

ABSTRAK

Abstrak- CV XYZ adalah perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang pembuatan *spareparts* motor seperti *dies, moulds, jig & fixture, precision parts* dan *plastic product*. Mutu produk yang baik dihasilkan dari mutu proses yang baik. Dengan memiliki Standar Manajemen Mutu *ISO 9001:2015* diharapkan dapat membantu perusahaan mewujudkan mutu produk yang baik.

Pada penelitian ini akan berdasarkan kepada *ISO 9001:2015* klausul 5.1.2 untuk menghasilkan *SOP* fokus pelanggan. *Requirement ISO 9001:2015* klausul 5.1.2 akan menjadi *input* untuk melakukan penyusunan *risk register*. Setelah *risk register* disusun, *requirement* hasil *ISO*, *risk register* dan *gap* yang diperoleh dari adanya kekurangan yang ada di CV XYZ akan menjadi *input* untuk merancang *SOP* fokus pelanggan. Setelah mendapat perancangan *SOP* fokus pelanggan, selanjutnya dilakukan *improvement* dengan menggunakan metode *business process improvement*. Setelah dilakukan *improvement* di dapatkan *SOP* fokus pelanggan yang telah mendapatkan *improvement* dari metode *business process improvement*. Selanjutnya *SOP* fokus pelanggan ini dilakukan verifikasi untuk menyesuaikan dengan kondisi di CV XYZ.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah perancangan *SOP* fokus pelanggan ini telah memenuhi *ISO 9001:2015* klausul 5.1.2, *gap*, dan *risk register*.

Kata Kunci : *Standard Operating Procedure, ISO 9001:2015, Risk Register, Business Process Improvement*