

**PENGARUH AUDIT MANAJEMEN SISTEM KEPASTIAN KUALITAS,
TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN
MANAJEMEN TERHADAP PENGEMBANGAN MANAJEMEN
KUALITAS DENGAN EFEKTIVITAS REKOMENDASI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Dikota Palembang)

SKRIPSI



Nama : Noviyanti
Nim : 222020006

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024

**PENGARUH AUDIT MANAJEMEN SISTEM KEPASTIAN KUALITAS,
TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN
MANAJEMEN TERHADAP PENGEMBANGAN MANAJEMEN
KUALITAS DENGAN EFEKTIVITAS REKOMENDASI
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Kota Palembang)**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Noviyanti
Nim : 222020006**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noviyanti
NIM : 222020006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Audit Forensik
Judul : Pengaruh Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas, Tanggung Jawab Manajemen, dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Pengembangan Manajemen Kualitas dengan Efektivitas Rekomendasi Sebagai Variabel Moderasi

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2024



Noviyanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas,
Tanggung Jawab Manajemen, dan Sistem Pengendalian
Manajemen Terhadap Pengembangan Manajemen
Kualitas dengan Efektivitas Rekomendasi Sebagai
Variabel Moderasi
Nama : Noviyanti
NIM : 222020006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Audit Forensik
Mata Kuliah : Pemeriksaan Manajemen

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Betri, S.E., Ak.M.Si.CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

Fenty Astrina, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0214118803/1188343

Mengetahui

Dekan

dan Ketua Program Akuntansi

Dr. Betri, S.E., Ak.M.Si.CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sekali Terjun dalam Perjalanan jangan Pernah Mundur sebelum meraihnya yakin usaha sampai. Karena Sukses itu Harus Melawati Banyak Proses, Bukan hanya menginginkan hasil akhir dan tau beres selalu Keep On Progress. Meskipun kenyataannya banyak hambatan dan kamu pun sering dibuat stress percayalah tidak ada jalan lain untuk meraih sukses selain melewati yang namanya proses”
“Noviyanti”

Dengan Izin-Mu dan Rahmat-Mu Ya Allah

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- **Ayah dan Ibuku tercinta**
- **Dosen Pembimbingku**
- **Almamaterku**

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

PRAKATA

Assalamu'alikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dan atas segala limpahan rahmat, karunia, serta Hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas, Tanggung Jawab Manajemen, dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Pengembangan Manajemen Kualitas Dengan Efektivitas Rekomendasi sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kota Palembang)”, telah selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada program strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan dan bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan Berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala tersebut bisa dapat diatasi. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya pada orang tua penulis Ayah Hamidan, dan Ibu Holinun yang selalu mengirimkan doa, dukungan, semangat, nasihat dan kasih sayang. Penulis juga mengucapkan terimakasih pada Pembimbing I Bapak Dr. Betri S.E., Ak.M.Si.CA dan pembimbing II ibu Fenty Astrina S.E., M.Si yang telah sabar, tekun dan tulus serta dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi dan arahan dan saran-saran yang

membangun serta sangat beerharga kepada penulis selama menyusun skripsi. Selain itu disampaikan juga ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS,S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Betri S.E., Ak., M.Si., CA. Selaku Pembimbing Akademik dan ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Univeristas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para sraf dan karyawan.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselsaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan , maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Khususnya pagi

penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWt meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, Aamiin.

Wassalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Mei 2024

Penulis

Noviyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Teori Umum (Grand Theory)	12
2. Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas	13
3. Tanggung Jawab Manajemen	15

4. Sistem pengendalian Manajemen	17
5. Pengembangan Manajemen Kualitas	19
6. Efektivitas Rekomendasi	22
B. Penelitian Sebelumnya	24
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Operasional Variabel.....	42
D. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
E. Data Yang Diperlukan.....	46
F. Metode Pengumpulan Data	46
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	47
1. Analisis Data	47
2. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Hasil Penelitian	61
1. Gambaran Singkat Tentang Perusahaan Manufaktur di Kota Palembang	61
2. Gambaran Umum Responden Penelitian	62

