



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian terakhir dari skripsi ini, penulis akan memaparkan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dianalisis, yaitu mengenai 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. Hasil analisis ini diharapkan dapat bermanfaat dan bisa dijadikan bahan referensi bagi semua pihak yang terkait.

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan penelitian yang dilakukan dengan mengacu kepada teori-teori keilmuan yang relevan, maka secara rinci dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum hasil kecenderungan dengan menggunakan perhitungan WMS diperoleh skor rata-rata komunikasi internal di SMK Negeri yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur sebesar **2,87**, angka tersebut berada pada kategori **baik**. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa secara umum komunikasi internal yang terjalin antara wakil manajemen mutu dengan auditor dan antara sesama

auditor di SMK Negeri yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur sudah terjalin dengan baik.

2. Secara umum dari hasil kecenderungan dengan menggunakan perhitungan WMS diperoleh nilai rata-rata Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal di SMK Negeri yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur sebesar 2,96 angka tersebut berada pada kategori **baik**. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut: 1) Membuat perencanaan audit, 2) Melaksanakan audit, 3) Membuat laporan hasil audit. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa, secara umum Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal di SMK Negeri yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur sudah baik.
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 tergolong **sedang**. Hasil pengujian determinasi diperoleh besarnya pengaruh antara komunikasi internal terhadap kinerja auditor dalam proses audit mutu internal sebesar **27,04%**, sedangkan **72,96%** dipengaruhi oleh faktor lain, diantaranya kecerdasan emosional, pengetahuan, *Locus of Control* (kepribadian) dan independensi.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan penelitian, penulis mengajukan beberapa saran sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian. Saran berikut diharapkan bisa dijadikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian ini. Adapun saran yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak Sekolah

Pada umumnya komunikasi internal yang terjalin antara wakil manajemen mutu dengan auditor ataupun antara sesama auditor di SMK Negeri yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 se-kabupaten Cianjur dikategorikan baik. Namun demikian, hal tersebut bukan berarti bahwa wakil manajemen mutu dan auditor tidak berupaya untuk meningkatkan komunikasi untuk mencapai tujuan-tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan hasil perhitungan WMS, dapat diketahui bahwa skor terendah dari komunikasi internal ini yaitu terdapat dalam sub indikator komunikasi vertikal yaitu **2,78** dan berada pada kategori baik. Komunikasi vertikal terdiri dari *downward communication* dan *upward communication*. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dari wakil manajemen mutu sebagai penanggung jawab proses audit mutu internal harus lebih ditingkatkan. Sesuai permasalahan yang menjadi latar belakang penelitian ini, yaitu kurang maksimalnya kinerja auditor dalam melaksanakan proses audit mutu internal.

Hal ini disebabkan karena komunikasi yang kurang terjalin dengan baik. Komunikasi internal yang terjalin dengan baik akan meningkatkan kinerja auditor dalam proses audit mutu internal, hal ini didasarkan karena adanya motivasi, dukungan, instruksi, deskripsi tugas, dan koordinasi yang terjalin antara wakil manajemen mutu dengan auditor ataupun komunikasi antara sesama auditor. Untuk meningkatkan kinerja auditor dalam proses audit mutu internal melalui komunikasi yaitu dapat dilakukan dengan mengadakan pertemuan rutin antara wakil manajemen mutu dengan auditor untuk mendiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan proses audit mutu internal, mengadakan *in house training* (IHT) mengenai audit mutu internal dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat meningkatkan kinerja auditor dalam melaksanakan proses audit mutu internal.

## 2. Bagi Auditor Internal

Auditor merupakan seseorang yang sangat berperan penting dalam keberhasilan audit mutu internal. Auditor harus memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap kerja dan kepribadian yang baik dalam melaksanakan audit. Berdasarkan hasil perhitungan WMS kinerja auditor dalam proses audit mutu internal di SMK Negeri yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur dikategorikan baik. Namun auditor harus berusaha untuk tetap meningkatkan kinerjanya agar audit mutu internal dapat mencapai hasil yang optimal. Auditor sebaiknya menambah pengalaman kerja

khususnya terkait dengan manajemen proses pada semua bagian, mengikuti berbagai pelatihan mengenai audit mutu internal, mengikuti seminar atau konferensi yang terkait dengan sistem manajemen mutu, melakukan bimbingan dan konsultasi dengan seseorang yang berkompeten dalam audit mutu, dan menambah pengetahuan serta informasi dari berbagai media.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan bahasan yang sering kita temukan dalam penelitian, karena komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang paling penting dalam upaya mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu kajian mengenai komunikasi dalam organisasi harus senantiasa dilakukan demi tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja auditor dalam proses audit mutu internal. Proses audit mutu internal merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh internal organisasi untuk memastikan implementasi sistem manajemen mutu dilaksanakan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan proses audit mutu internal ini tentu saja pihak-pihak yang terkait memerlukan kerjasama, koordinasi, dan sosialisasi yang baik, hal ini dapat dilakukan dengan membangun komunikasi internal.

Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik membahas lebih lanjut mengenai proses audit mutu internal disarankan untuk menggali informasi mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja auditor dalam proses audit mutu internal. Agar sekolah yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat memaksimalkan proses audit mutu internal melalui kinerja auditor yang optimal.