

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KINERJA PARTNER DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI ERA NEW-NORMAL

SAHNAZ SEA FISHABIL

1706617089



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S-1) Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI (S1)

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

THE INFLUENCE OF INTERNAL CONTROL, TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PARTNER PERFORMANCE AND COMPANY IMAGE ON SERVICE QUALITY IN THE NEW NORMAL ERA

SAHNAZ SEA FISHABIL

1706617089



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is prepared to fulfill one of the requirements to get a Bachelor's degree
(S-1) Accounting Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta*

STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Unggul Purwohedi, SE., M.Si., PhD., CMA.
NIP/NIDK : 197908142006041002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Tri Hesti Utaminingtyas, SE., M.SA.
NIP/NIDK : 197601072001122001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sahnaz Sea Fishabil
No. Registrasi : 1706617089
Program Studi : S1 Akuntansi 2017
Judul Skripsi : “Pengaruh Pengendalian Internal, Total Quality Management, Kinerja Partner, dan Citra Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Era New-Normal”.

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 30 November 2021

Dosen Pembimbing I

Unggul Purwohedi, M.Si Ph. D
NIP/NIDK. 197908142006041002

Dosen Pembimbing II

Tri Hesti Utaminingtyas, SE.,M.SA
NIP/NIDK. 197601072001122001

Mengetahui,
Koord. Program Studi S1 Akuntansi



Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E,M.Si, Ak,
CA
NIP. 196612131993032003

LEMBAR PERNYATAAN PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya dari saya yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini juga belum pernah dipublikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkannya dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh, serta sanksi lain dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juni 2021

Yang membuat pernyataan ,



Sahnaz Sea Fishabil

NIM. 1706617089

ABSTRAK

SAHNAZ SEA FISHABIL. Pengaruh Pengendalian Internal, *Total Quality Management*, Kinerja Partner, dan Citra Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Era New Normal. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal, *total quality management*, kinerja partner dan citra perusahaan terhadap kualitas pelayanan di era new normal. Periode dalam penelitian ini adalah tahun 2021. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang online di daerah DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel yaitu nonprobability sampling dengan metode random sampling. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Metode penelitian yang digunakan yakni regresi linear berganda dan program SPSS 25. Hasil penelitian pengendalian internal memiliki nilai sig. (0,024), artinya $(0,024) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,293), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,293) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*. *Total quality management* memiliki nilai sig. (0,016), artinya $(0,016) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,464), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,464) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*. Kinerja partner memiliki nilai sig. (0,006), artinya $(0,006) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,786), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,786) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial kinerja partner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*. Citra perusahaan memiliki nilai sig. (0,016), artinya $(0,016) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,456), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,456) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*.

Kata kunci : citra perusahaan, kualitas pelayanan, kinerja partner, pengendalian internal, *total quality management*.

ABSTRACT

SAHNAZ SEA FISHABIL. *The Influence of Internal Control, Total Quality Management, Partner Performance, and Company Image on Service Quality in the New Normal Era. Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.*

This study aims to determine the effect of *Internal Control, Total Quality Management, Partner Performance, and Company Image on Service Quality in the New Normal Era*. This study uses primary data through distributing questionnaires to users of transportation applications and online goods delivery services in the DKI Jakarta area. The sampling technique is non-probability sampling with random sampling method. The sample used is 100 respondents. The research method used is multiple linear regression and SPSS 25 program. The results of the internal control research have a sig value. (0.024), which means $(0.024) < (0.05)$ and has a Tcount of (2.293), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.293) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially internal control has a positive and significant effect on service quality in the new normal era. Total quality management has a sig value. (0.016), meaning $(0.016) < (0.05)$ and has a Tcount of (2.464), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.464) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially total quality management has a positive and significant effect on service quality in the new normal era. Partner performance has a sig value. (0.006), meaning $(0.006) < (0.05)$ and has a Tcount of (2.786), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.786) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially partner performance has a positive and significant effect on service quality in the new normal era. Company image has a sig value. (0.016), meaning $(0.016) < (0.05)$ and having a Tcount of (2.456), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.456) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially the company's image has a positive and significant effect on service quality in the new normal era.