3. Jawaban Responden	63
4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
a. Variabel Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas	64
b. Variabel Audit Tanggung Jawab Manajemen	70
c. Variabel Sistem Pengendalian Manajemen	79
d. Variabel Efektivitas Rekomendasi	84
e. Variabel Pengembangan Manajemen Kualitas.....	88
5. Hasil Pengolahan Data	99
a. Uji Validitas.....	99
b. Uji Reliabilitas.....	103
c. Statistik Deskriptif.....	104
d. Uji Asumsi Klasik	105
e. Pengujian Hipotesis	110
B. Pembahasan Hasil Penelitian	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	134
A. Kesimpulan	134
B. Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Survey Pendahuluan	8
Tabel II.1 Penelitian sebelumnya	27
Tabel II.2 Penelitian Sebelumnya (Lanjutan)	28
Tabel III. 1 Daftar Perusahaan Manufaktur Di Kota Palembang.....	40
Tabel III.2 Daftar Perusahaan Manufaktur Di Kota Palembang (Lanjutan)	41
Tabel III. 3 Operasinalisasi Variabel	42
Tabel III. 4 Operasionalisasi Variabel (Lanjutan).....	43
Tabel III.5 Hasil Seleksi Sampel dengan Metode Purposive Sampling.....	45
Tabel III.6 Daftar Perusahaan Manufaktur yang menjadi Sampel.....	45
Tabel IV.1 Daftar Perusahaan yang bersedia	61
Tabel IV.2 Jumlah responden	62
Tabel IV.3 Deskriptif Karakteristik Responden.....	63
Tabel IV.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator PersyaratanUmum.....	65
Tabel IV.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Persyaratan dokumen	67
Tabel IV.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pengendalian dokumen ...	68
Tabel IV. 7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Komitmen Manajemen...70	
Tabel IV. 8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepuasan Pelanggan	72
Tabel IV. 9 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kebijakan Kualitas.....	73
Tabel IV.10 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Perencanaan	74
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi	76
Tabel IV.12 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Tinjauan Manajemen	78

Tabel IV.13 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Perumusan Strategik	79
Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Perencanaan Strategik...	80
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Penyusunan Program	81
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Penyusunan Anggaran .	82
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pengimplementasian	83
Tabel IV.18 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Pemantauan	83
Tabel IV.19 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Menyelesaikan Masalah	85
Tabel IV.20 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator dapat diimplementasikan	85
Tabel IV.21 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator bersifat korektif dan konstruktif	86
Tabel IV.22 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Memperlihatkan Keseimbangan	87
Tabel IV.23 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator berperan sebagai solusi jangka panjang maupun jangka pendek	88
Tabel IV.24 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator obsesi terhadap kualitas	89
Tabel IV.25 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Komitmen Jangka Panjang	90
Tabel IV.26 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Fokus Pada Pelanggan	91
Tabel IV.27 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator pendekatan ilmiah	92

Tabel IV.28 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kerja sama tim	93
Tabel IV.29 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator sistem secara berkesinambungan	94
Tabel IV.30 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Perbaikan dan Pelatihan.....	95
Tabel IV.31 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kebebasan yang terkendali	96
Tabel IV.32 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator kesatuan tujuan.....	97
Tabel IV.33 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator pemberdayaan Pegawai	98
Tabel IV.34 Hasil Pengujian Validitas Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas	99
Tabel IV.35 Hasil Pengujian Validitas Audit Tanggung Jawab Manajemen	100
Tabel IV.36 Hasil Pengujian Validitas Sistem Pengendalian Manajemen	101
Tabel IV.37 Hasil Pengujian Validitas Efektivitas Rekomendasi	101
Tabel IV.38 Hasil Pengujian Validitas Pengembangan Manajemen Kualitas	102
Tabel IV.39 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	103
Tabel IV.40 Hasil Uji Deskriptif.....	104
Tabel IV.41 Hasil Uji Normalitas	107
Tabel IV.42 Hasil Uji Multikolinearitas	108
Tabel IV.43 Hasil Uji Heterkodastisitas (<i>Glejser</i>).....	109
Tabel IV.44 Hasil Uji Regresi.....	110
Tabel IV.45 Hasil Uji Determinasi	112

