

ABSTRAK

Kualitas dan profitabilitas menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan di era persaingan global sekarang ini. Hal itu karena setiap perusahaan bersaing ketat untuk memenangkan persaingan dengan meraih pangsa pasar dan loyalitas dari konsumen. Perusahaan membutuhkan usaha keras untuk dapat menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas. Salah satu cara yang dapat ditempuh yaitu dengan penerapan sistem manajemen kualitas yang andal dan diharapkan akan membantu mereka dalam meningkatkan mutu produk/layanan yang dihasilkan, mengontrol biaya-biaya, mengurangi kerusakan dan cacat pada produk, meningkatkan kepuasan konsumen, dan pada akhirnya adalah meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Standar Mutu Internasional, dalam hal ini *ISO 9001:2000*, muncul sebagai acuan bagi para pihak yang menginginkan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas. Para konsumen menghendaki agar perusahaan dapat menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas dan dapat dipercaya. Dalam hal inilah diperlukan bagian auditor internal sebagai pengendali dan pemeriksa kesesuaian dan keandalan sistem manajemen kualitas yang dimiliki oleh perusahaan. Auditor internal memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan, sehingga keandalan sistem manajemen kualitas yang dimiliki perusahaan dapat lebih terjamin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* dan seberapa besar pengaruhnya dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian analisis deskriptif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data untuk disajikan kembali dan dianalisis, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti, kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dijadikan dasar pemecahan masalah.

Penulis memfokuskan penelitian ini pada kinerja bagian audit internal di dalam perusahaan, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia <INTI> (Persero), yang berlokasi di Jl. Mochammad Toha No. 77, Bandung. Dua variabel yang diuji adalah audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* (*independent variable*) dan profitabilitas perusahaan (*dependent variable*).

Data-data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 14.0 metode Korelasi Rank Spearman. Dari hasil pengolahan data di atas yang dilakukan atas 30 orang responden, diperoleh nilai korelasi positif sebesar 0.000 dengan tingkat signifikansi 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima, artinya: **“Audit sistem manajemen kualitas *ISO 9001:2000* berperan secara signifikan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan.”**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas segala berkat dan kekuatan yang dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang diberi judul **"PERANAN AUDIT SISTEM MANAJEMEN KUALITAS *ISO 9001:2000* DALAM MENINGKATKAN PROFITABILITAS PERUSAHAAN"**. Adapun maksud penyusunan skripsi ini, yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada Mama Siang Lan (Alm), Papa Lay Ki Joeng, serta semua keluarga yang sangat saya kasihi dan cintai. Terima kasih atas semua cinta dan dukungan yang selalu diberikan untuk saya selama penulisan skripsi ini.

Penulis telah berusaha dengan sekuat tenaga dalam penyusunan skripsi ini, dengan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya, baik dari segi metodologi maupun susunan kata-kata atau kalimat. Oleh karena itu, penulis menerima dengan penuh kerendahan hati segala kritik dan saran yang bersifat membangun.

Penulis banyak mendapatkan pengarahan, bimbingan dan bantuan mulai dari mempersiapkan, menyusun hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui

kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Hastutie Noor Andriati, S.E., M.Si., Ak, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan pada saat penyusunan skripsi ini
Terima kasih untuk kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan himbangan, pengarahan, terutama atas segala kritik dan saran yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Bapak Boedi Hartadi Kuslina, S.E., MBA, selaku Pembantu Dekan Bidang Akademik dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Bapak Candra Sinuraya, S.E., M.Si., selaku Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Pengembangan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Ita Salsalina Lingga, S.E., M.Si., Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Elizabeth I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
7. Segenap dosen yang telah membagikan ilmu dan pengajaran yang sangat berharga kepada penulis selama kuliah.
8. Bapak/Ibu dosen penguji skripsi dalam sidang sarjana penulis.
9. Bapak Riki Martusa, S.E., M.Si., Ak, selaku dosen wali.

