

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA TAHUN 2018

Neneng Sayidah¹, Yayu Maryuni²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (STIE INABA)

Email : neneng.sayidah@inaba.ac.id¹ , yayumaryuni@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengaruh *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Organisasi pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2018. Data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan dan penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan Sampel Total. Untuk mengukur besarnya pengaruh keempat variabel digunakan Analisis uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis koefisien korelasi, dan koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa: (1) *Total Quality Management* berada pada kategori baik dengan presentase skor sebesar

78,27%. (2) Pengendalian Internal pada kategori baik dengan presentase skor sebesar 79,89%. (3) Komitmen Organisasi pada kategori baik dengan presentase skor sebesar 70,60%. (4) Kinerja Organisasi pada kategori baik dengan presentase skor sebesar 79,22%. (5) *Total Quality Management* secara parsial memberikan pengaruh terhadap Kinerja Organisasi sebesar 15,586%. (6) Pengendalian Internal secara parsial memberikan pengaruh terhadap Kinerja Organisasi sebesar 41,507%. (7) Komitmen Organisasi secara parsial memberikan pengaruh terhadap Kinerja Organisasi sebesar 22,340%. (8) *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, dan Komitmen Organisasi memberikan pengaruh secara simultan terhadap Kinerja Organisasi sebesar 79,4% sedangkan sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, Komitmen Organisasi, Kinerja Organisasi

PENDAHULUAN

Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi organisasi dan menunjukkan kinerja organisasi. Kinerja organisasi merupakan totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi (Hussein Fatah, 2017:3). Dalam rangka mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi sangat dibutuhkan adanya indikator yang jelas oleh *stakeholders*. Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI) mengantisipasi dan mempersiapkan diri dengan terus meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia serta melakukan strategi yang dapat dipertanggungjawabkan agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Akan tetapi dalam kenyataannya terdapat berbagai masalah dalam kinerja Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI), terutama dalam hal kualitas terhadap pelayanan kepada pelanggan.

Berikut merupakan data mengenai hasil survei kepuasan mahasiswa Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI) tahun 2013-2017.

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Mahasiswa FPBS UPI

Tahun	% Puas			
	Rata-Rata Proses Belajar Mengajar	Rata-Rata Pelayanan Staf Akademik dan Kemahasiswaan	Rata-Rata Pelayanan Staf Departemen/Prodi	Rata-Rata Fasilitas Sarana dan Prasarana
2013	64%	58%	67%	50%
2014	72%	68%	71%	63%
2015	65%	53%	64%	44%
2016	73%	48%	69%	37%
2017	73%	52%	78%	40%

Sumber: Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan FPBS UPI

Dari hasil survei kepuasan mahasiswa tersebut dinyatakan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dari tahun 2013-2017 mengalami fluktuatif dan masih rendah terutama pada pelayanan staf akmawa dan fasilitas sarana dan prasarana yang berdasarkan data tersebut dari tahun 2014-2016 mengalami penurunan, selain itu masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan mahasiswa melalui kotak keluhan yang tersedia di Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI). Kepuasan mahasiswa yang tinggi dapat menggambarkan bahwa

kinerja dari organisasi atau fakultas tersebut bisa dikatakan berkualitas baik. Semakin kinerja organisasi itu baik maka pelanggan akan menaruh kepercayaan yang besar kepada organisasi dan juga menimbulkan tingkat kepuasan mahasiswa atau pelanggan yang baik terhadap organisasinya dan sebaliknya apabila kinerja organisasi itu buruk maka kepuasan dan kepercayaan mahasiswa atau pelanggan kepada organisasi juga akan menurun.

Pada organisasi jasa orientasi kepuasan pelanggan sebagai pilar utama dalam mewujudkan tujuannya memperoleh laba yang optimal dan berkelanjutan. Pelanggan yang terpuaskan akan menjadi aset besar bagi kelangsungan hidup organisasi tersebut sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang ditawarkan demi memenuhi kebutuhan pelanggan (Suryani dan John, 2018:2). Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan kebutuhan pelanggan adalah hal penting yang digunakan untuk menilai tingkat kinerja organisasi jasa.

