dan skor terendah adalah 1 (lihat Tabel 3.3). Hal ini dilakukan untuk menghindari bias jawaban apabila menggunakan skala 5 poin, dimana responden cenderung memilih jawaban yang netral untuk pertanyaan atau pernyataan yang meragukan bagi responden. Jika diberikan kategori jawaban di tengah, maka data penelitian akan banyak hilang sehingga akan mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijaring dari responden (Badera & Surya Antari, 2007).

**Tabel 3.3 Skala Likert Penelitian**

<b>Skala Ordinal</b>	<i>Sangat Tidak Setuju</i> <b>STS</b>	<i>Tidak Setuju</i> <b>TS</b>	<i>Setuju</i> <b>S</b>	<i>Sangat Setuju</i> <b>SS</b>
<b>Nilai Pernyataan Positif</b>	1	2	3	4
<b>Nilai Pernyataan Negatif</b>	4	3	2	1

Sumber: Data Olahan, 2016

### 3.4.2 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan pada jumlah sampel penelitian yang telah ditentukan. Hasil dari penyebaran kuesioner ini berupa pendapat karyawan mengenai persepsi dan komitmen karyawan dalam aktivitas audit internal sistem manajemen mutu. Metode yang digunakan dalam penyebaran kuesioner melalui:

a. Penyebaran langsung

Penyebaran kuesioner secara langsung dilakukan dengan mendatangi langsung responden atau pelanggan ke tempat kerja mereka dengan menjelaskan semua informasi secara langsung.

b. Penyebaran tidak langsung

Penyebaran kuesioner secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan kuesioner online melalui e-mail, baik melalui konfirmasi maupun tanpa konfirmasi sebelumnya.

### 3.4.3 Sumber Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber dari:

a. Data primer

Data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber ahli (Indriartoro & Supomo, 2007). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui studi lapangan dengan metode kuesioner mengenai persepsi dan komitmen karyawan terhadap aktivitas audit internal sistem manajemen mutu di PT VWX.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dari pihak lain (Indriartoro & Supomo, 2007). Data sekunder penelitian ini mengambil dari buku dan literatur lainnya yang terdiri dari:

1. Buku-buku teks berkaitan dengan audit, psikologi dan perilaku keorganisasian dengan informasi yang masih relevan untuk digunakan.
2. Tesis, skripsi, jurnal-jurnal, artikel, majalah, dan sumber dari internet yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.5 Teknik Pengelolaan Data

Cara pengelolaan data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

1. *Editing*, yaitu tahap pemilihan-pemilihan untuk menjaga validitas, reliabilitas dan akurasi terhadap data yang telah dikumpulkan.
2. *Coding* atau *scoring*, yaitu tahap pemberian kode dan skor sesuai dengan klasifikasi data yang telah ditentukan dari data yang sebelumnya telah di-*edit*.
3. *Entry data*, yaitu dari data yang telah di-*edit* diberi kode dan skor tersebut kemudian di *entry* menggunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), yaitu program komputer untuk analisis statistika.

Hal ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, antara lain:

1. Mempercepat proses analisis.
2. Diharapkan memberikan hasil yang lebih akurat dan tepat dibandingkan dengan cara manual.

### 3.5.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner merupakan hal yang sangat penting, karena keabsahan (validitas) suatu hasil, penelitian sangat ditentukan oleh alat pengukur instrumen yang digunakan dalam memperoleh data. Uji validitas bertujuan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008). Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (analisis *pearson correlation*), uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi lebih dari 0,05. Jika validitas tinggi, maka data yang ada menunjukkan tidak adanya penyimpangan, rumus yang digunakan untuk mengukur validitas adalah:

$$R_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- $R_{xy}$  = Koefisien korelasi  $x$  dan  $y$   
 $n$  = Jumlah responden  
 $x$  = Skor tiap item

$y$  = Skor total

Validitas data diukur dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  table ( $r$  product moment). Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2009).

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ikhsan, 2008). Reliabilitas atau keandalan instrumen menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama (Sugiyono, 2008). Item-item pertanyaan atau pernyataan dapat dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60 (Nunnally, 2006). Standarisasi reliabilitas ini didasari oleh kaidah reliabilitas Guilfor seperti terlihat pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4 Kaidah Reliabilitas Guilfor**

Koefisien	Kriteria
<0,2	Tidak Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
0,4 – 0,59	Cukup Reliabel
0,6 – 0,79	Reliabel
>0,8	Sangat Reliabel

Sumber: (Nunnally, 2006)

Jika alat ukur sudah dinyatakan andal (*reliable*), maka instrumen yang telah dipilih dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian. Apabila tidak atau kurang andal, maka alat ukur dan tingkat kesalahan pengukuran yang dipakai harus dievaluasi lagi.

### 3.5.3 Uji Normalitas

Salah satu uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, dipakai untuk menguji apakah data subjek penelitian mengikuti suatu distribusi normal statistik, dan dalam model regresi – variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Apabila data memiliki distribusi normal, maka dapat dilakukan analisis dengan menggunakan teknik statistik parametrik, namun

apabila data yang dianalisis tidak normal, maka analisis dilakukan dengan menggunakan teknik statistik non-parametrik (Sugiyono, 2008). Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Menurut (Priyatno, 2013) dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas atau tidak adalah:

1. jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
2. jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian normalitas galat regresi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Z (1-Sample K-S)* terhadap variabel residual. Sedangkan dasar pengambilan keputusan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Z (1-Sample K-S)* adalah:

1. jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05, maka data *residual* terdistribusi tidak normal;
2. jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05, maka data *residual* terdistribusi normal.

### 3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi terhadap komitmen karyawan dalam aktivitas audit internal. Untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesa yang telah disusun, data penelitian dari responden dianalisis menggunakan model analisis regresi dengan sebelumnya melalui serangkaian pengujian validitas, reliabilitas, asumsi klasik (normalitas) dan uji statistik.

### 3.6.1 Analisis Model Regresi

Analisis regresi dalam statistik adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain. Analisis regresi dikembangkan untuk mengkaji dan mengukur dua variabel atau lebih. Dalam analisis regresi dikembangkan persamaan estimasi untuk mendeskripsikan pola atau fungsi hubungan antara variabel-variabel. Sesuai dengan namanya, persamaan estimasi atau persamaan regresi itu digunakan untuk mengestimasi nilai dari suatu variabel berdasarkan nilai variabel lainnya. Variabel yang diestimasi disebut variabel dependen atau terikat, sedangkan variabel yang diperkirakan mempengaruhi variabel dependen disebut variabel independen atau bebas (Sunardi, 2009). Ada beberapa tujuan penggunaan analisis regresi, antara lain:

1. Membuat estimasi rata-rata dan nilai variabel terikat dengan didasari pada nilai variabel bebas.
2. Menguji hipotesis karakteristik dependensi.
3. Untuk meramalkan nilai rata-rata variabel bebas dengan didasari pada nilai variabel bebas diluar jangkauan sampel.

(Arnita, 2013)

Adapun model persamaan analisis regresi penelitian ini adalah:

#### a. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda adalah suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat. Analisis korelasi dan regresi berganda ini adalah analisis tentang hubungan antara satu dependent variabel dengan dua atau lebih independen variabel. Jika ada lebih dari satu variabel bebas untuk mengestimasi nilai Y, persamaan tingkat pertama persamaan disebut permukaan regresi (*regression surface*). Regresi linear berganda ini didasarkan pada 3 variabel, yaitu 2 variabel independen persepsi *kognitif* ( $X_1$ ) dan *afektif* ( $X_2$ ), serta 1 variabel dependen *komitmen* karyawan (Y) dalam aktivitas audit internal sistem manajemen mutu. Persamaan estimasi untuk mendeskripsikan pola atau fungsi hubungan antara variabel-variabel tersebut adalah:

$$Y = \beta + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + e$$

Dimana:

$Y$  = Variabel dependen – *Komitmen*

$\beta$  = Koefisien konstanta

$\alpha$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Variabel independen 1 – *Kognitif*

$X_2$  = Variabel independen 2 – *Afektif*

$e$  = *standard error*, tingkat fluktuasi dari penduga atau statistik

### b. Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinasi merupakan uji statistik  $R^2$ , pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi untuk memprediksi variasi variabel dependen, pedoman interpretasi nilai korelasi koefisien determinan dapat dilihat pada Tabel 3.5. Perhitungan koefisien determinasi secara manualnya adalah dengan menggunakan rumus:

$$KD \text{ atau } (R^2) = (R_{xy})^2 \times 100\%$$

Dimana:

$KD$  = Koefisien Determinan ( $R^2$ )

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi  $x$  dan  $y$

**Tabel 3.5 Nilai Korelasi Koefisien Determinan**

Interval Koefisien	Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,1000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2008)

### 3.6.2 Pengujian Hipotesis

#### a. Pengujian secara parsial (*t-test*)

Uji statistik  $t$  dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Uji  $t$  digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independen. Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. Jika statistik  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka hipotesis ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis kerja ( $H_1$ ) ditolak. Jika statistik  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Jika signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika signifikansi  $> 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus dari  $t_{hitung}$  adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dimana:

- $t$  = Signifikansi variabel parsial
- $r$  = Koefisien korelasi  $x$  dan  $y$  ( $R_{xy}$ )
- $n$  = Jumlah responden/ sampel

#### b. Pengujian secara simultan (*F-test*)

Uji statistik  $F$  digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05 (Ghozali, 2009). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika statistik  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka hipotesis ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis kerja ( $H_1$ ) ditolak. Jika statistik  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

2.  $H_0$  diterima ( $H_1$  ditolak) jika signifikansi  $> 5\%$ , artinya tidak ada pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus dari  $F_{hitung}$  adalah:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Dimana:

$F$  = Signifikansi variabel simultan

$R^2$  = Koefisien determinan

$n$  = Jumlah responden/ sampel

$k - 1$  = Jumlah variabel independen

### 3.7 Interpretasi Data

Langkah terakhir dari metodologi penelitian ini adalah melakukan interpretasi data yang akan menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis data. Kesimpulan hasil penelitian yang akan menjawab tujuan dan rumusan masalah penelitian ini, serta mendukung penyusunan saran-saran yang bermanfaat dalam perbaikan atau peningkatan komitmen karyawan dan aktivitas audit internal sistem manajemen mutu di PT VWX.