

**PENGARUH PENERAPAN ISO 9001 TERHADAP BIAYA KUALITAS
DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. TELKOM KANDATEL SURABAYA TIMUR**

KK
A 24 / 03
Ind
P

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN ISO 9001 TERHADAP BIAYA KUALITAS
DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA PT TELKOM KANDATEL SURABAYA TIMUR

DIAJUKAN OLEH:

TUTI INDIRAWATI

No. Pokok: 040036985

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,


Dr. H. MUSLICH ANSHORI, SE., M. Sc., Ak.

TANGGAL...13-12-2002

KETUA PROGRAM STUDI,


Drs. M. SUYUNUS, MAFIS..Ak.

TANGGAL...20-12-2002

ABSTRAK

Setiap perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif untuk dapat terus bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Agar suatu barang atau jasa dapat bersaing maka perusahaan harus mampu menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas tinggi yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan yang berorientasi pada kualitas, menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas, dan untuk mendapatkan kualitas yang tinggi diperlukan suatu sistem mutu yang baik, agar barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dapat bersaing, yang akhirnya memberikan keuntungan bagi perusahaan, dan semua itu dapat dicapai, melalui penerapan sistem manajemen mutu dalam perusahaan.

Sistem manajemen mutu harus memenuhi keterkaitan antara keperluan dengan pelanggan yang merupakan pedoman terkoordinasi dari tindakan manusia, mesin, dan informasi untuk mencapai tujuan mutu. Standar ISO 9000 merupakan gambaran dasar-dasar sistem manajemen mutu dan merupakan pengembangan dan pembangunan sistem manajemen mutu untuk mencapai tujuan mutu perusahaan. Yang termasuk seri ISO 9000 adalah ISO 9001. Dengan menerapkan ISO 9001, perusahaan perlu menunjukkan kemampuannya menyediakan barang atau jasa yang memenuhi syarat-syarat pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan dapat terjadi apabila perusahaan dapat meningkatkan kualitas barang atau jasanya sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Selain itu dengan menerapkan ISO 9001, perusahaan juga dapat mengurangi atau menurunkan biaya kualitas, karena aktivitas operasional perusahaan akan dilaksanakan sesuai dengan prosedur mutu yang telah ditetapkan sehingga akan mengurangi pemborosan, yang akhirnya dalam perusahaan ada penghematan pengeluaran. Untuk dapat mengetahui penerapan ISO 9001 dan pengaruhnya terhadap biaya kualitas dan peningkatan kualitas pelayanan, maka diadakan penelitian pada PT TELKOM Kandatel SBT.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data yang digunakan adalah data kualitatif berupa hasil wawancara dan observasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT TELKOM Kandatel SBT telah menerapkan ISO 9001 sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dari penerapan tersebut ternyata berdampak pada laporan biaya perusahaan khususnya biaya kualitas yang timbul dalam perusahaan, setelah penerapan ISO 9001 menjadi turun. Selain itu, dengan penerapan penerapan ISO 9001, kepuasan pelanggan semakin meningkat dan keluhan pelanggan semakin menurun. Hal ini membuktikan bahwa penerapan ISO 9001 dalam perusahaan mempunyai dampak positif