

## ABSTRAK

Dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif saat ini, sangat penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan memuaskan pelanggan agar bisa bertahan dan bersaing. CV Milyarda, yang merupakan perusahaan yang memproduksi hijab, mengalami masalah keluhan pelanggan yang terus-menerus dan tidak kunjung membaik setiap tahunnya. Masalah ini terjadi karena evaluasi dalam proses produksi dan pengendalian kualitas yang belum memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk menangani dan memperbaiki masalah ketidaksesuaian ini secara sistematis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Business Process Management* (BPM), yang melibatkan analisis dan perbaikan proses kerja. Proses ini termasuk mengidentifikasi masalah, menganalisis proses yang sudah ada, merancang ulang proses, serta melakukan verifikasi dan validasi.

Hasil dari penelitian ini adalah pembuatan SOP Tindakan Korektif dan Preventif beserta formulir untuk melaporkan ketidaksesuaian, melakukan investigasi, serta mengambil tindakan korektif dan preventif. SOP baru ini diharapkan dapat membuat penanganan masalah menjadi lebih konsisten dan mempercepat respons terhadap ketidaksesuaian.

Penerapan SOP ini membantu CV Milyarda dalam melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Dengan SOP ini, diharapkan jumlah keluhan pelanggan bisa berkurang dan kepuasan pelanggan bisa meningkat. Selain itu, SOP ini juga membantu CV Milyarda mendekati pemenuhan standar ISO 9001:2015, yang akan meningkatkan efisiensi operasional dan menegaskan komitmen perusahaan terhadap kualitas produk yang tinggi.

**Kata Kunci : Peningkatan Kualitas, *Standard Operating Procedure* (SOP), Tindakan Korektif dan Preventif, ISO 9001:2015.**