Keywords: company image, service quality, partner performance, internal control, total quality management.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sahnaz Sea Fishabil
NIM : 1706617089
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/S1 Akuntansi
Alamat email : Sahnazsf@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Pengendalian Internal, Total Quality Management, Kinerja Partner dan Citra Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Era New Normal

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2022

(Sahnaz Sea Fishabil)

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001



No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Indra Pahala, M.Si NIP.197902082008121001 (Ketua Penguji)		04 Februari 2022
2	Diah Armeliza, SE, M.Ak NIP.197904292005012001 (Penguji 1)	 	11 Februari 2022
3	Adam Zakaria, M.Ak, P.hD NIP.197504212008011011 (Penguji 2)		03 Februari 2022
4	Unggul Purwohedi, SE, M.Akt, Ph. D NIP.197908142006041002 (Pembimbing 1)		16 Februari 2022
5	Tri Hesti Utaminingtyas, SE, M.SA NIP.197601072001122001 (Pembimbing 2)		17 Februari 2022

Nama : Sahnaz Sea Fishabil
No. Registrasi : 1706617089
Program Studi : S1 Akuntansi
Tanggal Lulus : 19 Januari 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, karunia, dan rahmat-Nya, penulis diberikan kemudahan dalam segala urusan, dan dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Penyusunan Skripsi dilakukan sebagai bentuk tugas akhir dalam memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi.

Selama pelaksanaan penyusunan Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu, baik secara langsung, maupun tidak langsung. Terbentuknya hasil Skripsi ini tidak lepas dari pihak-pihak yang telah membantu, dan membimbing penulis, yaitu diantaranya :

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si., AK, CA, selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Unggul Purwohedi, SE., M.Si., PhD., CMA, dan Tri Hesti Utaminingtyas, SE., M.SA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, dari memberi masukan atas judul penelitian, arahan selama pelaksanaan penyusunan Skripsi, dan solusi, serta meluangkan waktunya bagi penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Teman-teman mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang memberikan pertolongan dan memberikan dukungan selama proses penyusunan laporan skripsi ini.

Penulis sadar dalam penulisan Skripsi ini, tidak luput dari kesalahan, karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mengharapkan kritik, dan saran yang membangun, agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dimasa yang akan datang.

Jakarta, 19 November 2021

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIARISME	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung.....	14
2.1.1 <i>Stakeholder Theory</i>	14

2.1.2 Pengendalian Internal	18
2.1.3 <i>Total Quality Management</i>	27
2.1.4 Kinerja Sumber Daya Manusia.....	32
2.1.5 Citra Perusahaan	37
2.1.6 Kualitas Pelayanan	39
2.1.7 Transformasi kualitas pelayanan di era pandemi	41
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu dan Gap Penelitian	43
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual	71
2.3.1 Pengembangan Hipotesis.....	71
2.3.2 Kerangka Konseptual	77
BAB III METODE PENELITIAN.....	78
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	78
3.2 Desain dan Jenis Penelitian	78
3.3 Populasi dan Sampel.....	79
3.4 Pengembangan Instrumen.....	81
3.4.1 Variabel Dependen	81
3.4.2 Variabel independent	82
3.5 Teknik Pengumpulan Data	87
3.6 Teknik Analisis Data	88
3.6.1 Pengujian Kualitas Data	88
3.6.2 Analisis Data Deskriptif	90
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	90
3.6.4 Anslisis Regresi Linear Berganda	93

