

## ABSTRAK

Jumlah industri mikro dan kecil di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Data menunjukkan jumlah industri tahun 2010 sebesar 2.732.724 dan mengalami peningkatan setiap tahunnya sehingga pada tahun 2015 jumlah industri mikro dan kecil mencapai 3.668.873. Oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan kualitasnya supaya dapat bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menerapkan ISO 9001:2015. Keluhan pelanggan sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu perusahaan harus menangani keluhan pelanggan dan mengkomunikasikannya dengan baik supaya dapat mengembalikan kepuasan pelanggan. Penelitian ini berfokus pada perancangan proses penanganan keluhan pelanggan berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 7.4 (komunikasi). ISO 10002:2014 klausul 7 (proses penanganan keluhan pelanggan). Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berupa data profil, struktur, deskripsi kerja, visi dan misi, data kondisi aktual, proses aktual aktual dan objektif proses perusahaan. Sedangkan untuk *requirement*, data yang dikumpulkan adalah *requirement* ISO 9001:2015 klausul 7.4, ISO 10002:2014 klausul 7 dan teori manajemen keluhan. Data proses aktual dan *requirement* diolah sehingga didapatkan hasil gap dan usulan dari gap tersebut, sedangkan data potensi risiko dilakukan *risk assessment* sehingga didapatkan *risk register* yang berisi tentang hasil analisis risiko dan tindakan terhadap risiko. Selanjutnya dilakukan perancangan proses menggunakan *input* dari hasil gap, *risk register* dan objektif proses. Hasil perancangan kemudian dilakukan perbaikan menggunakan metode *business process improvement* pada tahap *apply improvement techniques*. Pada tahap ini dilakukan analisis *value added* pada setiap aktivitasnya dan diberikan usulan menggunakan *tools* yang terdapat pada *improvement technique wheel*. Penelitian ini menghasilkan usulan proses penanganan keluhan pelanggan di CV. XYZ dimulai dari keluhan diterima, diidentifikasi, diproses sampai dievaluasi. Proses tersebut dibuat dalam bentuk SOP yang dapat digunakan sebagai panduan perusahaan dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini juga menghasilkan usulan deskripsi kerja pada bagian *quality control* untuk proses penanganan keluhan pelanggan dan penggantian divisi untuk melakukan perbaikan menjadi unit kerja terkait sesuai dengan permasalahan yang dikeluhkan. Untuk mengefisiensikan proses penanganan keluhan pelanggan di CV. XYZ, dibuat aplikasi berbasis web yang terintegrasi dari *customer* mengadakan keluhan hingga perusahaan melakukan evaluasi dari keluhan-keluhan yang masuk.

**Kata kunci : *Complaint Handling, ISO 9001:2015, Risk Based Thinking, Standard Operating Procedure, Apply Improvement Techniques***