Tabel IV.46 Hasil Uji F.....	113
Tabel IV.47 Hasil Uji t.....	114
Tabel IV.48 Hasil MRA Pengaruh Audit Manajemen sistem kepastian kualitas terhadap pengembangan manajemen kualitas yang dimoderasikan dengan efektivitas rekomendasi.....	116
Tabel IV.49 Hasil MRA Pengaruh Audit Manajemen sistem kepastian kualitas terhadap pengembangan manajemen kualitas yang dimoderasikan dengan efektivitas rekomendasi.....	116
Tabel IV.50 Hasil MRA Pengaruh Audit tanggung jawab manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas yang dimoderasikan dengan efektivitas rekomendasi	118
Tabel IV.51 Hasil MRA Pengaruh Audit tanggung jawab manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas yang dimoderasikan dengan efektivitas rekomendasi	118
Tabel IV.52 Hasil MRA Pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas yang dimoderasikan dengan efektivitas rekomendasi	120
Tabel IV.53 Hasil MRA Pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas yang dimoderasikan dengan efektivitas rekomendasi	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar IV.1 Hasil Output SPSS Uji Normalitas (Normal P-P Plot)	106
Gambar IV.2 Hasil outputs spss uji Hetrokedastisitas	109

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner Skala Ordinal
- Lampiran 3. Hasil Kuesioner Skala Interval
- Lampiran 4. Tabel Statistik
- Lampiran 5. Hasil Output SPSS
- Lampiran 6. Fotokopi Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 7. Fotokopi Surat Keterangan Riset dari Perusahaan
- Lampiran 8. Fotokopi Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 9. Fotokopi Sertifikat SPSS
- Lampiran 10. Fotokopi Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 11. Fotokopi Sertifikat Magang
- Lampiran 12. Fotokopi Plagiarisme
- Lampiran 13. Biodata Penulis

ABSTRAK

Noviyanti/222020006/2024/Pengaruh Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas, Tanggung Jawab Manajemen, dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Pengembangan Manajemen Kualitas Dengan Efektivitas Rekomendasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Kota Palembang)

Berdasarkan Tujuan Penelitian pada penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh audit manajemen sistem kepastian kualitas, tanggung jawab manajemen, dan sistem pengendalian manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai variabel moderasi. Jenis penelitian adalah penelitian asosiatif. Tempat penelitian dilakukan pada perusahaan manufaktur di kota Palembang sebanyak 4 perusahaan. data yang digunakan yaitu data primer teknik pengumpulan data yaitu melalui kusioner. Metode pengumpulan menggunakan sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer produksi, supervisor produksi, staf produksi, auditor dan bagian akuntansi sebanyak 54 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Hasil pengujian pada uji F menunjukan bahwa audit manajemen sistem kepastian kualitas, audit tanggung jawab manajemen dan sistem pengendalian manajemen berpengaruh signifikan terhadap pengembangan manajemen kualitas. Hasil penelitian pada uji t menunjukan bahwa audit manajemen kepastian kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap pengembangan manajemen kualitas, audit tanggung jawab manajemen berpengaruh signifikan terhadap pengembangan manajemen kualitas dan sistem pengendalian manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap pengembangan manajemen kualitas. Pada hasil uji MRA efektivitas rekomendasi merupakan *pure moderator* untuk pengaruh audit manajemen sistem kepastian kualitas terhadap pengembangan manajemen kualitas, efektivitas rekomendasi merupakan *pure moderator* untuk pengaruh audit tanggung jawab manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas, dan efektivitas rekomendasi merupakan *pure moderator* untuk pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas pada hasil uji R², nilai menunjukan bahwa variabel pengembangan manajemen kualitas dipengaruhi 57,0% variabel audit manajemen sistem kepastian kualitas, tanggung jawab manajemen dan sistem pengendalian manajemen. Sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : **Kepastian Kualitas, Tanggung Jawab, Pengendalian , Manajemen Kualitas, Rekomendasi.**

ABSTRACT

Noviyanti/222020006/2024/The Influence of Quality Assurance System Management Audits, Management Responsibility, and Management Control Systems on Quality Management Development with the Effectiveness of Recommendations as a Moderating Variable (Empirical Study of Manufacturing Companies in Palembang City)

