

ABSTRAK

Salah satu persyaratan utama dalam menerapkan ISO 9001:2000 adalah adanya audit mutu internal yang dilakukan oleh personel atau bagian perusahaan yang independen. Dalam ISO 9001:2000 klausul 8 2.2 disebutkan bahwa organisasi harus melaksanakan audit terhadap sistem manajemen mutu, agar menjamin bahwa sistem manajemen mutu telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan, serta telah diimplementasikan dan dipelihara secara efektif. Perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 harus mengembangkan dan membuat suatu prosedur audit mutu internalnya sendiri. Salah satu standar yang dapat dijadikan referensi dalam menyusun suatu prosedur audit mutu internal adalah SNI 19-19011-2005. Standar ini mengadopsi secara keseluruhan isi dari standar internasional ISO 19011:2002. Standar ini merupakan panduan untuk melakukan audit sistem manajemen mutu dan/atau lingkungan. Pengukuran efektivitas pelaksanaan audit dapat didasarkan pada bukti-bukti dan standar yang digunakan. Audit yang efektif adalah penting untuk manajemen mutu perusahaan. Audit yang dilaksanakan dengan benar akan menghasilkan suatu perbaikan dalam sistem manajemen mutu secara terus menerus. PT Telkom menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2000 yang disebut Telkom *Quality Management System* (T-QMS). PT Telkom melakukan audit mutu internal sebanyak dua kali dalam setahun untuk mengetahui dan menjamin implementasi T-QMS secara efektif dan efisien dan sebagai bentuk konsistensinya terhadap penerapan ISO 9001:2000.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi evaluasi. Analisa dilakukan dengan membandingkan data internal perusahaan yang berkaitan dengan pelaksanaan audit mutu internal dengan standar SNI 19-19011-2005 untuk mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan audit. Penelitian ini mengevaluasi pelaksanaan audit mutu internal periode II tahun 2005 pada PT Telkom Divre V Jawa Timur.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan audit mutu internal PT Telkom Divre V Jawa Timur, dapat dikatakan bahwa audit telah dilaksanakan dengan efektif sesuai dengan SNI 19-19011-2005, tetapi masih terdapat ketidaksesuaian antara pelaksanaan audit mutu internal PT Telkom Divre V Jawa Timur dengan standar SNI 19-19011-2005. Ketidaksesuaian tersebut antara lain perusahaan tidak pernah melakukan evaluasi kinerja auditor dan tidak melakukan tahap tinjauan dokumen. Perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi kinerja auditor seperti yang diatur dalam SNI 19-19011-2005 pasal 7.6 dan harus melakukan pelaksanaan tinjauan dokumen seperti yang diatur dalam SNI 19-19011-2005 pasal 6.3 agar audit dapat terlaksana dengan lebih efektif.

Kata kunci: ISO 9001:2000, audit mutu internal, SNI 19-19011-2005, efektivitas audit mutu internal.