

## ABSTRAK

Penanganan keluhan pelanggan menjadi aspek penting dalam menjaga loyalitas pelanggan, khususnya dalam bisnis *auction* teh. Tetapi, proses penanganan keluhan yang belum terdokumentasi dengan secara sistematis dan terstruktur menyebabkan keterlambatan respons dan penyelesaian solusi keluhan. Tugas akhir ini bertujuan untuk merancang prosedur penanganan keluhan dan komunikasi pelanggan yang memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 8.2.1 menggunakan pendekatan metode *Business Process Management* (BPM). Metode pengambilan data yang dilakukan meliputi observasi, wawancara, dan studi literatur. Setelah dilakukan *gap analysis*, proses perancangan dilakukan dengan identifikasi komponen proses menggunakan 18 item proses bisnis yang menjadi acuan sebagai input dalam merancang proses bisnis yang digunakan sebagai prosedur penanganan keluhan dan komunikasi pelanggan. Prosedur ini mampu memberikan panduan secara sistematis dan terstruktur dalam melakukan penanganan dan komunikasi antara Tim *Auction* Teh, *Customer Service*, Produsen, dan Pelanggan. Selain itu, Prosedur ini dapat mempermudah pekerja dalam melakukan penanganan keluhan dengan lebih sistematis dan terstruktur dari penerimaan keluhan, investigasi keluhan kemudian diteruskan kepada Produsen sampai mendapatkan penawaran solusi dan pemantauan implementasi solusi tersebut sehingga informasi keluhan pelanggan juga dapat terdokumentasi dengan lebih baik sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam membantu proses prosedur dibuat juga tampilan *website dummy* untuk memberikan gambaran media pelanggan dalam menyampaikan keluhan secara langsung dan terdokumentasi, memantau perkembangan penanganan keluhanannya, serta memastikan transparansi dalam setiap tahapan penyelesaian.

**Kata kunci:** Penanganan Keluhan, Komunikasi, Prosedur, *Auction*, Loyalitas.