

## ABSTRAKSI

Mutu merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan untuk tetap unggul dalam persaingan. Untuk dapat diakui oleh dunia, maka perusahaan baik industri maupun jasa berlomba-lomba mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008. Sehingga perusahaan perlu melakukan audit mutu internal pada sistem manajemen mutu secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan guna memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan audit mutu internal pada PT E-T-A Indonesia *plant* Sidoarjo dalam upaya mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang memusatkan diri pada suatu unit tertentu yaitu audit mutu internal. Penelitian ini menganalisa pelaksanaan audit mutu internal perusahaan kemudian membandingkan kesesuaiannya dengan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data laporan hasil audit internal periode I awal tahun 2011, 2010, dan dokumen ISO.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam audit mutu internal periode I PT E-T-A Indonesia *plant* Sidoarjo ditemukan sembilan ketidaksesuaian, yaitu kelalaian dalam pengisian form dan rekaman (klausul 4.1), dokumen yang kurang lengkap dan tidak diperbaharui (klausul 4.2.3), *job description* personil yang belum dibuat (klausul 6.2.2), pengiriman produk tidak sesuai jadwal dan belum dikonfirmasi kepada pelanggan (klausul 7.1 dan 7.2.3). Temuan ketidaksesuaian tersebut kemudian dapat diatasi melalui tindakan perbaikan. Sehingga dapat disimpulkan audit mutu internal PT E-T-A Indonesia terlaksana sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.

Kata Kunci: Audit Mutu Internal, ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu