

A. Satiti, 0308020010001 *A 241/04*
Sat
+

**TINDAK LANJUT TEMUAN AUDIT MUTU INTERNAL
SEBAGAI IMPLEMENTASI ISO 9000 SERIES
DALAM UPAYA PERBAIKAN KUALITAS**
(Studi kasus pada PT. ASSAB Steels Indonesia)

SKRIPSI

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



DIAJUKAN OLEH :

ONY SATITI

No. Pokok : 040123940E

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004

SKRIPSI

**TINDAK LANJUT TEMUAN AUDIT MUTU INTERNAL
SEBAGAI IMPLEMENTASI ISO 9000 SERIES
DALAM UPAYA PERBAIKAN KUALITAS
(Studi kasus pada PT. ASSAB Steels Indonesia)**

DIAJUKAN OLEH :

ONY SATITI

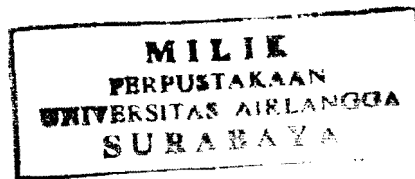
No.Pokok :040123940 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. ISNALITA, MSi.Ak



TANGGAL 5 - 01 - 05

KETUA PROGRAM STUDI,



Drs. M. SUYUNUS.MAFIS.Ak

TANGGAL 5 - 1 - 05

ABSTRAKSI

Dalam dunia yang semakin mengglobal, setiap perusahaan berkompetisi untuk dapat mengungguli persaingan. Produk berkualitas tentunya berpengaruh pada persaingan tersebut, bila perusahaannya adalah perusahaan dagang. Untuk mempunyai kualitas yang baik, suatu standar mutu diperlukan bagi setiap perusahaan. ISO 9000 Series khususnya ISO 9001:2000 merupakan sistem manajemen mutu yang dapat dipergunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai. Dan salah satu elemen dari ISO 9001:2000 yang sangat penting adalah audit mutu internal. Audit mutu internal dilaksanakan agar dapat mengetahui keefektifan sistem mutu yang diterapkan. Dari hasil temuannya yang berupa laporan ketidaksesuaian, dapat digunakan perusahaan untuk menindak lanjuti dengan melakukan perbaikan, koreksi atau pencegahan agar tidak terjadi penyimpangan lagi di masa depan, sehingga sistem mutu tetap terjamin.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dan metode deskriptif serta dibatasi hanya pada bagian logistik dan marketing. Metode kualitatif dipergunakan dalam penelitian ini, karena penelitian ini lebih menekankan untuk mengetahui makna dari suatu fenomena, sedangkan metode deskriptif dipergunakan dalam penelitian ini, karena adanya penjelasan, interpretasi serta penarikan kesimpulan. Yaitu untuk dapat diketahui mengenai tindak lanjut temuan audit mutu internal dalam upaya perbaikan kualitas, dengan melihat pengaruhnya laporan proses pemotongan material baja, ketepatan Delivery Order ke pelanggan, serta laporan jumlah return PCI pada *trend* (kenaikan/penurunan) 5 tahun. Dengan hasil bahwa tindak lanjut temuan audit mutu internal dapat memperbaiki mutu dan dengan tidak menyimpang dari standar mutu yang ditetapkan. Berdasarkan grafik tren multiperioda mengenai biaya kualitas secara individual maupun keseluruhan yang dinyatakan sebagai persentase penjualan, dari tahun mulai diterapkannya ISO 9001:2000, yaitu tahun 2001-2003 menunjukkan bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian mengalami peningkatan sejalan dengan peningkatan penjualan, sedangkan biaya kegagalan internal dan eksternal menurun sejalan dengan peningkatan penjualan serta peningkatan biaya pencegahan dan biaya penilaian, sedangkan grafik tren mengenai biaya kualitas secara keseluruhan menunjukkan tren yang menurun sejalan dengan peningkatan penjualan, hal ini berarti bahwa tindak lanjut temuan audit mutu internal telah mampu membantu dalam peningkatan perbaikan kualitas, karena telah mampu menurunkan biaya kualitas sejalan dengan peningkatan penjualan, dari tahun mulai diterapkannya ISO 9001:2000.