10. Staf administrasi dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi, Ibu Wina, Pak Deni, Ibu Eulis, Pak Domi, Pak Adrian, Pak Herianto, Pak Eddie, Pak Alex, Ibu Lidya, Ibu Harumi, Ibu Merrianthi, Ibu Mamah, Ibu Titin, satpam; Ibu Ilon, Ibu Imas, dan Ibu Iis.
11. Bapak Ir. Abdul Aziz, selaku *President Commissioners* PT. INTI (Persero), Bapak Ir. Jumain Appe, M.Si., Bapak Ir. Abdul Aziz selaku *President Director* PT. INTI (Persero), Bapak Agus Kurniawan F., selaku Asman. Bang. SDM PT. INTI (Persero), Bapak Dhani Purwito, selaku Pembimbing bagian Int. Audit-Audit OP. PT. INTI (Persero), beserta seluruh staf perusahaan PT. INTI (Persero), yang telah memberikan data yang sangat dibutuhkan untuk penulisan skripsi ini.
12. Untuk kedua orang tuaku, alm. Mama Siang Lan yang sangat saya cintai dan sayangi sampai kapanpun juga, I Love U, I Miss U, I Need U. Untuk Papa Tersayang, penulis sangat mencintai dan menyayangimu, satu hal yang menjadi impian penulis adalah bisa membahagiakan papa. Semoga penulis dapat membuat papa dan mama bangga dan tersenyum bahagia
13. Untuk keluargaku yang paling kusayangi dan kucintai, Popohku yang sangat baik, perhatian, dan menyayangiku, doa penulis semoga popoh sehat selalu dan panjang umur, Ii Ami yang selama ini sangat perhatian dan memberikan kasih sayang yang teramat tulus kepada penulis, Akiu Afung, Akiu Akun, Kiumeh Yeye, Akiu Ahon, Kiumeh Melani, Akiu Acin, Kiumeh Iyan, Akiu Afuh, Kiumeh Ine, Ipoh, Koko Phau-Phau, Cici LingFung, Alvin, semua Ii dan Ichong serta family Jakarta, Kukuh Ci Ing & fam, Kukuh Lan Ing & fam, Apak Yam Yung & fam, Koko

CayYun, Koko CayFuk, Cici Chiu-Chiu, Cici Cun-Cun, Cici Ping-Ping, Koko Sin-Sin, Koko Yan-Yan, Koko SuSen. Juga kepada saudara-saudaraku yang sangat Koko kasihi, Lia Natalia, Listiana Sari, dan Aldo Himawan. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya selama penyusunan skripsi ini. *I Love You All...*

14. My bestfriend, Dea Andrea Siswoyo, terima kasih Mas atas segala kebaikan dan *moment* indah yang pernah kita jalani, kamu akan slalu menjadi sahabat terbaikku samapai kapanpun juga, doaku semoga Tuhan memberkatimu selamanya dan kamu berhasil meraih kesuksesan dan impianmu..., Jangan lupa aku ya!!
15. Kekasihku tercinta, Wei Lin. Terima kasih untuk segala cinta, perhatian, dan kasih sayang yang telah kamu berikan untuk Koko. Moga cinta kita abadi selamanya...Kenangan indah, segala suka & duka telah mewarnai kisah cinta kita, Wei Lin ; kado terindah & tak ternilai dalam hidupku...I Love U so much....
16. Teman-teman seperjuanganku, Verani, Deddy, Yuliana, Venny, Lisniawati, Verra, Tine, Selvi, Peter, Mazda, Findy, Nathania, Ellen, Dea, Anton, Okky, dan semua yang sedang menyusun skripsi. Semoga skripsi kita segera selesai dan secepatnya menempuh sidang. Semoga setelah lulus, cita-cita kita dapat tercapai.
17. Teman-temanku yang masih dalam masa perjuangan, Irvan, Jeremy, Herry, Ferry, Leo, Andreadi, Tommy, Arie, Denny, Christian, Kaleb, Michael, Yandi, Stephen, Melly, Riana, Dian, Agnes, Nani, Imelda, Ruslaini, Yohana, Vonny, Selvia, dan teman-teman lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. We're friendship forever...

