

ABSTRAK

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan adalah dengan cara mengelola keluhan yang disampaikan oleh *customer* dengan baik dan benar. Untuk membantu organisasi didalam melakukan penanganan keluhan dengan baik dan benar, maka digunakan ISO 9001:2015 klausul 7.4 tentang komunikasi, ISO 10002:2014 klausul 7 tentang operasional penanganan keluhan, dan teori manajemen komplain sebagai *requirement* pendukung. Metode yang digunakan didalam mengembangkan proses bisnis pada penelitian ini adalah *Bussiness Process Improvement*. Untuk melakukan penelitian, maka dilakukan pengumpulan data seperti data profil, struktur organisasi, deskripsi kerja/tanggung jawab, visi dan misi, data kondisi aktual, proses bisnis aktual, dan objektif proses. Data yang dikumpulkan sebagai *requirement* adalah ISO 9001:2015 klausul 7.4, ISO 10002:2014 klausul 7, dan teori manajemen keluhan. Setelah itu dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan gap antara kondisi aktual dengan *requirement*, yang nantinya akan menghasilkan usulan proses baru. Kemudian dilakukan pengolahan terhadap potensi risiko yang setelahnya akan dilakukan risk assessment, untuk mendapatkan risk register yang berisi evaluasi dari risiko dan mitigasi yang dilakukan yang digunakan sebagai acuan dan bahan pertimbangan didalam membuat usulan proses. Setelah, proses usulan didapatkan dengan mempertimbangkan gap, *risk register*, dan objektif dari proses akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan metode business process improvement pada tahap ke-6 yaitu *apply improvement technique*. Tahap pertama yang dilakukan adalah menganalisa *value added* dari setiap aktivitas pada proses yang kemudian akan dilakukan *improvement* proses dengan menggunakan tools yang disebut *improvement technique wheel*, yang akan melahirkan proses usulan baru. Keluaran dari penelitian ini adalah dokumentasi proses kedalam sebuah SOP yang dimulai dari penanganan keluhan, hingga keluhan dilaporkan dan dipertanggungjawabkan. Penelitian ini juga menghasilkan deskripsi kerja baru bagi guru BK. Untuk mempermudah proses, maka dirancang aplikasi berbasis web yang diintegrasikan dengan *customer* hingga pihak internal SMK Telkom untuk mempermudah penanganan keluhan yang masuk.

Kata kunci : *Bussiness Process Improvement, Risk Based Thinking, Standard Operating Procedure, Apply Improvement Technique, value added*