

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, sebagai salah satu perusahaan jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia, memberikan pelayanan terbaik dalam bidang infocom kepada pelanggannya. Sebagai perusahaan jasa, dengan proses bisnis yang memfokuskan diri kepada kepuasan pelanggan, PT. Telkom berkomitmen dalam pemberian pelayanan dengan mutu terbaik yang dibuktikan dengan pemberlakuan standarisasi internasional. Mutu merupakan topik yang berkembang tiap-tiap periode, dengan standard yang mengikuti perkembangan jaman, serta tuntutan pasar. Pelanggan yang menggunakan jasa akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam kaitannya untuk mencapai kepuasan pelanggan, bagian Quality and Business performance melakukan audit mutu untuk pelayanan yang ada di pusat-pusat pelayanan Telkom. Audit mutu dilakukan oleh pihak eksternal maupun internal, hasil dan temuan yang didapat semua dalam kontrol dan pengawasan bagian Quality and Business performance. Dengan observasi dan sampling dapat dinilai bagaimana pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai dengan manual mutu ataukah belum. Sehingga tujuan perusahaan bias tercapai.

Pelaksanaan audit mutu oleh bagian Quality and Business performance pada divisi pelayanan customer pada periode terakhir, 2008 yang lalu telah berjalan cukup efektif dan sesuai dengan teori yang ada. Akan tetapi, masih perlu adanya penyempurnaan yaitu kebijakan mutu yang ada belum disesuaikan dengan standar terbaru yang digunakan. Yaitu dari ISO 9001:2000 ke ISO 9004:2000 dan masalah komitmen pegawai atas pelayanan yang diberikan untuk pemberitahuan pengisian informasi untuk menghindari kesalahan masih kurang.

Dengan adanya koreksi serta perbaikan terhadap kelemahan yang ada, diharapkan audit mutu untuk divisi pelayanan pelanggan PT.Telkom dapat melaksanakan kegiatan audit mutu secara lebih baik lagi sehingga rekomendasi yang diberikan kepada pihak manajemen menjadi lebih bermanfaat dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Kata kunci : Audit mutu, manajemen mutu, pelayanan pelanggan.