18. Untuk teman-teman Generasi Muda Niciren Syosyu Indonesia (NSI), Ci Rossa, Ci Retno, Cing2, Lan2, Ellen, Marcella, Ko Yan2, Bapak dan Ibu Chandra, Bapak Sun Yan, Bapak dan Ibu Jin Kian, dan semua teman-temanku di GM yang lain. Moga makin maju dan tambah kuat Icinennya, tambah rajin dalam Sin-Gyo-Gaku, rajin *gongyo-daimoku*, *syakubuku*, rajin ke susunan, agar Bodhisattva yang muncul dari bumi dapat membuat sebab-sebab baik dan terlahir di alam bahagia.
19. Untuk teman-teman FUTSAL yang selalu membuat penulis betah main berlama-lama, kalian tim yang sangat kompak dan solid, Nelson c.s, Bobby, Ronald, Edwin, Vicky, Ferry, Rinaldi, Yogi, Julius, Sendi, Andryan, Alex, Stephen, dan semua teman dan lawan mainku.. Semoga kalian menjadi para pemain professional.
20. Untuk teman-temanku di Perpustakaan, Gracia, Valeria, Puti, Vinna, Gayes, Yoan, Veibe, Meity, Lidya, Jennifer, Wenny, Nonny, Lina, Sylvia, Tiara, Inge, Mawar, Fani, Ancilla, Stephanie, Margareth, Okky, Rezza, Yoshe, Jozesh, Daniel, Riki, Eda, Adrie, Denny, Justian, Enrico, Andre, dan semua teman-teman dan Bapak / Ibu Staf Perpustakaan yang sangat baik hati. Kalian semua adalah sahabat yang membuat hidupku lebih bermakna dan penuh dengan kegembiraan. Semoga kelak kita bisa berkumpul kembali. I Never Forget All.. God Bless All...
21. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuannya secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.

Akhir kata, penulis berdoa dan berharap semoga Tuhan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah banyak membantu penulis di dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga sangat mengharapkan agar skripsi ini yang jauh dari sempurna ini dapat bermanfaat sesuai dengan maksud dan tujuan skripsi ini dibuat. Tuhan menyertai dan memberkati kita semua.

Bandung, Juli 2008,

Penulis,

Kuntara

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Rerangka Pemikiran	6
1.6. Metode Penelitian	9
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian	11

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Peranan	12
2.2. Audit	12

2.2.1.	Pengertian Audit	12
2.2.2.	Jenis-jenis Auditor	14
2.3.	Audit Internal	15
2.3.1.	Pengertian Audit Internal	15
2.3.2.	Potensi Audit Internal	18
2.3.3.	Kualifikasi Kememadaian Audit Internal	19
2.3.3.1.	Kualifikasi Auditor Internal	19
2.3.3.2.	Perencanaan Audit Internal	19
2.3.3.3.	Menyiapkan Kertas Kerja	20
2.3.3.4.	Menilai Dokumentasi Sistem	21
2.3.3.5.	Persiapan Untuk Melakukan Audit : Tim Audit	21
2.3.3.6.	Pelaksanaan Audit Internal	22
2.3.3.7.	Mengumpulkan dan Menilai Bukti yang Objektif ..	24
2.3.3.8.	Menangani Pengamatan	24
2.3.3.9.	Melaporkan Hasil dan Tindak Lanjut Audit	25
2.4.	Auditor Internal	26
2.4.1.	Pengertian Auditor Internal	26
2.4.2.	Peranan Auditor Internal	27
2.4.3.	Manfaat dan Tujuan Auditor Internal	28
2.5.	Mutu/Kualitas	29
2.5.1.	Pengertian Mutu/Kualitas	29
2.5.2.	Produk atau Jasa yang Berkualitas	30

2.6.	Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i>	33
2.6.1.	Pengertian Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i>	33
2.6.2.	Latar Belakang Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i>	34
2.6.3.	Ruang Lingkup <i>ISO 9001:2000</i>	35
2.6.4.	Persyaratan Standar dari Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i>	37
2.6.5.	Manfaat Standar dan Penerapan Sistem Manajemen Kualitas	68
2.7.	Audit Mutu	70
2.7.1.	Jenis-jenis Audit Mutu	70
2.7.2.	Peranan Audit Mutu	71
2.8.	Profitabilitas	72
2.8.1.	Pengertian Profitabilitas	72
2.8.2.	Rasio Profitabilitas	74
2.9.	Hubungan Audit Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i> dengan Profitabilitas Perusahaan	79

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian	82
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	82
3.1.2.	Logo, Visi, Misi, Motto, Strategi, Sifat, dan Cakupan Kegiatan PT. INTI	85
3.1.2.1.	Logo PT. INTI	85