Based on the research objectives of This Study are how the quality assurance system management audit, management responsibility, and management control system influence the development of quality management with the effectiveness of recommendations as a moderating variable. This type of research is associative research. The research location was carried out at 4 manufacturing companies in the city of Palembang. The data used was primary data, the data collection technique was through questionnaires. The collection method uses sampling. The population in this study were production managers, production supervisors, production staff, auditors and accounting departments totaling 54 respondents. The analytical method used is quantitative analysis. The test results in the F test show that the quality assurance system management audit, management responsibility audit and management control system have a significant effect on the development of quality management. The results of the research on the t test show that the quality assurance management audit has no significant effect on the development of quality management, the management responsibility audit has a significant effect on the development of quality management and the management control system has no significant effect on the development of quality management. In the MRA test results, the effectiveness of recommendations is a pure moderator for the influence of quality assurance system management audits on quality management development, the effectiveness of recommendations is a pure moderator for the influence of management responsibility audits on quality management development, and the effectiveness of recommendations is a pure moderator for the influence of management control systems on development. quality management in the R test results, the value shows that the quality management development variable is influenced by 57.0% of the management audit variables, quality assurance system, management responsibility and management control system. Meanwhile, the remaining 43% is influenced by other variables outside this research.

Keywords : Quality Assurance, Responsibility, Control, Quality Management, Recommendations.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keadaan pada globalisasi saat ini, bisnis sangat kompetitif, dengan setiap perusahaan untuk mengguguli para pesaingnya. Hal ini disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang harapannya terhadap kualitas produk, barang atau jasa berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Ketatnya persaingan merebut pangsa pasar saat ini mendorong para pengusaha untuk fokus kepada keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dengan cara memberikan suatu hal yang lebih dari yang diberikan oleh pesaingnya. Perusahaan selalu berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi sebagai besar kebutuhan ataupun keinginan pelanggan. Sebagai salah satu tanggung jawab usaha dalam memproduksi barang, jasa, atau barang lainnya sesuai dengan standar mutu

Kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat digunakan oleh manajemen dalam memacu perkembangan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan daya saing yang tinggi pada perusahaan. Selain itu, hanya perusahaan yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas yang akan berhasil dalam persaingan global. Organisasi mengembangkan sistem kepastian kualitas untuk memastikan bahwa produk dibuat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan untuk memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan .

Audit manajemen dilaksanakan untuk meningkatkan ekonomisasi, efisiensi pengelolaan sumber daya, serta efektivitas pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, Audit manajemen diarahkan untuk menilai secara keseluruhan pengelolaan objek operasional objek audit, baik fungsi manajerial maupun fungsi-fungsi bisnis perusahaan yang secara keseluruhan ditunjukkan untuk mencapai tujuan perusahaan (Bhayangkara 2017:18).

Audit manajemen adalah tahap evaluasi yang peruntukannya menilai efektivitas dan efisiensi operasional dalam perusahaan. Pelaksanaan audit perlu dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang memiliki wewenang agar dapat terjadi perbaikan bagi perusahaan. Pelaksanaan audit Manajemen atas suatu fungsi tertentu dapat diketahui terkait efisiensi dalam penggunaan sumber daya baik keuangan maupun non keuangan, serta tingkat efektivitas program dengan hasil yang mengarah kepada tujuan dan memperoleh keyakinan bahwa dalam mencapai tujuan tersebut telah sesuai dengan tata aturan dan kebijakan perusahaan (Bhayangkara 2017:19)

Pengembangan manajemen kualitas merupakan cara manajemen untuk menjaga kualitas produk, perbaikan kualitas Produk, kontrol dan pemeliharaan kualitas, dan jaminan kualitas output yang dihasilkan dengan selalu melakukan perbaikan yang bertujuan untuk memenuhi harapan konsumen (Padma 2018)

Dalam melakukan pengembangan Manajemen Kualitas untuk mengatur mutu suatu barang atau jasa dalam perusahaan yaitu menggunakan Audit Manajemen sistem kepastian kualitas, tanggung jawab manajemen, dan

sistem Pengendalian Manajemen yang bertujuan untuk memastikan sistem yang dibangun oleh perusahaan dapat berjalan dengan baik dan menjamin hasil-hasil yang sesuai dengan spesifikasi pelanggan, secara tidak langsung hal tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan karena pelanggan akan mempromosikan secara tidak langsung atas produk barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan (Devitasari 2020).

