

**ANALISIS PELAKSANAAN AUDIT MUTU INTERNAL PADA  
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008  
BERDASARKAN ISO 19011:2002**

**(Studi pada PT. TELKOM UNER V DIVES JAWA TIMUR)**

**CITRA IKA ADIANTI**

**Drs. Hendarjatno, M.Si., Ak.**

**KKB KK-2 A 70/ 11 Adi a**

**ABSTRAK**

Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi menjadi titik awal dimulainya era kompetisi di industri telekomunikasi. Hal ini menjadikan PT Telkom Unit Enterprise Regional V Divisi Enterprise Service Jawa Timur sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi untuk *corporate customer* di Jatim secara terus-menerus dituntut agar mampu menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan perusahaan. Suatu standar bagi pelaksanaan sistem manajemen mutu yaitu ISO 9001:2008 (SNI ISO 9001:2008). Audit mutu perlu dilaksanakan secara periodik untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang dijalankan perusahaan selalu sesuai dengan standar. Audit mutu internal yang dilaksanakan oleh perusahaan harus merujuk pada pedoman audit sistem manajemen mutu dan/lingkungan ISO 19011:2002 (SNI 19-19011-2002). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini bersifat deskriptif, berfokus pada fenomena masa kini dan peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesesuaian pelaksanaan audit mutu internal pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 PT Telkom Uner V Dives Jatim berdasarkan ISO 19011:2002.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Telkom Dives Uner V Jatim menggunakan ISO 19011:2002 dalam pelaksanaan audit mutu internal. Prosedur dan tahapan audit mutu internal dapat dikatakan telah sesuai dengan standar meskipun masih terdapat kekurangan. Pelaksanaan audit mutu internal yang efektif dan sesuai prosedur dapat menjamin pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang efektif serta menciptakan adanya perbaikan berkelanjutan.

Kata kunci: audit mutu internal, sistem manajemen mutu, ISO 19011:2002, sertifikasi ISO 9001:2008

## **ABSTRACT**

Law No. 36 of 1999 on Telecommunications is the starting point of competition in the telecommunications sector. It makes the Enterprise Service Division of PT Telkom Regional Enterprise Unit V East Java as service provider of corporate customers in East Java is required to be able to organize and improve the quality of services in a sustainable manner to meet customer satisfaction and achieve the business objectives. A standard for implementing quality management systems including ISO 9001: 2008 (ISO 9001: 2008). Quality audits should be conducted periodically to ensure that the quality management system, operated by the company always in accordance with the standards. Internal quality audits conducted by the company should refer to the guidelines for auditing quality and/environment management systems ISO 19011:2002 (SNI 19-19011-2002). This study used qualitative approach, because the study is descriptive in nature, focusing on contemporary phenomena and researchers have little opportunity to control events that has been investigated. This study aims to analyze the implementation of internal quality audit of quality management system ISO 9001:2008 in Telkom Dives Uner V East Java whether it has been in accordance with the guidelines of quality and/environment management system audit, ISO 19011:2002.

The result of this study indicate that PT Telkom Dives Uner V Jatim uses the ISO 19011:2002 in conducting internal quality audits. Procedures and phases of quality internal audit have been in accordance with the standard although there are still inappropriate things. Implementation of effective internal quality audit and appropriate to procedures could ensure the implementation of quality management system ISO 9001:2008 effectively and create continual improvement in company.

Keywords: internal quality audit, quality management system, ISO 19011:2002, ISO 9001:2008