Permasalahan lain yang terjadi dalam kinerja Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI) yaitu mengenai daya serap anggaran dari tahun 2013-2017 salah satunya pada Prodi Bahasa dan Sastra Inggris. Dengan rincian tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Daya Serap Anggaran Prodi Bahasa dan Sastra Inggris

Kegiatan	2013	2014	2015	2016	2017
Seminar Proposal	66,14%	94,61%	42,67%	46%	75%
Ujian Sidang	54%	58,55 %	49,67%	100%	60%
Penyelenggaraan Kuliah Umum	0%	100%	43%	100%	48,25%
Pelepasan Wisudawan	33%	100%	50%	100%	90%
Pembinaan Kegiatan Kemahasiswaan	50%	100%	25%	77%	100%
Rapat Rutin	50%	100%	20%	56%	99%
Audit dari SPM	93,75%	100%	0%	100%	61,5%
Penyediaan Keperluan Kerumahtangga	50%	97,47%	9%	99%	74%

Sumber: Subbagian Keuangan dan Kepegawaian FPBS UPI

Dari hasil laporan tersebut dinyatakan bahwa daya serap anggaran prodi Bahasa dan Sastra Inggris masih rendah karena ada beberapa kegiatan yang tidak dapat terserap 100% bahkan ada kegiatan yang tidak terserap anggarannya. Berdasarkan pengamatan permasalahan yang terjadi dalam kinerja organisasi di Fakultas Pendidikan Bahasa dan

Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI) tersebut, bisa dinilai bahwa kinerjanya belum menunjukkan kualitas yang baik.

Salah satu alat untuk menjamin kualitas yang sudah dikenal cukup lama adalah *Total Quality Management* (TQM). Dimana dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) semua usaha manajemen diarahkan pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan konsumen atau pelanggan. Penerapan TQM yang efektif membawa pengaruh positif yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi.

Kajian terhadap beberapa literatur yang ada memperlihatkan bahwa sebagian besar organisasi yang bersertifikat ISO menjadikan sertifikasi sebagai langkah awal penting menuju implementasi TQM. Dimana Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI) telah menerapkan sistem mutu yang memenuhi SNI ISO 9001:2015 (*Quality Management System-Requirements*) per tanggal 9 Februari 2018. Standar ini dapat diterapkan apabila sebuah organisasi perlu memperagakan kemampuannya secara konsisten menyediakan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan termasuk proses perbaikan berkesinambungan. Akan tetapi dalam kenyataannya dilihat dari presentase naik turunnya keluhan mahasiswa atau pelanggan pada tabel di atas, maka kinerja Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI) masih belum bisa memuaskan para pelanggannya, disini dapat disimpulkan bahwa penerapan TQM dalam hal perbaikan kualitas pelayanan belum dilakukan secara maksimal. Dengan demikian, jika suatu organisasi dapat menyajikan jasa sesuai kebutuhan pelanggan maka mutu layanan jasa organisasi tersebut dikatakan baik.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi yaitu pengendalian internal. Dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi, setiap organisasi memerlukan evaluasi yang memadai dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut diperlukan suatu sistem pengendalian yang biasa disebut dengan sistem pengendalian internal. Melihat pemaparan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan daya serap anggaran di

Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI) masih rendah, sudah seharusnya organisasi atau fakultas melakukan pembenahan sumber daya manusia. Pembenahan tersebut dapat menjadi langkah awal yang strategis karena semakin kompleksnya masalah yang dihadapi organisasi yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen.

Kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan juga erat kaitannya dengan komitmen organisasi. Karena pada dasarnya sebuah komitmen organisasi berguna untuk membantu perkembangan sebuah perusahaan atau organisasi tersebut. Dengan adanya komitmen pada suatu organisasi maka akan membuat pekerja memberikan yang terbaik kepada organisasi dimana ia bekerja. Dengan demikian, akan terjalin perasaan saling keterikatan antara organisasi dan sumber daya manusianya. Keadaan ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai komitmen terhadap organisasi (Wibowo, 2017:213). Tanpa adanya komitmen, tugas-tugas yang diberikan kepadanya sukar untuk dilaksanakan. Menurut Mowday et.al Dalam (Luthans, 2006:249), komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalist karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengepresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) menurut Juharni (2017:8) adalah: "Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya." *Total Quality Management (TQM)* menurut M.N. Nasution (2015:17) adalah: "Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya."

Menurut L.M. Samryn, (2013:13), *Total Quality Management* adalah

"Suatu pendekatan kepada peningkatan kualitas secara terus-menerus yang berfokus pada para pelanggan dan pemakaian kelompok-kelompok pekerja garis depan untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah kualitas secara sistematis."

Total Quality Management (TQM) menurut Joel E. Ross (2000:1) adalah: “*The integration of all functions and process within an organization in order to achieve continuous improvement of the quality of goods and services. The goal is customer satisfaction.*”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan yang berfokus kepada pelanggan dalam meningkatkan kualitas melalui perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi.

Pengendalian Internal

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, Sistem Pengendalian Intern adalah:

“Proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.”

Menurut SA 315 (IAPI,315:2) dalam Sukrisno Agoes (2017:162), mengemukakan pengertian pengendalian internal adalah:

“Proses yang dirancang, diimplementasikan, dan dipelihara oleh pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola, manajemen, dan personel lain untuk menyediakan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan suatu entitas yang berkaitan dengan keandalan laporan keuangan, efisiensi dan efektivitas operasi, dan kepatuhan terhadap Perundang-undangan.”

Menurut Tmbooks (2015:36) mengemukakan pengertian pengendalian Internal adalah:

“Pengendalian Internal adalah proses yang dirancang untuk memberikan jaminan tercapainya tujuan yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi operasi, reliabilitas pelaporan keuangan dan ketaatan pada peraturan hukum yang berlaku.”

Menurut Wilkinson & Cerullo (2000:234) pengendalian internal adalah “*Internal control as a system, structure, or process, implemented by a firm’s board of directors, management, and other personel, intended to provide reasonable assurance about achieving control objectives in the following categories.*”

1. *Effectiveness and efficiency of operations*
2. *Realibility of financial reporting*
3. *Compliance with applicable laws and regulations.”*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pengendalian Internal adalah suatu proses yang dirancang untuk membantu dalam mencapai tujuan organisasi atau objek tertentu yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas, keandalan laporan keuangan, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi menurut Wibowo (2017:214) adalah: “Kejadian seseorang untuk mengikatkan diri dan menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasakan dirinya terlibat dalam kegiatan organisasi.”

Komitmen Organisasi menurut Kaswan (2018:197) adalah:

“Sikap kerja dalam wujud keinginan, kemauan, dedikasi, loyalitas, dan atau/kepercayaan kuat yang menunjukkan keinginan tetap menjadi bagian anggota organisasi dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi, dan bekerja dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi, dan bekerja atas nama/untuk kepentingan organisasi.”

Komitmen Organisasi menurut Ria Mardaina Yusuf dan Darman Syarif (2018:32) adalah “Sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap atau bentuk perilaku seseorang yang memiliki keterikatan pada organisasi dimana tempatnya bekerja yang menunjukkan loyalitas dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Kinerja Organisasi

Kinerja menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2016 adalah: “Keluaran/hasil dari kegiatan/program yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur.”

Kinerja menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2017:14) adalah: "Hasil yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dalam suatu periode tertentu, sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi."

Kinerja menurut Huseein Fatah (2017:3) adalah: "Kinerja Organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi." Kinerja Organisasi menurut Kurt Verweire & Lugart Van Den Berghe (2005:6) adalah: "*Organizational performed is defined in terms of the that value an organization creates using is productive assets in comparison with the value that owners of these assets expect to obtain.*"

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa Kinerja Organisasi adalah gambaran mengenai capaian atau hasil kerja dari kegiatan kerja sama di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian menurut Sugiyono (2017:2) adalah "Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegiatan tertentu." Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:23) menjelaskan bahwa

"Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Dalam melakukan penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Moch. Nazir (2013:54) menyatakan bahwa:

"Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki."

Sedangkan metode verifikatif menurut Moch. Nazir (2013:54) adalah : “Metode penelitian menguji kebenaran, dengan kata lain metode verifikatif merupakan metode untuk proses pengujian hipotesis.”

