

## ABSTRAK

CV Ciarmy merupakan salah satu UMKM di Kabupaten Bandung yang bergerak di industri produksi sepatu, seperti sepatu PDL (Pakaian Dinas Lapangan), PDH (Pakaian Dinas Harian), dan *safety shoes*. Meskipun tingkat produksi sepatu PDL tergolong tinggi, proses produksinya masih bergantung pada pengalaman dan kebiasaan masing-masing pekerja tanpa adanya acuan standar yang menjamin konsistensi kualitas produk. *Quality control* hanya dilakukan pada tahap akhir produksi, meliputi pemeriksaan kesesuaian *size*, kelengkapan aksesoris, dan bentuk antarsepasang sepatu. Ketidaksesuaian produk yang ditemukan tidak dilakukan pencatatan yang sistematis dan tindakan perbaikan (*rework*) jarang dilakukan, terutama saat volume produksi tinggi. Hasil observasi menunjukkan bahwa ketidaksesuaian produk tertinggi terjadi pada kategori jahitan *upper* sebesar 37% dan bahan baku sebesar 35% dari total ketidaksesuaian yang ditemukan. Tahap *sewing* atau proses penjahitan *upper* menjadi tahap paling krusial karena setiap ketidaksesuaian pada tahap ini langsung terlihat secara visual dan sangat mempengaruhi tampilan akhir produk. Penelitian ini bertujuan untuk menetapkan kriteria dan standar kualitas, serta merancang dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) *Quality Control* pada produksi sepatu PDL yang sesuai dengan kebutuhan CV Ciarmy dan memenuhi *requirements* ISO 9001:2015, khususnya klausul 8.7.1 mengenai pengendalian ketidaksesuaian *output* dan klausul 9.1.1 mengenai pemantauan, pengukuran, dan evaluasi kinerja. Metode yang digunakan adalah *Business Process Management* (BPM) dengan pendekatan *BPM Lifecycle*, yang mencakup tahapan *process identification*, *discovery*, *analysis*, dan *redesign*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP *Quality Control* yang dirancang memberikan kerangka kerja yang sistematis dan terstruktur, mencakup alur kerja pemeriksaan bahan baku, produk setengah jadi, dan produk akhir, serta dilengkapi dengan kriteria dan standar kualitas, formulir pendukung seperti *checklist*, dan instruksi kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan CV Ciarmy. Berdasarkan hasil validasi simulasi penerapan SOP dengan perhitungan Indeks Kepuasan Unit (IKU) oleh 30 staf produksi, diperoleh nilai sebesar 84,27 yang termasuk dalam kategori “baik.” Hal ini menunjukkan bahwa SOP diterima dengan baik oleh staf produksi dan dinilai mampu membantu pelaksanaan pemeriksaan kualitas yang lebih seragam dan terarah. Penerapan SOP ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan *quality control*, mempercepat penanganan ketidaksesuaian produk, mengurangi jumlah produk yang tidak sesuai, serta meningkatkan kepuasan dan meminimalkan keluhan dari pelanggan, dan mendukung tercapainya perbaikan berkelanjutan dalam proses produksi.

**Kata kunci**— *quality control*, SOP, ISO 9001:2015, *BPM lifecycle*, IKU.