

ABSTRAKSI

Saat ini kebutuhan mutu yang tinggi akan meningkatkan kebutuhan pengakuan oleh pihak luar. Kenyataan ini diterapkan melalui sistem manajemen mutu yang unggul oleh perusahaan seperti ISO 9001:2000. Untuk memastikan sistem manajemen mutu yang dilaksanakan efektif, audit mutu internal yang objektif perlu dilakukan. Penelitian ini memiliki dua tujuan. Tujuan pertama untuk memberikan gambaran proses audit mutu. Kedua memberikan evaluasi tentang efektivitas pelaksanaan dari audit mutu dan kesesuaian pelaksanaan audit mutu dalam Divisi *Jumbo Bag* PT. Kerta Rajasa Raya dengan Standar Audit Mutu Internal.

Penelitian ini menggunakan studi kasus eksplanatoris. Lingkup penelitian difokuskan pada proses produksi dan proses audit mutu internal Divisi *Jumbo Bag*. Objek penelitian ini adalah fungsi produksi *Jumbo Bag* dan proses audit mutu internal pada PT. Kerta Rajasa Raya. Data dari hasil penelitian selanjutnya diolah dan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis logika penjadohan pola.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan empat proses audit mutu internal Divisi *Jumbo Bag* PT. Kerta Rajasa Raya. Mulai pada tahap perencanaan dan persiapan, pelaksanaan audit mutu internal itu sendiri sampai pada pelaporan dan tindak lanjut sesuai SPAI dan ISO 19011 :2002. Hasil lainnya yaitu audit mutu internal berjalan cukup efektif. Sehingga efektivitas pelaksanaan audit mutu internal masih perlu ditingkatkan dengan menambah jumlah auditor.

Kata Kunci : sistem manajemen mutu, audit mutu internal, ISO 9001 :2000, ISO 19011 :2002