

ABSTRAK

UMKM LVNATICA merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan alas kaki. Melalui hasil observasi platform e-commerce shopee UMKM LVNATICA mendapatkan banyak keluhan pelanggan terhadap produk yang diterima tidak sesuai dengan gambar. ketidaksesuaian tersebut diakibatkan oleh proses inspeksi akhir yang belum didokumentasikan dengan benar oleh UMKM LVNATICA. Proses inspeksi sangat diperlukan untuk mengendalikan kualitas dari sebuah produk, agar perusahaan dapat mendeteksi produk yang tidak sesuai dengan standar.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang kriteria dan standar produk serta menyusun Standar Operasional Prosedur proses inspeksi produk akhir untuk membantu UMKM LVNATICA mengontrol kualitas produk yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan metode Business Process Management yang dapat membantu mengidentifikasi, menganalisis, mendesain ulang, menerapkan dan memantau proses bisnis.

Selain itu, pendekatan teori kualitas produk digunakan untuk menetapkan standar kualitas produk dan ISO 9001:2015 untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif dalam mendukung proses inspeksi produk akhir di UMKM LVNATICA. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur proses inspeksi akhir diharapkan UMKM LVNATICA dapat menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan serta mengurangi keluhan pelanggan akibat ketidaksesuaian kualitas..

Kata kunci: ISO 9001:2015, *Business Process Management*, UMKM, Proses inspeksi Akhir, SOP