

## ABSTRAK

Audit Mutu Internal (AMI) merupakan suatu audit yang dijalankan oleh suatu perusahaan dengan tujuan menilai atau mengevaluasi kinerja perusahaan itu sendiri. CV Emiratees merupakan salah satu UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang berada di Bandung dan bergerak di bidang pakaian yang berfokus dalam memproduksi berbagai jenis pakaian, seperti *t-shirt*, jaket, *hoodie*, dan beberapa aksesoris, seperti tas dan topi. CV Emiratees menerima beberapa keluhan pelanggan pada akun *e-commerce* yang dimiliki oleh CV Emiratees. Permasalahan tersebut disebabkan oleh belum adanya prosedur terstruktur untuk melaksanakan perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan.

Penelitian ini melakukan rancangan standar prosedur yang dapat membantu CV Emiratees dalam melaksanakan proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan yang sesuai dengan panduan ISO 19011:2018. Perancangan ini akan menggunakan metode Process Business Management (BPM), yaitu BPM *Lifecyle* yang terdiri dari *process identification*, *process discovery*, *process analysis*, dan *process redesign*.

Hasil perancangan dari penelitian ini berupa SOP Audit Mutu Internal berdasarkan spesifikasi dan standar perancangan sesuai dengan panduan ISO 19011:2018 yang dapat membantu CV Emiratees dalam melaksanakan proses perencanaan, evaluasi, serta tindakan perbaikan. SOP yang dirancang bertujuan untuk memastikan bahwa proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan di CV Emiratees berjalan dengan baik serta terstruktur.

Hasil rancangan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk serta layanan yang diberikan. Selain itu juga, dengan menerapkan SOP audit mutu internal, CV Emiratees dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan serta mematuhi standar mutu yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci:** Audit Mutu Internal, SOP, ISO 19011:2018, BPM