

**PENILAIAN KINERJA SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001 : 2000 PADA BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN
UNIVERSITAS SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN
KLAUSUL 8 SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2000**

SKRIPSI

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

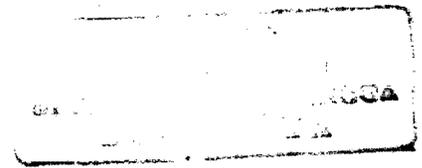


Diajukan Oleh :

CAHYA SUTEJA

No. Pokok : 049923019-E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

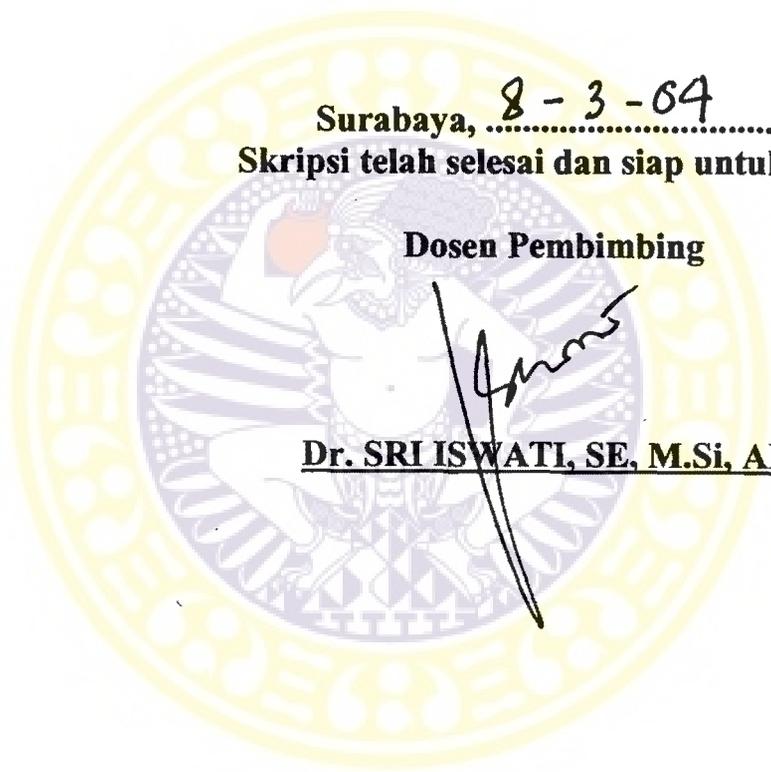


Surabaya, 8-3-04.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

Dr. SRI ISWATI, SE, M.Si, AK.



SKRIPSI

**PENILAIAN KINERJA SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2000 PADA BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN
UNIVERSITAS SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN
KLAUSUL 8 SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000**

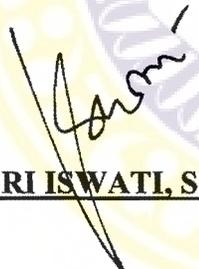
DIAJUKAN OLEH

CAHYA SUTEJA

No. Pokok : 049923019-E

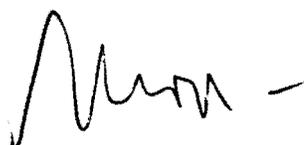
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Dr. SRI ISWATI, SE, M.Si, AK.

TANGGAL...17 Juni 2004

KETUA PROGRAM STUDI,


Drs. M. SUYUNUS, MAFIS. Ak.

TANGGAL.....

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: Penilaian kinerja sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 untuk menjamin kesesuaian mutu layanan pada Biro Administrasi Keuangan Universitas Surabaya. Hal ini dikarenakan hingga saat ini pelaksanaan proses pemantauan, pengukuran serta peningkatan kinerja belum dilakukan khususnya oleh Biro Administrasi Keuangan yang dipakai sebagai *pilot project* pelaksanaan Klausul 4 Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 pada Universitas Surabaya. Selain itu juga pada Universitas Surabaya sendiri belum pernah melakukan Klausul 8 dari Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 sebagai syarat untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000. Proses penilaian kinerja ini menggunakan sarana identifikasi kinerja dari tiap fungsi yang terdapat dalam Biro Administrasi Keuangan Universitas Surabaya. Dari identifikasi kinerja tersebut akan didapatkan pemetaan mekanisme proses sistem manajemen kualitas pada Biro Administrasi Keuangan. Atas hasil pemetaan tersebut dilakukan proses penilaian kinerja dengan menggunakan Klausul 8 dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.

Setelah dilakukan proses pengukuran kinerja menggunakan Klausul 8 ISO 9001:2000 didapatkan hasil bahwa pelaksanaan Sistem Manajemen Kualitas pada Biro Administrasi Keuangan belum optimal. Artinya beberapa pelaksanaan Klausul 4 ISO 9001:2000 ternyata belum memenuhi standar yang telah dipersyaratkan oleh ISO 9001:2000.

Sehingga dari pengukuran kinerja tersebut dapat disusun sebuah modifikasi proses Sistem Manajemen Kualitas dari proses yang selama ini telah berjalan. Selain itu juga dari penelitian ini juga dibahas mengenai sebuah model sederhana pelaksanaan Klausul 8 dari ISO 9001:2000 yang dapat diterapkan dalam mekanisme proses Sistem Manajemen Kualitas pada Biro Administrasi Keuangan Universitas Surabaya.

Sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan Klausul 8 ISO 9001:2000 akan diketahui beberapa fungsi dalam Biro Administrasi Keuangan sendiri yang belum optimal atau bahkan belum dilaksanakan sama sekali. Selain itu juga hal lain yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah pentingnya pelaksanaan layanan yang berkualitas dari beberapa fungsi yang terdapat di dalam Perguruan Tinggi karena dengan layanan yang berkualitas tersebut akan dapat menambah *customer value* serta daya saing bagi Perguruan Tinggi itu sendiri.