

Abstrak - Kondisi aktual pada perusahaan CV. XYZ yang merupakan *supplier* suku cadang dalam perusahaan komponen otomotif belum adanya standar yang mendukung dalam memahami kebutuhan dan harapan *interested parties* yang merupakan *requirement* terbaru dalam ISO 9001:2015 yang berada pada klausul 4.2. Selain itu perusahaan perlu mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 dikarenakan tuntutan dari *customer* yang mensyaratkan perusahaan *supplier* harus mempunyai sertifikasi ISO 9001:2015, jika tidak maka *customer* akan memutuskan kerja sama dengan perusahaan *supplier*. Adapun *interested parties* yang dibahas pada penelitian ini adalah *customer* karena memiliki *urgency* yang tinggi berdasarkan kondisi aktual dan identifikasi *stakeholder*. Penelitian ini berfokus pada perancangan penetapan kebutuhan dan harapan *interested parties* berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 4.2.

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berupa data profil, struktur, deskripsi kerja, visi dan misi, data potensi resiko, proses bisnis eksisting, estimasi waktu proses, objektif proses dan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2. Data proses eksisting dan *requirement* diolah sehingga menghasilkan analisis gap dan usulan, sedangkan data potensi resiko dilakukan *risk assesment* yang menghasilkan output berupa *risk register*. Selain itu metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu SECI. Data yang diperoleh pada tahap *socialization* adalah proses bisnis eksisting dan objektif proses yang berasal dari *tacit knowledge*. Pada tahap *externalization* menghasilkan rancangan proses bisnis eksisting yang terdokumentasi. Pada tahap *combination* ditambahkan dengan analisis gap dan *Key Performance Indicator* (KPI), dan tahap *internalization* menghasilkan output usulan proses yang mempertimbangkan resiko yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 berupa *Standard Operating Procedure* (SOP).

Penelitian ini menghasilkan output berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) Penetapan Kebutuhan dan Harapan *Interested Parties* CV. XYZ. Untuk mengefisienkan proses tersebut, dibuat aplikasi berbasis web yang terintegrasi dari mulai mengidentifikasi *interested parties* hingga perusahaan melakukan dokumentasi sebagai bahan *monitoring* dalam melakukan proses penetapan kebutuhan dan harapan *interested parties*.

Kata Kunci : ISO 9001:2015, *Risk Register*, SECI, *Standard Operating Procedure*, Kebutuhan, Harapan.