

ABSTRAK

UKM XYZ merupakan UKM yang bergerak pada bidang fesyen yang memproduksi pakaian rajut secara otomatis menggunakan mesin. Jumlah penjualan UKM secara tren meningkat. Akan tetapi, mengalami penurunan jumlah pelanggan yang melakukan pemesanan ulang. Pelaksanaan pemesanan ulang berhubungan langsung dengan mempertahankan pelanggan. Kunci dalam mempertahankan pelanggan ialah konsistensi dalam pelayanan pelanggan yang terbaik. Terdapat beberapa komponen dalam pelayanan pelanggan, diantaranya adalah proses dan sistem serta keterlibatan pegawai. Dilakukan pemetaan proses bisnis eksisting yang dilakukan UKM XYZ berpedoman pada APQC PCF dan ditemukan bahwa terdapat *gap* pada proses bisnis eksisting UKM XYZ pada kategori pengelolaan pelayanan pelanggan dengan APQC PCF. Pada penelitian ini dilakukan perbaikan proses bisnis pengelolaan layanan pelanggan pada UKM XYZ untuk meningkatkan kemampuan UKM dalam mempertahankan pelanggan.

Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan metode *Business Process Improvement*. Diawali dengan *process benchmarking* pada UKM yang juga bergerak pada bidang fesyen, UKM Rath ID sebagai perbandingan proses bisnis pada usaha kecil, dan juga pada kerangka APQC. Dilakukan *gap analysis* dan pertimbangan untuk ditambahkan sebagai proses bisnis usulan. Hasil dari pertimbangan ialah ditambahkan 7 proses usulan. Pelaksanaan BPI dilakukan dengan analisis aktivitas dan dilakukan penyederhanaan dengan *streamlining*. Ditemukan 5 proses RVA dan 6 proses BVA. Dilakukan *streamlining* dengan eliminasi birokrasi, standardisasi, dan otomasi. Dihasilkan SOP untuk pelaksanaan standardisasi dan dihasilkan rancangan struktur organisasi berdasarkan proses bisnis usulan.

Kata Kunci: *Business Process Improvement*, APQC PCF, UKM