Audit Manajemen sistem kepastian kualitas adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh bukti objektif guna untuk menentukan sejauh mana kriteria audit yang telah dipenuhi. Audit ini dirancang untuk menilai aktivitas, praktik, atau kebijakan perusahaan untuk menentukan apakah perusahaan memiliki kemampuan untuk memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dalam operasinya (Betri 2023:292)

Audit sistem kepastian kualitas dapat memberikan gambaran kepada manajemen atas kelangsungan siklus bisnis perusahaan yang berfokus pada konsumen karena jika konsumen merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan maka konsumen akan berpindah ke perusahaan pesaing sehingga dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan (Betri 2023:293)

Tanggung jawab manajemen adalah suatu komitmen manajemen yang dimana manajemen puncak harus memberikan bukti dari komitmennya untuk pengembangan manajemen kualitas. Fokus pada pelanggan, kebijakan kualitas, wewenang dan komunikasi dalam suatu perusahaan (Betri 2023:303)

Tanggung jawab manajemen yaitu mengawasi pelaksanaan dan tata kelola dalam kegiatan bisnis untuk memastikan perusahaan telah mematuhi peraturan yang berlaku. Tanggung jawab karena adanya hubungan antara atasan dan bawahan dimana atasan mendelegasikan sebagian wewenang pekerjaannya kepada bawahan untuk dikerjakan (Prahesty 2019)

Sistem pengendalian manajemen adalah proses dimana para manajer mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasikan strategi organisasi. Sistem pengendalian manajemen yang baik diterapkan di dalam suatu perusahaan akan menciptakan suatu prosedur yang sistematis dan sesuai dengan aturan-aturan yang dipakai dalam organisasi, sehingga akan menciptakan lingkungan pengendalian yang saling mendukung pada setiap bagian dalam perusahaan (Brian dkk. 2020)

Evaluasi sistem pengendalian manajemen merupakan pemahaman terhadap tahapan-tahapan suatu kegiatan yang dilakukan dengan menilai dan menguji tahapan-tahapan tersebut maka akan diperoleh kesimpulan tentang resiko atau kelemahan suatu sistem tersebut. Pemahaman biasanya menggunakan cara-cara diantaranya permintaan keterangan, verifikasi, dokumen serta observasi (Betri 2023:57)

Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen bertujuan lebih mendalami, memperjelas, memantapkan atau memperjelas sasaran audit sementara yang diperoleh pada survey pendahuluan menjadi sasaran audit yang pasti, guna

diproses pada tahap berbagai pengujian sehingga menghindari resiko audit dan mempercepat proses audit karena telah terarah (Betri 2023:60)

Penggunaan Efektivitas Rekomendasi sebagai variabel moderasi karena audit manajemen sistem kepastian kualitas, tanggung jawab manajemen dan sistem pengendalian manajemen mempengaruhi efektivitas Rekomendasi untuk memperkuat kualitas sehingga kepuasan pelanggan terjamin. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari hasil efektivitas audit manajemen yang memberikan gambaran tentang siklus perusahaan yang berfokus pada pelanggan karena jika pelanggan tidak puas dengan hasil yang diterima, pelanggan akan pergi ke perusahaan lain, dan itu akan membahayakan keberlanjutan perusahaan pertama (Betri 2023:293)

Berdasarkan pada uraian diatas untuk pengembangan manajemen kualitas perlu melakukan evaluasi dan perbaikan dengan pengembangan Manajemen Kualitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai permintaan pelanggan sesuai dengan keinginan, harapan , dan kebutuhan pelanggan. Efektivitas rekomendasi juga merupakan pendapat auditor berupa sasaran perbaikan terhadap barang atau jasa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handa dkk (2017), Santa (2020) , dan Agus dkk (2022) dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem kepastian kualitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk. sedangkan Muzzamil (2019), (Ababil 2019) Farisa

dan susanti (2020), dan harti dkk (2021) dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem kepastian kualitas tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian Penerapan sistem kepastian kualitas digunakan agar tidak terjadi barang yang tidak sesuai dengan standar mutu yang diinginkan sehingga perusahaan akan puas dan tidak akan merasa rugi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Melia (2018), dan Elmi (2018) dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Produk. Sedangkan Sarah dan Sutar (2020) Menunjukkan bahwa tanggung jawab manajemen tidak berpengaruh terhadap kualitas Produk

