

ABSTRAK

CV Agonas merupakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang produksi sepatu, dengan produk unggulan berupa sepatu PDL. Berdasarkan data penjualan melalui *e-commerce* serta ulasan pelanggan, ditemukan berbagai keluhan terkait kualitas produk seperti ukuran tidak sesuai dengan deskripsi produk, kerusakan ritsleting, hingga jahitan tidak rapi. Permasalahan tersebut mengindikasikan belum optimalnya proses *Quality Control* (QC) yang diterapkan, serta ketiadaan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terdokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang SOP *quality control* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan mengacu pada persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 8.7, dengan pendekatan *Business Process Management* (BPM). Tahapan yang dilakukan meliputi identifikasi kondisi aktual proses produksi, analisis gap terhadap standar ISO, hingga perancangan verifikasi, dan validasi SOP. Hasil akhir berupa dokumen SOP yang terstruktur dan sistematis yang diharapkan dapat meminimalisir keluhan pelanggan, meningkatkan kualitas produk, serta meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional CV Agonas.

Kata kunci: Sepatu PDL, *Quality Control*, ISO 9001:2015, SOP, *Business Process Management*.