3.1.2.2.	Visi PT. INTI	85
3.1.2.3.	Misi PT. INTI	85
3.1.2.4.	Motto PT. INTI	86
3.1.2.5.	Strategi PT. INTI	86
3.1.2.6.	Sifat dan Cakupan Kegiatan PT. INTI	86
3.1.3.	Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Fungsi Divisi Internal Audit PT. INTI	87
3.1.3.1.	Tujuan	87
3.1.3.2.	Sasaran	87
3.1.3.3.	Strategi	87
3.1.3.4.	Fungsi	88
3.1.4.	Sarana dan Fasilitas PT. INTI	89
3.1.5.	Kebijakan dan Prosedur	91
3.1.5.1.	Kebijakan	91
3.1.5.2.	Prosedur	91
3.1.6.	Pokok-Pokok Program Kerja	91
3.1.7.	Struktur Organisasi Perusahaan	92
3.2.	Metode Penelitian	101
3.2.1.	Operasionalisasi Variabel	102
3.2.2.	Skala Pengukuran	106
3.2.3.	Teknik Pengumpulan Data	107
3.3.	Penetapan Populasi dan Sampel	108

3.3.1.	Populasi	108
3.3.2.	Sampel	109
3.4.	Pengujian Instrumen Penelitian	109
3.4.1.	Uji Validitas	110
3.4.2.	Uji Reliabilitas	111
3.5.	Pengujian Asumsi Klasik	112
3.5.1.	Uji Normalitas	112
3.5.2.	Uji Non-Multikolinearitas	113
3.5.3.	Uji Non-Heterokedastisitas	113
3.6.	Teknik Analisis Data	113
3.6.1.	Korelasi Rank Spearman	113
3.6.2.	Uji t	114
3.7.	Hipotesis	115
3.8.	Tahap SPSS	115

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	117
4.1.1	Aktivitas Utama PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	117
4.1.2	Auditor Internal PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	118

4.1.3	Kualifikasi Auditor Internal PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	119
4.1.4	Program Audit PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	120
4.1.5	Wewenang dan Tanggung Jawab Auditor Internal	122
4.1.6	Ruang Lingkup Pekerjaan Auditor Internal	124
4.1.7	Praktik Audit Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i>	124
4.1.8	Kondisi dan Tingkat Profitabilitas PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	127
4.1.9	Peranan Auditor Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i> dalam Meningkatkan Profitabilitas Perusahaan	128
4.2	Pembahasan	129
4.3	Hasil Pengujian Data	148
4.3.1	Uji Validitas	148
4.3.2	Uji Reliabilitas	149
4.3.3	Uji Korelasi Rank-Spearman	153
4.4	Pengujian Hipotesis	154

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	155
5.2	Saran	159

DAFTAR PUSTAKA	160
RIWAYAT HIDUP PENULIS	162
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Produk, Pasar, dan Kompetensi PT. INTI	90
Tabel 3.2	: Definisi Operasional Variabel	103
Tabel 3.3	: Tabel Skala Pengukuran	107
Tabel 3.4	: Kriteria Koefisien Reliabilitas	112
Tabel 4.1	: Jawaban Variabel Independen (Audit Sistem Manajemen Kualitas <i>ISO 9001:2000</i>)	130
Tabel 4.2	: Jawaban Variabel Dependen (Profitabilitas Perusahaan)	132
Tabel 4.3	: Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Manajemen Kualitas (X1)	135
Tabel 4.4	: Distribusi Frekuensi Variabel Tanggung Jawab Manajemen (X2)	136
Tabel 4.5	: Distribusi Frekuensi Variabel Manajemen Sumber Daya (X3)	137
Tabel 4.6	: Distribusi Frekuensi Variabel Realisasi Produk (X4)	138
Tabel 4.7	: Distribusi Frekuensi Variabel Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan (X5)	139
Tabel 4.8	: Distribusi Frekuensi Variabel Kememadaian Auditor Internal (X6)	141
Tabel 4.9	: Distribusi Frekuensi Variabel Profitabilitas Perusahaaan (Y)	148
Tabel 4.10	: Case Processing Summary (x)	149
Tabel 4.11	: Reliability Statistics (x)	149
Tabel 4.12	: Item-Total Statistics (x)	150

Tabel 4.13	: Case Processing Summary (y)	151
Tabel 4.14	: Reliability Statistics (y)	151
Tabel 4.15	: Item-Total Statistics (y)	152
Tabel 4.16	: Correlations Spearman	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Struktur Organisasi Divisi Internal Audit PT. INTI	88
------------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Validitas Instrumen (X)
- Lampiran 3 : Validitas Instrumen (Y)
- Lampiran 4 : Struktur Organisasi PT. INTI (Persero)