Penelitian yang dilakukan oleh Sarah dan Sutar (2020), Maya (2022), Widia dan Rini (2020) dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa sistem pengendalian manajemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas Produk. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dewantoro (2011) dan Suliastiana (2015) menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas produk. Sistem pengendalian yang manajemen yang jelas dalam pencapaian kinerja merupakan salah satu indikator kuat dalam pengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian diatas dan penelitian sebelumnya terdapat Fenomena mengenai kualitas produk pada PT Garam Persero. PT Garam memiliki garam dengan kandungan natrium klorida atau NaCl maksimal 50%, Namun Berdasarkan standar Nasional Indonesai untuk garam konsumsi,

justru harus mencapai minimal 94% NaCL. Kondisi ini justru bertolak belakang, namun angka NaCL Maksimal 90% yang ditetapkan kementerian Perindustrian membuat peluang garam lokal menjadi kecil untuk masuk ke pasaran. Sehingga, Peluang garam-garam impor sajalah yang semakin besar peluangnya untuk masuk ke pasaran. Maka dari itu PT Garam Persero diminta untuk memperluas lahan produksi garam lokal serta mengutamakan produksi dan kualitas garam lokal dari pada hanya mengimpor garam. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan, Impor garam Indonesia tahun lalu yaitu tahun 2021 mencapai 3 juta ton, atau senilai Rp. 1,5 Triliun (Kabar.nasional.com)

Kasus berikutnya adalah PT. Perum Bulog yang mendapatkan keluhan dari sejumlah warga karena kualitas beras yang diberikan oleh Kementrian Sosial Buruk. Dimana beras yang didapatkan oleh warga berwarna kuning dan banyak batu-batu kecil didalamnya sehingga ada yang harus mencampurkan beras yang ia terima dari kemensos dengan beras yang ia miliki, selain itu ada juga warga yang mengeluhkan beras yang didapatnya terdapat banyak kutu. (Kompas.com)

Kasus berikutnya adalah PT. Indofood CPB Sukses Makmur Tbk yang dimana produknya ditarik peredarannya oleh Negara Taiwan dan Malaysia dikarenakan hasil pengujian Taipei etilen oksida ditemukan di paket bumbu indomi rasa ayam spesial yang diproduksi oleh PT. Indofood CBP sukses makmur, sebesar 0,187 mg/kg (ppm). Dimana etilen oksida bisa memicu kanker seperti kanker getah bening dan kanker darah. Setelah

penemuan tersebut, departemen kesehatan Taipei pun meminta seluruh toko di ibu kota untuk menarik produk indomie: rasa ayam spesial dan mie kari putih. (CNBCIndonesia.com)

Tabel 1.1
Survey Pendahuluan

Nama Perusahaan	Hasil Survey Pendahuluan
<p>PT. Semen Batu Raja (Persero) Tbk</p> <p>(Jl. Abikusno Curosuyono Kertapati, Palembang, Sumatera Selatan)</p>	<p>Berdasarkan Survey yang dilakukan di PT. Semen Batu Raja (Persero) Tbk bahwa dalam sistem kepastian kualitas sudah mempunyai sertifikasi akan tetapi dalam proses produksi masih ada produk yang cacat atau rusak akibat kurangnya pengawasan bagian produksi. Dalam menangani permasalahan kualitas produksi manajemen berusaha memperbaiki dan mengatasi kualitas produksi dengan membuat kerangka kerja untuk meningkatkan kualitas produk. Dalam sistem pengendalian manajemen sering terjadinya pemborosan biaya produksi yang tidak sesuai dengan penyusunan anggaran dikarenakan perusahaan selalu membeli bahan produksi secara kontinyu akibat dari produk yang rusak</p>
<p>PT. Karya Makmur Armada</p> <p>(Jl. Jen A. Yani No.777 Seberang Ulu1,30116)</p>	<p>Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di PT. Karya Makmur Armada Kualitas Produk yang dihasilkan belum maksimal dikarenakan terdapat kendala saat melakukan pengukuran produk sehingga produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan kualitas yang diharapkan pelanggan. sehingga terjadinya pengembalian untuk diperbaiki dengan diolah kembali dan sering terjadinya keterlambatan pengiriman bahan baku yang menyebabkan proses produksi menjadi terhambat. sehingga perencanaan pengendalian yang dilakukan perusahaan perusahaan masih belum mencapai sasaran kualitas yang diinginkan pelanggan</p>
<p>PT. Bukit Asam Tbk,</p> <p>(Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 80 Kota Palembang)</p>	<p>Berdasarkan Survey yang dilakukan di PT. Bukit Asam Tbk. Bahwa sistem kepastian kualitas sudah cukup baik karena perusahaan terus berusaha meningkatkan laju pertumbuhan produksi batu bara secara konsisten. namun dalam proses produksi masih kurang efektif karena lokasi sumber daya yang berada di plosok yang membuat perusahaan harus mengeluarkan biaya besar Sehingga dalam pengendalian manajemen masih perlu melakukan penyusunan anggaran dengan baik sehingga biaya yang dikeluarkan sesuai dengan perencanaan produksi.</p>

