

**PENERAPAN AUDIT MUTU INTERNAL
UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS DAN KONSISTENSI
SISTEM MUTU DI PT. UNILEVER INDONESIA, Tbk
SURABAYA**

FF
A 226 / 02
Lil
P

SKRIPSI

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



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Diajukan Oleh :

FANTY LILIASTUTIE
No. Pokok : 049711425 E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2001**

SKRIPSI

PENERAPAN AUDIT MUTU INTERNAL DALAM MENILAI
EFEKTIFITAS DAN KONSISTENSI SISTEM MUTU DI
PT UNILEVER INDONESIA, Tbk, SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :
FANTY LILIASTUTIE
No Pokok : 049711425-E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



Drs. BASUKI, Meom (Hons), PhD, Ak

TANGGAL 12/10/01

KETUA PROGRAM STUDI,



Drs. ARSONO LAKSMANA

TANGGAL.....

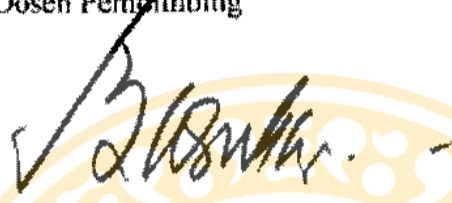
ABSTRAK

Dewasa ini muncul suatu fenomena dimana konsumen semakin selektif dan menjadikan mutu sebagai salah satu elemen utama bagi pemilihan produk konsumsinya. Bertitik tolak dari keadaan inilah maka produsen lebih memprioritaskan pengembangan diri mereka di bidang mutu. Perbaikan dan peningkatan terhadap mutu terus diupayakan. Oleh karena itu perlu dilakukan program pengembangan mutu yang berkesinambungan dan terintegrasi. Salah satu program yang dapat memenuhi visi tersebut adalah sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu yang dimaksud disini adalah suatu sistem yang memberikan jaminan bahwa setiap aktivitas dilakukan secara sistematis dan terencana yang pada akhirnya menghasilkan barang atau jasa yang memuaskan permintaan mutu tertentu. Suatu sistem mutu yang berjalan dengan efektif dan konsisten diharapkan dapat meningkatkan mutu produk yang dihasilkan. Standar sistem manajemen mutu yang diakui dan banyak digunakan negara – negara di dunia adalah ISO seri 9000. ISO seri 9000 ini mencoba mengarahkan keseluruhan sistem manajemen perusahaan untuk menciptakan mutu mulai dari awal hingga titik akhir setiap proses produksi. Untuk menilai sistem mutu dan menjamin keakuratannya harus ada cara untuk mengetahui apakah penerapannya telah efektif dan konsisten yaitu dengan pelaksanaan audit mutu internal. Audit Mutu Internal merupakan suatu konsep audit mutu yang dilaksanakan untuk memantau kesesuaian sistem mutu dengan standar yang diacu, yang dilakukan dalam suatu perusahaan, tanpa melibatkan pihak lain, dengan persyaratan bahwa personel tersebut tidak mempunyai tanggung jawab langsung dengan bagian yang diaudit. Audit mutu internal ini juga merupakan salah satu elemen dari sistem manajemen mutu ISO 9000. Oleh karena itu, dewasa ini semakin banyak perusahaan yang menggunakan audit mutu internal sebagai alat untuk menentukan keefektifan dan kekonsistenan sistem manajemen mutunya.

Untuk membuktikan dan lebih memahami sejauh mana peran audit mutu internal dalam menilai efektivitas dan konsistensi sistem mutu maka penulis melakukan penelitian di *Quality Departement* PT. Unilever Indonesia, Surabaya. Penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif – studi kasus. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa sistem mutu di PT. Unilever Indonesia, Surabaya khususnya pada *Quality Departement (QD)* telah diterapkan secara efektif dan konsisten. Ukuran ini diperoleh berdasarkan hasil pelaksanaan audit mutu internal yang selama ini telah dilakukan terhadap departemen tersebut. Dari laporan hasil audit mutu internal dapat diketahui kesesuaian atau ketidaksesuaian sistem mutu yang dijalankan dengan persyaratan dokumentasi atau standar yang diacu. Kemudian dari ketidaksesuaian ini dapat diketahui apakah sistem mutu telah berjalan efektif sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditentukan. Selain itu laporan hasil audit setiap periode audit dapat menjadi ukuran apakah sistem mutu telah berjalan konsisten dari tahun ke tahun. Sehingga disinilah letak fungsi penting dari pelaksanaan audit mutu internal bahwa dengan melaksanakan audit mutu internal maka dapat diketahui apakah sistem mutu telah berjalan dengan efektif dan konsisten.

Surabaya, 18.09 2001

Diterima dan siap diuji
Dosen Pembimbing



Drs. Basuki, M. Com. (Hons), Ph. D., Ak

