

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Audit Internal Terhadap Kepatuhan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia)”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu pada Program Studi Akuntansi Institut Manajemen Telkom Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua, yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materil, doa, serta nasehat.
2. Kakak dan adik, yang selalu memberikan saya motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ir. Yusuf Budiana, M.BA selaku Dekan Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan Institut Manajemen Telkom.
4. Dr. Majidah sebagai ketua program studi akuntansi Institut Manajemen Telkom yang telah memberikan masukan serta dukungan.
5. Bapak Nuryantoro selaku Dosen pembimbing yang telah sangat sabar membimbing dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini, serta menjadi motivator dan inspirator bagi saya.
6. Ibu Cahyaningsih, SE.,M.Si.,Ak dan ibu Yane Devi Anna, SE.,M.Si.,Ak, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tersusunnya skripsi ini.

7. Bapak Johny Haumamu selaku AVP. News & Information Management yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT. Telekomunikasi Indonesia.
8. Bapak Slamet Sutrisno selaku pembimbing lapangan pada divisi Internal Audit yang telah memberikan masukan mengenai judul skripsi.
9. Bapak Teguh Irwandi dan bapak Ketut selaku auditor internal PT. Telekomunikasi Indonesia yang telah banyak membantu memberikan informasi mengenai perusahaan yang berkaitan dengan penelitian.
10. Bapak Ramidi selaku pembimbing lapangan pada divisi Enterprise yang telah banyak memberikan informasi mengenai proses bisnis pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia.
11. Ibu Dhany selaku koordinator tim AMI yang telah banyak memberikan informasi dan masukan mengenai pelaksanaan audit mutu internal pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia.
12. Bapak Irul selaku konsultan ISO 9001 yang telah banyak memberikan informasi dan masukan mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001.
13. Bapak Hary Riyanto selaku auditor mutu internal yang telah banyak memberikan materi dan masukan mengenai audit mutu internal dan faktor yang mempengaruhi peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001.
14. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Institut Manajemen Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
15. Teman-teman Akuntansi 2008, khususnya kelas A, terima kasih untuk dukungan, semangat, dan bantuannya selama ini.
16. Teman-teman seperjuangan yang juga menyusun skripsi, terima kasih untuk saling berbagi informasi, pengalaman, dan memberikan dukungan.
17. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.

Bandung, 28 Juli 2012

Puspita Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.5.1 Aspek Teoritis	12
1.5.2 Asoek Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Pengaruh	15
2.1.2 Auditing	15
2.1.3 Audit Internal	17
A. Pengertian Audit Internal	17
B. Standar Profesi Audit Internal	18
2.1.4 Audit Mutu Internal	22

A. Pengertian Audit Mutu Internal	22
B. Tujuan dan sasaran Audit Mutu Internal	23
C. Prinsip Audit Mutu Internal	24
D. Panduan Pelaksanaan Audit Mutu Internal	26
2.1.5 Sistem Manajemen Mutu	29
A. Pengertian Sistem	29
B. Pengetian Manajemen	29
C. Pengertian Mutu	30
D. Panduan Pelaksanaan Audit Mutu Internal	30
E. Sistem Manajemen Mutu – SMM ISO	31
F. Sejarah ISO 9001:2008	32
G. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	33
H. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001	34
I. Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	37
J. Peningkatan Terus-menerus Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	39
K. Pengukuran Kepatuhan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu	41
L. Persyaratan Standar dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	43
2.2 Penelitian Terdahulu	52
2.3 Kerangka Pemikiran	65
2.4 Hipotesis Penelitian	66
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	66
2.5.1 Variabel Penelitian	66
2.5.2 Lokasi Objek Penelitian	66
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	66

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	67
3.2 Variabel Operasional	68
3.2.1 Variabel Independen	68
3.2.2 Variabel Dependen	69
3.3 Tahapan Prosedur Penelitian	71
3.4 Populasi dan Sampel	72
3.5 Metode Pengumpulan Data	73
3.5.1 Jenis dan Sumber Data	73
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	73
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
3.6.1 Uji Validitas	75
3.6.2 Uji Reliabilitas	75
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	76
3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	76
3.7.2 Statistik Deskriptif	77
3.7.3 Uji Normalitas	77
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas	78
3.7.5 Pengujian Hipotesis	78
A. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	79
B. Koefisien Determinasi	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	81
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	87
4.2.1 Uji Validitas.....	87
A. Variabel AuditInternal	87
B. Variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	90
4.2.2 Uji Reliabilitas	94
A. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Audit Internal	95

B. Hasil Uji Reliabilitas Variabel SMM ISO	95
4.3 Tanggapan Responden.....	96
4.3.1 Tanggapan Responden Variabel Audit Internal	96
A. Pengaturan Program Audit	96
B. Kegiatan Audit	98
C. Pelaporan Hasil Audit	101
D. Pelaksanaan Tindak Lanjut Audit	103
Fungsi Audit Internal Pada Dives PT. Telkom.....	104
4.3.2 Tanggapan Responden Variabel SMM ISO	106
A. Pengendalian Dokumen	106
B. Pengendalian Rekaman Mutu	108
C. Tinjauan Manajemen	110
D. Komunikasi Pelanggan	111
E. Kepuasan Pelanggan	112
F. Pengukuran Proses	113
G. Pengendalian produk tidak sesuai	115
H. Perbaikan Berkesinambungan	106
I. Tindakan Korektif	118
J. Tindakan Preventif	120
Pelaksanaan SMM ISO pada Dives PT. Telkom	121
4.4 Pengaruh Audit Internal Terhadap Kepatuhan Pelaksanaan	
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	123
4.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	123
4.4.2 Statistik Deskriptif	124
4.4.3 Uji Normalitas Data.....	126
4.4.4 Uji Kheteroskidastisitas	127
4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi	128
4.4.6 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	129

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	133
5.1.1 Pelaksanaan Audit Internal	133
5.1.2 Kepatuhan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	133
5.1.3 Pengaruh Audit Internal Terhadap Kepatuhan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008	134
5.2 Saran	135
5.2.1 Aspek Teoritis	135
A. Bagi Akademisi	135
B. Bagi Peneliti Selanjutnya	130
5.2.2 Aspek Praktis	136
A. Bagi Manajemen Perusahaan	136
B. Bagi Auditor Internal.....	136
B. Bagi Pimpinan Divisi Enterprise	136