

ABSTRAK

Perusahaan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan dalam melakukan bisnisnya. Tingkat kepuasan pelanggan yang tidak dipertahankan, dapat berujung pada kerugian perusahaan. *Order fulfilling* adalah salah satu aktivitas yang menentukan kepuasan pelanggan. Pada studi kasus tugas akhir ini, diketahui bahwa sebuah UMKM mendapatkan banyak keluhan atas layanan mereka dalam memenuhi pesanan pelanggan. Keluhan dikumpulkan dari 21 produk paling dominan pada *online store* UMKM yang mencapai 6% dari keseluruhan *review*. Keluhan yang meliputi: kesalahan pengiriman barang, kesalahan pengiriman warna, hingga kondisi produk yang tidak baik saat diterima dapat terjadi akibat proses *order fulfilling* yang belum terstruktur sehingga pelaksanaannya menimbulkan berbagai kesalahan. Salah satu cara untuk menyelesaikannya adalah dengan melakukan pembakuan proses *order fulfilling* melalui SOP (*Standard Operating Procedure*) beserta dokumen dan form pendukungnya.

Topik dari tugas akhir ini berfokus pada perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) dari proses *order fulfilling* di UMKM yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia. *Gap analysis* dari persyaratan ISO 9001:2015 serta persyaratan *stakeholder* dilakukan terhadap proses *order fulfilling* eksisting. Sementara perancangan akan didasarkan pada *framework* perbaikan *Business Process Improvement* melalui *tool Streamlining* didukung dengan pendekatan PDCA. Hasil dari tugas akhir yaitu rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) baru proses *order fulfilling* yang ditambahkan proses *checking* produk beserta dokumen pendukungnya untuk digunakan sebagai pendukung bagi UMKM yang memiliki masalah serupa. Harapannya rancangan SOP dapat membuat proses *order fulfilling* terstruktur yang mendukung implementasi efektif, sehingga kesalahan pada proses dapat ditekan dari angka 6% menjadi 2% atau seminimum mungkin.