

## ABSTRAKSI

Perkembangan perekonomian ke arah globalisasi ekonomi telah menyebabkan persaingan bisnis yang semakin ketat. Ditambah pula dengan pelanggan yang semakin selektif dalam memilih produk yang digunakan, menyebabkan perusahaan harus benar-benar memperhatikan kualitas produknya. ISO 9001:2000 merupakan standar internasional untuk sistem manajemen mutu, yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, untuk menjamin perusahaan akan memproduksi barang atau jasa sesuai persyaratan yang ditetapkan. Perhatian terhadap kualitas produk meliputi bahan baku yang digunakan, proses produksi, serta pengemasan produk tersebut. Proses pengemasan suatu produk seringkali kurang diperhatikan oleh para produsen, padahal kemasan suatu produk juga memegang peranan penting yang mempengaruhi keputusan membeli konsumen. Produk dengan kemasan yang kurang baik cenderung dianggap bermutu kurang baik juga oleh konsumen. Sebaliknya, produk dengan kemasan yang baik dan disertai dengan sejumlah informasi mengenai produk yang bermanfaat bagi konsumen, cenderung banyak diminati oleh konsumen.

Subjek dalam penelitian ini adalah unit *Packer* PT Semen Gresik (Persero) Tbk. dengan objek adalah peranan audit mutu internal dalam meningkatkan kualitas produk, khususnya pada kemasannya. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan kasus.

Audit mutu internal pada unit *Packer* Gresik, dilaksanakan untuk melihat kesesuaian antara pelaksanaan proses pengemasan dengan prosedur pengemasan yang ditetapkan. Pelaksanaan audit mutu internal pada PT Semen Gresik memberikan peranan yang cukup baik. Temuan ketidaksesuaian atas pelaksanaan audit mutu internal tahun 2007 yaitu berat semen OPC kurang dari standar yang ditentukan, tidak dijabarkannya sasaran mutu oleh unit *Packer* serta tidak dilakukannya monitoring dan pengukuran terhadap sasaran mutu. Berdasarkan hasil temuan ketidaksesuaian ini, unit *Packer* dengan persetujuan dari *management representative* perusahaan, melakukan beberapa tindakan perbaikan yang bisa meningkatkan kualitas produk perusahaan. Kepala unit *Packer* bersama dengan tim Peningkatan dan Penyempurnaan (P2M) SMSG mendiskusikan mengenai penjabaran sasaran mutu dan metode pengukuran yang dipakai untuk memantau ketercapaiannya. Selain itu, dibentuk tim yang bertugas melaksanakan tera timbangan mandiri setiap 3 bulan sekali. Dari hasil *monitoring* tindakan perbaikan, diketahui bahwa tera timbangan mandiri dapat menurunkan tingkat ketidaksesuaian berat semen, dilakukannya perubahan perubahan terhadap tampilan zak semen dengan menambah beberapa informasi yang penting bagi konsumen, serta dilakukan diskusi untuk membahas penjabaran mutu pada unit *Packer*.

Kata kunci : audit mutu internal, ISO 9001:2000, pengemasan