

**PELAKSANAAN QUALITY AUDIT YANG MENDUKUNG
KEBERHASILAN PENGIMPLEMENTASIAN PROGRAM
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PT INTIBOGA
SEJAHTERA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH

**ANTONY SUGIARTO WIBOWO
No. Pokok : 049815953**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI

PELAKSANAAN *QUALITY AUDIT* YANG MENDUKUNG
KEBERHASILAN PENGIMPLEMENTASIAN PROGRAM
TOTAL QUALITY MANAGEMENT PADA PT INTIBOGA
SEJAHTERA DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :

ANTONY SUGIARTO WIBOWO

No. Pokok : 049815953



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Parwoto Wignjohartoyo".

DR. PARWOTO WIGNJOHARTOJO, SE., Ak

TANGGAL 11-04-2022

KETUA PROGRAM STUDI,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Muslich Anshori".

DR. H. MUSLICH ANSHORI, MSc., Ak

TANGGAL 17-04-2022

11-02-2002
Surabaya,.....

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Parwoto Wignjohartoyo', is written over the blue circular seal of Universitas Airlangga. The signature is fluid and cursive.

DR. PARWOTO WIGNJOHARTOJO, SE.,Ak

ABSTRAK

Mutu merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Mutu telah menjadi satu-satunya kekuatan terpenting yang membuahkan keberhasilan organisasi dan pertumbuhan perusahaan baik di pasar berskala nasional maupun internasional. Akan tetapi, keberhasilan dalam menerapkan strategi usaha ini sangat bervariasi di antara berbagai organisasi. Karena begitu besarnya perbedaan mutu yang dihasilkan, maka manajemen perusahaan telah berupaya keras untuk menemukan kunci keberhasilan dalam hal mutu ini. Pengalaman memperlihatkan landasan fundamental untuk mencapai keberhasilan tersebut melalui *Total Quality Management*.

Implementasi *Total Quality Management* memberikan struktur atau kerangka dan alat bagi manajemen sehingga pada keseluruhan organisasi terdapat upaya yang berkelanjutan yang memusatkan perhatian pada kepeloporan di bidang mutu. Pada kenyataannya, keberhasilan implementasi *Total Quality Management* dipengaruhi oleh perkembangan program-program itu sendiri. *Quality audit* merupakan salah satu program *Total Quality Management* yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *Total Quality Management*.

Pelaksanaan *quality audit* di PT Intiboga Sejahtera ternyata mampu mendukung keberhasilan program Total Quality Management selanjutnya. Audit kualitas menilai praktik-praktik kualitas yang dilakukan PT Intiboga Sejahtera dan menganalisis kinerja kualitas terhadap praktik terbaik. Melakukan audit kualitas memungkinkan PT Intiboga Sejahtera untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan, mengembangkan rencana perbaikan kualitas strategik dalam jangka panjang, dan mengidentifikasi peluang perbaikan kualitas yang akan menghasilkan hasil terbaik bagi perusahaan.

Quality audit mampu memberi dukungan terhadap program TQM karena *quality audit* di PT Intiboga Sejahtera jauh lebih daripada sekedar pengelompokan proyek teknik dan kegiatan pemeriksaan, tanpa suatu fokus manajerial yang dituangkan secara jelas. *Quality audit* dipaparkan dengan jelas dalam kebijakan manajemen PT Intiboga Sejahtera, yang mencakup perancangan dan pengembangan produk yang berorientasi pada mutu, penentuan keandalan, dan koordinasi mutu. Dalam pelaksanaan *quality audit*, PT Intiboga Sejahtera menelusuri serangkaian kegiatan yang bersangkutan paut dengan mutu produksi, dimulai dari perencanaan jadwal audit mutu, penyusunan tim, dan pengumpulan bukti serta laporan audit dalam hal evaluasi jaminan mutu produk akhir. *Quality audit* di tahun 2001 ini ternyata mampu meningkatkan kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal di semua bagian perusahaan.