

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA
AUDITOR DALAM PROSES AUDIT MUTU INTERNAL
BERDASARKAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008**
*(Studi Deskriptif Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Yang Menerapkan
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Se-Kabupaten Cianjur)*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Jurusan Administrasi Pendidikan



Oleh :
RIMA SUMIATI
0806862

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2012

LEMBAR PENGESAHAN

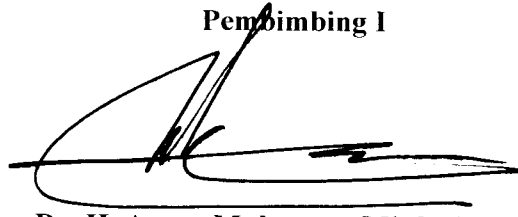
RIMA SUMIATI
0806862

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA
AUDITOR DALAM PROSES AUDIT MUTU INTERNAL
BERDASARKAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008**

*(Studi Deskriptif Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Yang Menerapkan
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Se-Kabupaten Cianjur)*

Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing I



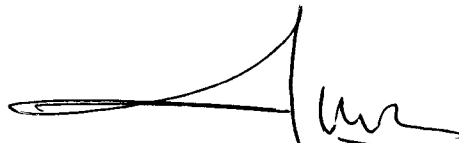
Dr. H. Aceng Muhtaram Mirfani, M.Pd
NIP. 19570616 198601 1 001

Pembimbing II



Suryadi, M.Pd
NIP. 19680729 199802 1 001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia**



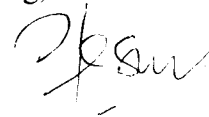
Dr. H. Endang Herawan, M.Pd
NIP. 19600810 198603 1 001



PERNYATAAN

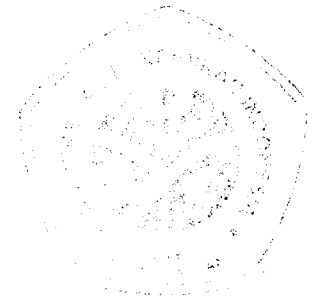
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008** (Studi Deskriptif Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Se-Kabupaten Cianjur)” adalah benar-benar karya saya sendiri, dan bukan hasil penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi jika di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap karya ini.

Bandung, Oktober 2012



Rima Sumiati





ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP PROSES AUDIT MUTU INTERNAL BERDASARKAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 (Studi Deskriptif Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Se-Kabupaten Cianjur)**”. Penelitian ini dirumuskan ke dalam tiga rumusan masalah, diantaranya adalah: 1) Bagaimana Komunikasi Internal Di SMK Negeri Se-Kabupaten Cianjur?, 2) Bagaimana Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di SMK Negeri Se-Kabupaten Cianjur?, 3) Seberapa besar Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di SMK Negeri Se-Kabupaten Cianjur?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan ditunjang studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup dengan skala empat yang disebarkan kepada sampel penelitian yang berjumlah (38) responden. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Komunikasi Internal Terhadap Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di SMK Negeri Se-Kabupaten Cianjur”.

Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan *Weighted Means Score (WMS)* diperoleh kecenderungan umum rata-rata untuk variabel X (Komunikasi Internal) sebesar 2,79 berada pada kriteria baik, hal ini berarti bahwa secara umum komunikasi internal di SMK Negeri Sekabupaten Cianjur yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terjalin dengan baik. Sedangkan kecenderungan umum rata-rata untuk variable Y (Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008) sebesar 2,96 berada pada kriteria baik, hal ini berarti bahwa secara umum Proses Audit Mutu Internal di SMK Negeri yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Sekabupaten Cianjur dilaksanakan dengan baik.

Hasil uji normalitas distribusi data menunjukkan bahwa Variabel X (Komunikasi Internal) berdistribusi normal. Dimana $x^2_{hitung} (5,42) < \text{dari } x^2_{tabel} (11,070)$ pada taraf kepercayaan 95% dk-n-1, begitupun dengan Variabel Y (Proses Audit Mutu Internal) berdistribusi normal. Dimana $x^2_{hitung} (7,01) < \text{dari } x^2_{tabel} (11,070)$ pada taraf kepercayaan 95% dk-n-1. Hasil analisis korelasi dengan menggunakan rumus *product moment*, diperoleh nilai 0,52. Angka ini termasuk ke dalam kategori sedang. Berdasarkan hasil analisis signifikansi dimana $t_{hitung} (3,653) > t_{tabel} (1,684)$, dengan demikian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 27,04% dan sisanya 72,96% di pengaruhi faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian, wakil manajemen mutu hendaknya lebih berupaya untuk meningkatkan jalinan komunikasi internal untuk meningkatkan kinerja auditor dalam proses audit mutu internal sehingga dapat diperoleh hasil audit yang optimal.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada akhirul anbiya, Nabi besar Muhammad SAW, serta kepada keluarga, para sahabat dan kita selaku umatnya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Deskriptif Di SMK Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Se-Kabupaten Cianjur)”. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang Sarjana Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna, hal tersebut disebabkan keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan khususnya disiplin ilmu Administrasi Pendidikan, serta dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam rangka mengkaji dan mendalami lebih lanjut permasalahan yang diteliti pada masa yang akan datang.

