

**KESELARASAN KONSEP *TOTAL QUALITY SERVICE*  
DENGAN STANDAR MUTU AUDIT UNTUK  
MENCAPAI *CUSTOMER SATISFACTION***

FF  
A 137/02  
RAC  
K

**SKRIPSI**

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



**DIAJUKAN OLEH**

**LUDMILLA RACHMA**

**No. Pokok : 049816024**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**

## SKRIPSI

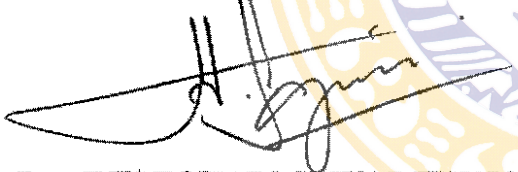
### KESELARASAN KONSEP *TOTAL QUALITY SERVICE* DENGAN STANDAR MUTU AUDIT UNTUK MENCAPAI *CUSTOMER SATISFACTION*

DIAJUKAN OLEH:

**LUDMILLA RACHMA**  
NO. POKOK: 049816024

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

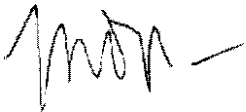


Drs. TJIPTOHADI SAWARJUWONO, M.Ec., Ph.D., Ak

TANGGAL

(13-6-2002)

KETUA PROGRAM STUDI,



Drs. M. SUYUNUS, MAFIS., Ak

TANGGAL

(28-6-2002)

Surabaya, 13-5-2002

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Drs. Ec. Tjiptohadi Sawarjuweno, M.Ec., Ph.D., Ak**

## ABSTRAK

### KESELARASAN KONSEP *TOTAL QUALITY SERVICE* DENGAN STANDAR MUTU AUDIT DALAM PENCAPAIAN *CUSTOMER SATISFACTION*

*Pada penelitian kali ini, peneliti mencoba mencari tahu dan membahas apakah ada keselarasan antara penerapan konsep Total Quality Service dengan standar mutu audit dan apa saja hambatan-hambatan yang ditemui selama penerapannya. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil obyek pada dua kantor akuntan publik berskala nasional; dan afiliasi dengan pihak asing. Kantor akuntan publik sebagai perusahaan jasa profesional pasti selalu mengandalkan kualitas dalam segala jasa yang dilayaninya. Peneliti berusaha mengetahui secara mendalam bagaimana pelaksanaan standar mutu audit pada kedua KAP serta bagaimana budaya perusahaan dalam menerapkan konsep Total Quality Service.*

*Dari rumusan masalah di atas, sebagai alternatif solusinya diharapkan dapat menambah referensi bagi penyempurnaan teori-teori akuntansi yang sudah ada sekaligus menjadi acuan atau masukan bagi pembetulan teori-teori akuntansi maupun teori ekonomi. Pemecahan masalah tersebut juga diharapkan dapat digunakan secara langsung untuk keputusan praktis dimana dalam penelitian ini, subyek penelitian dapat mengambil manfaat atas masukan-masukan baru yang nantinya dapat diterapkan untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang ada.*

*Penelitian ini mencoba menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode multiple case study. Penelitian dengan metode tersebut menggunakan dua obyek penelitian yang sejenis. Pendekatan kualitatif bersifat alamiah dan lebih mementingkan proses bukan hasil penelitian itu sendiri.*

*Simpulan akhir dari penelitian ini adalah bahwa konsep total quality service dapat diterapkan selaras dengan standar mutu audit yang ditetapkan oleh IAI ataupun pihak asing. Semua poin mengenai total quality service mencerminkan bagaimana pelaksanaan standar mutu audit pada masing-masing KAP. Memang ada perbedaan mendasar antara KAP lokal dengan KAP afiliasi dalam melaksanakan standar mutu auditnya. Namun semua hambatan yang ditemui pada penerapan total quality service, antara lain tentang keterlibatan karyawan dan sistem penghargaan yang diberikan dapat diatasi oleh masing-masing KAP berdasarkan kondisi dan budayanya sendiri-sendiri.*