Sumber: Penulis 2023

Berdasarkan penelitian dan fenomena diatas penulis memiliki ketertarikan akan hal-hal yang mempengaruhi pengembangan sistem kepastian kualitas.

Karena itu penulis termotivasi mengambil judul penelitian perihal **“Pengaruh Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas, tanggung Jawab Manajemen, dan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap pengembangan manajemen Kualitas dengan efektivitas Rekomendasi sebagai variabel moderasi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh audit Manajemen sistem kepastian kualitas, tanggung Jawab Manajemen, dan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap pengembangan Manajemen kualitas?
2. Bagaimana pengaruh audit Manajemen sistem Kepastian Kualitas terhadap Pengembangan manajemen kualitas?
3. Bagaimana pengaruh audit Manajemen tanggung jawab manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas?
4. Bagaimana pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas?
5. Bagaimana pengaruh audit Manajemen sistem kepastian kualitas terhadap pengembangan manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai pemoderasi?
6. Bagaimana Pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai pemoderasi?

7. Bagaimana pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai pemoderasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh audit Manajemen sistem kepastian kualitas, tanggung jawab manajemen, dan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas.
2. Untuk mengetahui pengaruh audit Manajemen sistem kepastian kualitas terhadap pengembangan manajemen kualitas.
3. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas.
4. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas.
5. Untuk mengetahui pengaruh program sistem kepastian kualitas terhadap pengembangan manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai pemoderasi?
6. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab manajemen terhadap pengembangan manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai pemoderasi?
7. Untuk mengetahui pengaruh Sistem pengendalian manajemen terhadap pengembangan sistem manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai pemoderasi?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan untuk pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dalam bidang Pemeriksaan manajemen, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai program audit kepastian kualitas,tanggung jawab manajemen, dan sistem pengendalian manajemen terhadap pengembangan Manajemen kualitas dengan efektivitas rekomendasi sebagai variabel moderasi

2. Bagi Perusahaan

Membantu karyawan diperusahaan untuk menggunakan program audit sitem kepastian kualitas,tanggung jawab manajemen, dan Sistem pengendalian manajemen untuk memenuhi persyaratan standar produk yang diinginkan pelanggan dengan agar dapat meningkatkan kualitas perusahaan dan kepuasan pelanggan semakin baik.