Bandung, Oktober 2012

Penulis



UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji hanya milik Allah SWT semata, penguasa alam raya pemilik *Ar-Rahmah* serta pemberi pertolongan bagi kita semua. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW pemilik tingkah laku yang sempurna, teladan bagi kita selaku umatnya.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya bukan keberhasilan penulis semata, akan tetapi merupakan keberhasilan bersama semua pihak yang memberikan bantuan secara tulus dan ikhlas, baik berupa moril maupun materil dan semoga Allah SWT membalasnya. Dukungan serta do'a yang senantiasa tercurah dari kedua orang tua tercinta Ibu Hj. Suryatiningsih dan Bapak H. Taufik yang menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini, semoga selalu diberikan limpahan rahmat oleh Allah SWT.

Dalam kesempatan kali ini tidak lupa penulis haturkan banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang turut memberikan bantuan baik berupa pemikiran, materi, moril, waktu serta do'a, diantaranya kepada:

1. Dr. H. Aceng Muhtaram Mirfani, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk terus memberikan masukan dan arahan yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Suryadi, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan yang sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. H. Endang Herawan, M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Asep Suryana, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan pengarahan, kemudahan, dan kelancaran selama proses perkuliahan.
5. Prof. Dr. H. Johar Permana, M.Pd selaku dewan skripsi Administrasi Pendidikan yang telah memberikan masukan, bimbingan dan izin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, wawasan, serta keterampilan kepada penulis, semoga menjadi amalan baik dan mendapatkan pahala dari Allah SWT.
7. Bapak Ahmad, selaku staf administrasi Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan banyak bantuan dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepala Sekolah SMK Negeri 7 Bandung yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan uji validitas di sekolah tersebut.

9. Bapak dan Ibu Guru selaku auditor internal di SMK Negeri 7 Bandung yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian dalam rangka uji validitas.
10. Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Pacet, SMK Negeri 1 Cianjur dan SMK Negeri 1 Cilaku Kabupaten Cianjur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.
11. Bapak dan Ibu Guru selaku auditor internal di SMK Negeri 1 Pacet, SMK Negeri 1 Cianjur dan SMK Negeri 1 Cilaku Kabupaten Cianjur yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian.
12. Kakakku tersayang Cucup Sulaeman, Yuli Setiawati dan Erwan Setiawan yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dan do'a kepada penulis.
13. Keluarga Besar H. Abad Badria dan H. Mubarok yang telah memberikan limpahan kasih sayang, perhatian, do'a serta dukungan untuk penulis.
14. Sahabat terbaik di Adpend 2008 (Desi Nurani, Nurul Hakimah, Gita Dewi Lestari, Zakiah Nur Azizah, Yuli Nurbaeti, Delina, Rahayu) kalian adalah semangat, motivasi dan inspirasi di setiap langkah terbaikkku.
15. Rekan-rekan Adpend 2008 yang menjadi keluarga baru dalam hidup penulis dan memberikan goresan kenangan saat mengisi manis pahitnya masa-masa kuliah. Semoga kita senantiasa diberikan kemudahan dan kelancaran di setiap langkah menjalani kehidupan di masa yang akan datang.

16. Kakak-kakak tingkat Adpend 2004, 2005, 2006, dan 2007 yang telah memberikan informasi, bimbingan, serta pengalaman selama perkuliahan.
17. Adik-adik tingkat Adpend 2009 yang turut serta memberikan dukungan selama perkuliahan.
18. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua do'a, nasihat, ilmu, pengalaman, dan segala bentuk bantuan yang diberikan semua pihak kepada penulis menjadi amalan baik dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Anggapan Dasar Penelitian	14
F. Struktur Organisasi	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHLU,

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka	18
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	18
2. Audit Mutu Internal	31
a. Pengertian Audit Mutu Internal	31
b. Tujuan Audit Mutu Internal	35
c. Manfaat Audit Mutu Internal	36
d. Prinsip Audit Mutu Internal	37
e. Kinerja Auditor	39
f. Kompetensi, Tugas dan Evaluasi Auditor	43
g. Proses Audit Mutu Internal	47

