

ABSTRAKSI

Pemasaran merupakan faktor yang penting dalam perusahaan, karena tanpa pemasaran perusahaan tidak akan dapat memasarkan dan menjual produknya. Oleh karena itu, pemasaran dalam perusahaan harus dikelola dengan baik agar perusahaan dapat menghadapi tantangan dalam persaingan bisnis. Kegiatan pemasaran adalah kegiatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sebab tujuan akhir dari konsep, kiat dan strategi pemasaran adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Total Customer Satisfaction*). Pemasaran yang baik harus mempunyai sistem manajemen mutu yang baik pula, untuk mengawasi dan meningkatkan kinerja dari sistem manajemen mutu tersebut dilakukan audit mutu internal. Audit mutu menurut merupakan suatu pengujian yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas mutu dan hasil yang berhubungan dengan mutu memenuhi aturan yang telah direncanakan dan apakah aturan tersebut telah diterapkan secara efektif (Tunggal, 2000:92). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas hasil audit mutu internal sebagai alat bantu manajemen dalam menilai tingkat kinerja fungsi pemasaran hasil industri pada Perum Perhutani Unit III.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Subyek penelitian adalah Perum Perhutani Unit III, dengan obyek penelitian audit mutu internal fungsi pemasaran hasil industri. Pembahasan subyek dan obyek penelitian yaitu efektivitas hasil audit mutu internal berdasarkan kriteria ISO 9001:2000 pada fungsi pemasaran hasil industri Perum Perhutani Unit III. Dalam ISO 9001:2000 audit internal lebih berfokus pada sistem manajemen mutu. Indikator penilaian setiap kriteria sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 menggunakan tingkat kematangan kinerja (*maturity level*). Metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, documenter, dan penelusuran data online. Data yang akan digunakan adalah data tahun 2008 dengan pendukung data tahun 2007 dan 2006. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil audit mutu internal atas fungsi pemasaran hasil industri Perum Perhutani Unit III rata-rata berada pada *maturity level* 2.83. Meskipun masih terdapat sedikit ketidaksesuaian dan masih minimnya bukti dokumentasi pada beberapa kriteria, serta belum ditindaklanjutinya permintaan tindakan koreksi, tetapi sebagian besar data mengenai perencanaan dan pelaksanaan kriteria efektivitas hasil audit mutu internal telah didokumentasikan dengan baik dan telah diimplementasikan di seluruh bagian organisasi sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil audit mutu internal berdasarkan ISO 9001:2000 pada Perum Perhutani Unit III berada pada *maturity level* ke-3, yaitu *stable formal system approach*.

Kata kunci: Audit mutu internal, ISO 9001:2000, Maturity level, Pemasaran hasil industri Perum Perhutani Unit III