

ABSTRAK

Perusahaan harus memastikan produk dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk memastikan produk sesuai dengan keinginan pelanggan, perusahaan dapat mengimplementasikan *quality control* dalam bentuk kegiatan inspeksi. Inspeksi sangat diperlukan untuk mengendalikan kualitas, serta mendeteksi produk yang tidak sesuai dengan standar. Hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan persyaratan dalam ISO 9001:2015 klausul 8.1 tentang perencanaan dan pengendalian operasional. Pada studi kasus penelitian ini, diketahui bahwa Kaffa Indonesia mendapat keluhan pelanggan atas produk pakaian yang diterima. Keluhan meliputi *size* yang tidak sesuai, jahitan tidak rapih, jenis barang tidak sesuai, ada bagian yang bolong, hingga noda minyak pada pakaian. Produk pakaian *defect* yang diterima pelanggan ini dapat terjadi akibat proses inspeksi yang belum terstruktur, sehingga terdapat barang *defect* yang lolos. Penyelesaian permasalahan ini ialah dengan perbaikan proses inspeksi dengan metode *Business Process Improvement* (BPI) dan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) beserta dokumen pendukungnya. Pada penelitian ini dilakukan perbaikan proses inspeksi dengan menerapkan *tools streamlining*. Proses bisnis usulan dapat mengurangi adanya kesalahan berupa *defect* yang lolos ke pelanggan sehingga dapat mengurangi keluhan pelanggan. Pada SOP usulan terdapat dokumen pendukung berupa *form checksheet* untuk keperluan dokumentasi. Usulan SOP ini dilakukan dengan tujuan untuk mengoptimalkan proses inspeksi sehingga dapat meminimasi adanya keluhan pelanggan terhadap produk pakaian yang diproduksi Kaffa Indonesia.

Kata kunci : *Quality control*, keluhan pelanggan, inspeksi, ISO 9001:2015, BPI