PEMBAHASAN

Pembahasan Hasil Penelitian Analisis Deskriptif

1. Skor tertinggi variabel Kinerja Organisasi sebesar 408 (81,60%) pada indikator Dampak (*Impact*) dan skor terendah sebesar 387 (60,60%) pada indikator Masukan (*Input*). Nilai total skor tanggapan responden dari 18 pernyataan pada variabel Kinerja Organisasi sebesar 3565 (79,22%) masuk ke dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Organisasi pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia sudah terlaksana dengan baik.
2. Skor tertinggi variabel *Total Quality Management* sebesar 418 (83,60%) pada indikator obsesi terhadap kualitas dan skor terendah sebesar 178 (71,20%) pada indikator kebebasan yang terkendali. Nilai total skor tanggapan responden dari 15 pernyataan pada variabel *Total Quality Management* sebesar 2935 (78,27%) masuk ke dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia sudah terlaksana dengan baik.
3. Skor tertinggi variabel Pengendalian Internal sebesar 408 (81,60%) pada indikator Informasi dan Komunikasi dan skor terendah sebesar 588 (78,40%) pada indikator Kegiatan Pengendalian. Nilai total skor tanggapan responden dari 11 pernyataan pada variabel Pengendalian Internal sebesar 2.197 (79,89%) masuk ke dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengendalian Internal pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia sudah terlaksana dengan baik.
4. Skor tertinggi variabel Komitmen Organisasi sebesar 404 (80,80%) pada indikator Komitmen Afektif dan skor terendah sebesar 303 (60,60%) pada indikator Komitmen Kelanjutan. Nilai total skor tanggapan responden dari 6 pernyataan pada variabel Komitmen Organisasi sebesar 1059 (70,60%) masuk ke dalam kategori baik. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasi pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia sudah terlaksana dengan baik.

Pembahasan Hasil Penelitian Analisis Verifikatif

1. Pengaruh Secara Parsial Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

a. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Organisasi

Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh bahwa nilai t_{hitung} untuk *Total Quality Management* sebesar 2,388 dan t_{tabel} sebesar 2,012 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $(\alpha) < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

b. Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Organisasi

Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh bahwa nilai t_{hitung} untuk Pengendalian Internal sebesar 5,643 dan t_{tabel} sebesar 2,012 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $(\alpha) < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya Pengendalian Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

c. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Organisasi

Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh bahwa nilai t_{hitung} untuk Pengendalian Internal sebesar 4,702 dan t_{tabel} sebesar 2,012 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $(\alpha) < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi.

2. Pengaruh Secara Simultan Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh bahwa nilai F_{hitung} untuk *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, dan Komitmen Organisasi sebesar 59,221 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,81 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan $(\alpha) < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi berganda, *Total Quality Management*,

Pengendalian Internal, dan Komitemen Organisasi memiliki hubungan simultan (bersama-sama) terhadap Kinerja Organisasi yang sangat kuat sebesar 0,891. Adapun nilai koefisien determinasi sebesar 79,4% yang menunjukkan arti bahwa *Total Quality Management*, Pengendalian Internal, dan Komitemen Organisasi memberikan pengaruh sebesar 79,4% terhadap Kinerja Organisasi.

KESIMPULAN

1. Kinerja Organisasi Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia berada dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan mengenai Kinerja Organisasi Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan dengan skor sebesar 3565 (79,22%) yang terletak antara rentang 3.060 – 3.780 (68% - 84%). Indikator Kinerja Organisasi Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia yang menghasilkan skor tertinggi adalah indikator Dampak (*Impact*) sebesar 408 (81,60%). Sedangkan skor terendah ditunjukkan oleh indikator Masukan (*Input*) yakni sebesar 387 (77,40%). Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya yang dimiliki belum sesuai dengan rencana strategi yang ditetapkan, yang artinya organisasi atau instansi belum sepenuhnya mendapatkan serta mengelola sumber daya secara optimal sesuai dengan rencana strategi.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penerapan *Total Quality Management* di Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia sudah berada dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan mengenai penerapan *Total Quality Management* menunjukkan tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan dengan skor sebesar 2.935 (78,27%) yang berada pada rentang antara 2.550 – 3.150 (68% - 84%). Indikator penerapan *Total Quality Management* di Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia yang menghasilkan skor tertinggi adalah indikator obsesi terhadap kualitas sebesar 418 (83,60%). Sedangkan skor terendah ditunjukkan oleh indikator kebebasan yang terkendali yakni sebesar 178 (71,20%). Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya organisasi memberikan kebebasan dalam

