

## ABSTRAK

Sistem manajemen yang melayani pengguna jasa secara optimal dan profesional akan mampu mempertahankan eksistensi organisasinya. Salah satu alat sistem manajemen mutu untuk mempertahankan standar kualitas produknya yaitu ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, tetapi merupakan alat bagi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan perbaikan standar produknya secara berkesinambungan (continual improvement). Salah satu upaya dalam melakukan perbaikan berkesinambungan tersebut salah satunya dengan dilakukannya audit internal. Dalam perspektif ISO 9001:2008 audit internal bertujuan untuk memastikan kegiatan sistem manajemen mutu telah dijalankan sesuai dengan persyaratan standar secara efektif mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan atau yang telah dijadikan komitmen dan kebijakan, serta tertuang dalam sasaran mutu organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara audit internal yang merupakan variabel independen terhadap kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang merupakan variabel dependen.

Populasi penelitian ini adalah seluruh auditor internal sistem manajemen mutu pada PT. Telekomunikasi Indonesia dan Seluruh karyawan pada divisi Enterprise PT. Telekomunikasi Indonesia. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dimana 35 responden merupakan auditor internal sistem manajemen mutu dan 47 responden merupakan karyawan pada divisi Enterprise. Dalam menganalisis pengaruh antara variabel independen dan dependen digunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit internal memberi pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sebesar 40,1%. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan  $\alpha = 5\%$ .

*Keywords:* Audit internal dan Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008