3. Bagi Almamater

Diharapkan dapat menjadi referensi tambahan pengetahuan dalam perkembangan teori terutama yang berkaitan dengan pengembangan Manajemen Kualitas, serta dapat menjadi acuan kajian bagi penulis yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis, N., dan M. Indah. 2016. "Audit Manajemen Sistem Kepastian Kualitas Untuk an Audit of the Quality Assurance System Management To Evaluate the Effectiveness of the Inpatient and Outpatient Service Section At." *Jurnal Profita Kajian Ilmu Akuntansi*. 1–15.
- Annisa, Hakim. 2018. "Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Bumi Perkasa." *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi*.
- Arfan, dan Ikhsan Lubis. 2019. *Akuntansi Keprilakukan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Betri. 2023. *Pemeriksaan Manajemen*. Palembang: CV AMANAH.
- Bhayangkara. 2013. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*, Jakarta: Selemba Empat.
- Bhayangkara. 2017. *Audit Manajemen*. Jakarta: Selemba Empat.
- Brian, Mahulette, Karamoy Herman, dan Wangkar Anneke. 2020. "Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dalam Usaha Meningkatkan kinerja Manajer Produksi Pada PT. Citra Raja Empat Canning." *Jurnal EMBA*.
- CNBCIndonesia. 2023. "Heboh Indomie Kena Kasus- Ini Penjelasan Pemerintah, Indofoof." *CNBCIndonesiaTV*. Diambil.(cnbcindonesia.com/news/20230428174513-4-433139/heboh-indomie-kena-kasus-ini-penjelasan-pemerintah-indofood).
- Devitasari, N. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen." *Skripsi Starata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Eka, Septiani, dan Perlindungan Triaman. 2022. "Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*.
- Enggar, N. 2020. "Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan CSR Sebagai Variabel Moderasi." *AKTIVA Jurnal Akuntansi dan Investasi*.
- Erna, N. M., Layaman, 2019. "Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.

- Faisal, Djakarta. 2013. "Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT. PLN (Persero) Cabang Gorontalo." *Skripsi Strata 1 Universitas Negeri Gorontalo*.
- Helen, O., Hermi, 2014." Pengaruh Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2010 dan 2011". *Jurnal Akuntansi Trisakti*.
- Kompas.com. 2021. "Kualitas Bantuan Beras yang diterima Warga Buruk, Bulog: Akan Segera Digantikan yang Baru." *Kompas.com*. Diambil (<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/08/09/20223531/kualitas.bantuan-beras-yang-diterima-warga-buruk-bulog-akan-segera?page=all>).
- Lusiana, D. Ali, dan W. P. Yeny. 2017. "Analisis Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan." *Jurnal Economia*.
- Murni, Retno, dan Fitriana Putri Puspitasari. 2014. "Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Audit Sistem Kepastian Kualitas pada PDAM Kota Blitar." *Jurnal Komplek*.
- Nurdin Yusuf. 2018. "Pengaruh Kepemimpinan, Tanggung Jawab, Kedisiplinan dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai". *Jurnal: Gorontalo Development*.
- Onwardani, R. A. E., Wuryan, A., 2015. "Evaluasi Audit Sistem Kepastian Kualitas Berdasarkan ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Jawa Timur". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*.
- Radio, Berita. 2022. "BUMN Diminta Modernisasi Produksi Garam Lokal." *Kabar Berita Radio*. Diambil (<https://kbr.id/nasional/09-2022/bumn-diminta-modernisasi-produksi-garam-lokal/109446.html>).
- Risman, Tubagus, dan Ismawati. 2023. "Management Control system, Innovation, and Organizational Performance." *Jurnal Program Studi Akuntansi Politeknik Ghanesa*.
- Robert, N. A., dan G. Vijay. 2011. *Management Control System (Sistem Pengendalian Manajemen)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarah, Yuni, dan Sutar. 2020. "Pengaruh Green Marketing, Tanggung jawab Perusahaan Terhadap Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian." *Jurnal Ekonbis, Ekonomi dan Bisnis Manajemen*.

- SatriaElang, Purnama, dan Pradana. 2021. "Pengaruh Sistem Kepastian Kualitas Terhadap Brand Image dengan Brand Ambassador Sebagai Variabel Moderasi di Hideout Cafe Kota Malang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Septrarina, Jean, S. T. A., Wasito, 2017. " Audit Kepastian Kualitas Untuk menilai Efektivitas Sistem Manajemen Kualitas Mutu ISO 9001:2008 di UPT Perpustakaan Universitas Jember. *e-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*.
- Sihar, Tambun, dan Vianda Kuntjoro. 2013. "The Influence of Management Information System to Management Control System." *The First International Conference on Law, Business and Government*.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thomas, Sumarsan. 2020. *Sistem Pengendalian Manajemen; Transformasi Strategi untuk keunggulan Kompetitif*. Jakarta: CV. CAMPUSTAKA.
- V.Wiratna. 2019. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Barupress.
- Wahyu, Ariani. 2021. *Manajemen Kualitas*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.