1) Perencanaan Audit.....	47
2) Pelaksanaan Audit	52
3) Pelaporan Hasil Audit	60
4) Tindak Lanjut Hasil Audit	62
3. Konsep Dasar Komunikasi.....	65
a. Pengertian Komunikasi	65
b. Proses Komunikasi	68
c. Fungsi Komunikasi	71
d. Unsur-Unsur Komunikasi.....	74
e. Persepsi Tentang Komunikasi Organisasi	77
f. Komunikasi Internal	79
1) Pengertian Komunikasi Internal	79
2) Jenis-jenis Komunikasi Internal.....	80
4. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	88
B. Penelitian Terdahulu.....	91
C. Kerangka Pemikiran.....	95
D. Hipotesis Penelitian.....	98

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	100
1. Lokasi Penelitian	100
2. Populasi dan Sampel Penelitian	101
B. Desain Penelitian	103
C. Metode Penelitian	105
1. Metode Deskriptif	106
2. Pendekatan Kuantitatif	107
D. Definisi Operasional	108

1. Komunikasi Internal	108
2. Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal	109
E. Instrumen Penelitian	111
F. Proses Pengembangan Instrumen	121
1. Pengujian Validitas	121
2. Pengujian Reliabilitas	125
G. Teknik Pengumpulan Data	128
H. Analisis Data	130
1. Seleksi Angket	130
2. Klasifikasi Data	131
3. Pengolahan Data	132
a. Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Dari Masing-Masing Variabel	132
b. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	134
c. Uji Normalitas Distribusi Data	135
4. Teknik Hipotesis Penelitian	138
a. Analisis Koefisien Korelasi	138
b. Analisis Koefisien Determinasi	139
c. Analisis Signifikansi	140
d. Analisis Regresi Sederhana	141

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	142
1. Deskripsi Angket Penelitian	142
2. Seleksi Angket	142

3. Klasifikasi Data	143
4. Kecenderungan Umum (Skor Rata-Rata) Responden	144
5. Mengubah Skor Mentah Menjadi skor Baku	155
6. Uji Normalitas Distribusi Data	157
7. Pengujian Hipotesis Penelitian	161
a. Analisis Koefisien Korelasi	162
b. Analisis Koefisien Determinasi	164
c. Analisis Signifikansi	164
d. Analisis Regresi Sederhana	165
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	169
1. Gambaran Komunikasi Internal Di SMK Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur.....	170
2. Gambaran Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal Di SMK Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur	174
3. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal Di SMK Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur	180
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1. Kesimpulan	182
2. Saran	184
 DAFTAR PUSTAKA.....	188
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	23
Tabel 3.1	Jumlah Populasi.....	102
Tabel 3.2	Jumlah Sampel.....	103
Tabel 3.3	Desain Penelitian	104
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	113
Tabel 3.5	Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban	120
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel X	123
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	124
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	127
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	127
Tabel 3.10	Rekapitulasi Hasil Seleksi Angket Uji Kecenderungan Uji Normalitas, Uji Hipotesis	131
Tabel 3.11	Konsultasi Perhitungan <i>WMS</i>	134
Tabel 3.12	Kriteria Harga Koefesien Korelasi Nilai r	139
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Seleksi Angket Uji Kecenderungan, Uji Normalitas, Uji Hipotesis	143
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan Rata-Rata Variabel X	144
Tabel 4.3	Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan <i>WMS</i>	145
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Rata-Rata Variabel Y	148
Tabel 4.5	Skor Rata-Rata Perhitungan Uji Kecenderungan Rata-Rata ..	154
Tabel 4.6	Skor Mentah Angket Variabel X	155
Tabel 4.7	Skor Baku Variabel X	156
Tabel 4.8	Skor Mentah Angket Variabel Y	156
Tabel 4.9	Skor Baku Variabel Y	157
Tabel 4.10	Uji Normalitas Variabel X	159
Tabel 4.11	Uji Normalitas Variabel Y	160
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas	161
Tabel 4.13	Interpretasi Koefesien Korelasi Nilai r	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Plan Do Check Action</i>	20
Gambar 2.2 Model Proses Komunikasi.....	69
Gambar 2.3 Model Komunikasi Vertikal.....	81
Gambar 2.4 Model Komunikasi Horizontal.....	87
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	95
Gambar 2.6 Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y	99
Gambar 4.1 Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel X	146
Gambar 4.2 Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel Y	149
Gambar 4.3 Grafik Distribusi Data Variabel X	159
Gambar 4.4 Grafik Distribusi Data Variabel Y	161
Gambar 4.5 Persamaan Garis Regresi	168

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kisi- Kisi dan Instrumen Penelitian

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
2. Angket Penelitian Variabel X
3. Angket Penelitian Variabel Y

Lampiran II Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Skor Variabel X
2. Skor Variabel Y
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran IV Data Hasil Penelitian

1. Data Penelitian Variabel X
2. Data Penelitian Variabel Y

Lampiran V Perhitungan Pengolahan Data

1. Perhitungan *Weighted Means Score* (WMS)
2. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku
3. Uji Normalitas Distribusi Frekuensi
4. Uji Hipotesis Penelitian

Tabel Pengolahan Data

Surat-surat Penelitian

Curriculum Vitae