3.6.5 Uji Kelayakan Model.....	93
3.6.6 Pengujian Hipotesis	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	96
4.1 Uji Kualitas Data	96
4.1.1 Uji Validitas.....	96
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	100
4.2 Deskripsi Data	101
4.2.1 Deskripsi Responden	101
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	108
4.3 Uji Asumsi Klasik	119
4.3.1 Uji Normalitas	119
4.3.2 Uji Multikolinieritas	121
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	122
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	124
4.5 Uji Kelayakan Model.....	125
4.5.1 Uji Statistik F (Uji F).....	125
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	126
4.6 Uji Hipotesis	127
4.6.1 Uji Statistik t (Uji t)	127
4.7 Pembahasan	130
4.7.1 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan	130
4.7.2 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan.....	133

4.7.3 Pengaruh Kinerja Partner Terhadap Kualitas Pelayanan.....	135
4.7.4 Pengaruh Cira Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan.	137
BAB V PENUTUP.....	139
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Implikasi	139
5.3 Keterbatasan Penelitian	140
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	147
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	245



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	47
Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian.....	86
Tabel III.2 Skala Pengukuran Tabel.....	87
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Pengendalian Internal (X1)	97
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Total Quality Management (X2).....	98
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Partner	98
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X4).....	99
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	100
Tabel IV.6Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	101
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi	102
Tabel IV.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pengendalian Internal (X1)	109
Tabel IV.9 Hasil Distribusi Frekuensi Pengendalian Internal (X1)	110
Tabel IV.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Total Quality Management (X2)....	111
Tabel IV.11 Hasil Distribusi Frekuensi Total Quality Management (X2).....	112
Tabel IV.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Partner (X3)	113
Tabel IV.13 Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Partner (X3)	114
Tabel IV.14 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Perusahaan (X4).....	115
Tabel IV.15 Hasil Distribusi Frekuensi Citra Perusahaan (X4).....	116

Tabel IV.16 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (Y)	117
Tabel IV.17 Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (Y)	118
Tabel IV.18 Uji Normalitas Data	119
Tabel IV.19 Hasil Uji Multikolinieritas	122
Tabel IV.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	123
Tabel IV.21 Hasil Analisis Regresi berganda	124
Tabel IV.22 Hasil Uji Statistik F (Uji F).....	126
Tabel IV.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	127
Tabel IV.24 Hasil Uji Statistik T	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 COSO Framework	21
Gambar II.2 Kerangka Konseptual	77
Gambar IV.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	103
Gambar IV.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia	103
Gambar IV.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	104
Gambar IV.4 Diagram Profil Responden Berdasarkan Aplikasi Yang digunakan ...	106
Gambar IV.5 Grafik Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi ...	107
Gambar IV.6 Grafik Profil Responden Berdasarkan Kota Pengguna Aplikasi	108
Gambar IV.7 Grafik Histogram Pengendalian Internal	110
Gambar IV.8 Grafik Histogram Total Quality Management (X2)	112
Gambar IV.9 Grafik Histogram Kinerja Partner (X3)	114
Gambar IV.10 Grafik Histogram Citra Perusahaan (X4)	116
Gambar IV.11 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan (Y)	118
Gambar IV.12 Histogram Uji Normalitas	120
Gambar IV.13 Grafik Normal Probability Plot	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Indikator Variabel.....	147
Lampiran 2 Lembar Angket Penelitian	165
Lampiran 3 Lembar Kuisioner Penelitian	166
Lampiran 4 Lembar Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan	167
Lampiran 5 Lembar Pernyataan Variabel Pengendalain Internal	171
Lampiran 6 Lembar Pernyataan Variabel Total Quality Management.....	176
Lampiran 7 Lembar Pernyataan Variabel Kinerja Partner.....	180
Lampiran 8 Lembar Pernyataan Variabel Citra Perusahaan	184
Lampiran 9 Lembar Pernyataan Pengendalian Internal Setelah Uji Kualitas Data ..	188
Lampiran 10 Skor Jawaban Kuisiomer Uji Kualitas Data	193
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS	201
Lampiran 12 Data Hasil Responden	216
Lampiran 13 Identitas Responden.....	237
Lampiran 14 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	242
Lampiran 15 Kartu Konsultasi Skripsi.....	243
Lampiran 16 Hasil Test Turnitin.....	244