- proses pengambilan keputusan dengan melibatkan pegawai, sehingga belum bisa memberikan hasil yang maksimal.
3. Pengendalian Internal yang dilakukan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia sudah berada dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan mengenai penerapan Pengendalian Internal menunjukkan tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan dengan skor sebesar 2.197 (79,89%) yang berada pada rentang antara 1.870 – 2.310 (68% - 84%). Indikator penerapan Pengendalian Internal di Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia yang menghasilkan skor tertinggi adalah indikator Informasi dan Komunikasi sebesar 408 (81,60%). Sedangkan skor terendah ditunjukkan oleh indikator Kegiatan Pengendalian yakni sebesar 588 (78,40%). Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengendalian belum dilaksanakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi.
 4. Komitmen Organisasi yang dilakukan Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia sudah berada dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan mengenai penerapan Komitmen Organisasi menunjukkan tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan dengan skor sebesar 1059 (70,60%) yang terletak antara rentang 1020 – 1260 (68% - 84%). Indikator penerapan Komitmen Organisasi di Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia yang menghasilkan skor tertinggi adalah indikator Komitmen Afektif sebesar 404 (80,80%). Sedangkan skor terendah ditunjukkan oleh indikator Komitmen Kelanjutan yakni sebesar 303 (60,60%). Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya pegawai yang memiliki komitmen yang didasari atas kekhawatiran terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama dalam organisasi seperti gaji, fasilitas, dan lainnya.
 5. Berdasarkan hasil penelitian pada uji *t*, *Total Quality Management* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia. Penilaian tersebut didapatkan dari *t* hitung 2,388 > *t* tabel 2,012. Pengendalian Internal mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas

Pendidikan Indonesia. Penilaian tersebut didapatkan dari t hitung $5,643 > t$ tabel $2,012$. Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra Universitas Pendidikan Indonesia. Penilaian tersebut didapatkan dari t hitung $4,702 > t$ tabel $2,012$.

6. Berdasarkan hasil penelitian pada uji F , *Total Quality Management*, Pengendalian Internal dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi. Penilaian tersebut didapatkan dari F hitung $59,221 > F$ tabel sebesar $2,81$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak karena sesuai dengan ekspektasi penelitian. Adapun nilai koefisien determinasi sebesar $79,4\%$ yang menunjukkan arti bahwa *Total Quality Managemen*, Pengendalian Internal, dan Komitmen Organisasi memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) sebesar $79,4\%$ terhadap Kinerja Organisasi (Y). Sedangkan sisanya $20,6\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Agoes, Sukrisno. 2017. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik Edisi 5-Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Fatah, Hussein. 2017. *Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin, dan Efikasi Diri*.
- Juharni. 2017. *Manajaemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makasar:CV SAH MEDIA.
- Kaswan. 2018. *Perilaku Organisasi Positif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- L.M. Samryn. 2013. *Akuntansi Manajemen: Informasi Biaya untuk Mengendalikan Aktivitas Operasi dan Informasi Edisi Revisi*. Jakarta:Kencana.
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ross, Joel E. 2000. *Third Edition Total Quality Management Text, Cases, and Readings*. Florida: CRC Press LLC.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. 2017. *KPI untuk Perusahaan Jasa*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Ni kadek dan John. 2018. *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta:Deepublish
- TMbooks. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi-Konsep dan Penerapan*. Yogyakarta: ANDI.
- Van Den Berghe, Lugart & Kurt Verweire. 2005. *Integrated Performance Management*. London: SAGE Publications.
- Wibowo. 2017. *Perilaku dalam Organisasi Edisi Ketiga*. Depok: Rajawali Pers.
- Wilkinson, Josep W.& Cerullo Michael J. 2000. *Accounting Information Systems Essentials Concepts and Applications*. Amerika: Library of Congres Cataloging in Publication Data.
- Yusuf, Mardiana Ria dan Syarif Darman. 2018. *Komitmen Organisasi*. Makasar: Nas Media Pustaka.

Undang-Undang

Republik Indonesia. 2008. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang *Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)*.

Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2016 tentang *Pelaksanaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi*.