

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah unit usaha produktif yang dilakukan oleh individu atau badan usaha semua sektor ekonomi. Salah satu UMKM yang bergerak di bidang pakaian yang memproduksi berbagai model hijab. Saat ini UMKM tersebut mengalami permasalahan yaitu banyaknya keluhan pelanggan yang terdapat pada *online shop* shopee. Permasalahan tersebut salah satunya disebabkan karena tidak adanya *monitoring* dan tindakan perbaikan. Pada penelitian kali ini akan dilakukan perancangan SOP Audit Mutu Internal untuk membantu UMKM dalam melakukan proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018. Dalam melakukan perancangan SOP Audit Mutu Internal, peneliti menggunakan metode *Business Process Management* (BPM) yaitu *BPM Lifecycle* dengan mengetahui kondisi aktual yang terdapat di UMKM (*process identification*) dan mengidentifikasi proses bisnis yang terkait dengan audit internal beserta aktor yang terlibat (*process discovery*). Setelah itu dilakukan analisis kesenjangan proses bisnis eksisting terkait dengan integrasi *requirement* ISO 9001:2015 dan ISO 19011:2018 untuk menentukan kebutuhan perancangan (*process analysis*). Selanjutnya dilakukan perancangan SOP Audit Mutu Internal berdasarkan spesifikasi dan standar perancangan yang telah disesuaikan dengan integrasi *requirement* (*process re-design*). Hasil rancangan SOP Audit Mutu Internal berdasarkan ISO 9001:2015 dapat membantu perusahaan dalam melakukan perencanaan, evaluasi, tindakan perbaikan, dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan. Hal tersebut diharapkan dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada *online shop* UMKM tersebut.