

ABSTRAK

Jumlah industri kecil di Indonesia pada tahun 2015 yaitu sebanyak 283.022 industri kecil. Jumlah yang sangat banyak tersebut menyebabkan meningkatnya persaingan antara industri kecil yang ada di Indonesia. Persaingan yang tinggi tersebut membuat perusahaan kecil di Indonesia harus menyiapkan strategi yang baik untuk dapat bertahan dari peningkatan persaingan industri kecil di Indonesia. Implementasi ISO 9001:2015 dapat menjadi salah satu strategi untuk dapat memenangkan persaingan dikarenakan dari jumlah seluruh industri di Indonesia hanya 3% perusahaan saja yang telah mengimplementasikan ISO 9001:2015 pada perusahaannya. Selain itu penerapan ISO 9001 sebagai sistem manajemen mutu pada perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, *profitability*, kualitas produk, kepuasan pelanggan, penjualan, dan juga pangsa pasar bagi perusahaan. Pada penelitian ini dilakukan implementasi ISO 9001:2015 pada perusahaan CV.XYZ dan berfokus pada klausul 8.2, yaitu mengenai persyaratan produk dan jasa dengan melakukan perancangan proses penetapan persyaratan produk di CV.XYZ berdasarkan ISO 9001:2015 pada klausul 8.2. Sebelum melakukan perancangan dilakukan *gap analysis* berdasarkan kondisi aktual proses penetapan persyaratan produk dengan persyaratan ISO 9001:2015 pada klausul 8.2. Risiko juga menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan perancangan, sehingga penelitian ini juga melakukan *risk assessment* berdasarkan kondisi aktual proses penetapan persyaratan produk di CV.XYZ untuk mendapatkan penanganan risiko dalam bentuk *risk register*. Sebelum melakukan perancangan dilakukan pula perbaikan proses menggunakan metode *business process improvement (BPI)* pada tahapan *apply improvement technique*. Dengan berdasarkan hasil *gap analysis*, hasil penanganan risiko *risk register*, dan hasil perbaikan proses tersebut dibuatlah rancangan proses penetapan persyaratan produk di CV.XYZ yang disesuaikan dengan ISO 9001:2015 pada klausul 4.4.1 mengenai perancangan proses. Hasil perancangan dari penelitian ini adalah rancangan proses penetapan persyaratan produk di CV.XYZ dalam bentuk SOP dan dalam bentuk *software product requirement application* yang berbasis web, yaitu menggunakan *software joget workflow* untuk mempermudah CV.XYZ melakukan proses penetapan persyaratan produk dan juga perubahan spesifikasi produk. Penelitian ini juga menghasilkan KPI untuk mengukur *performance* proses penetapan persyaratan produk, form untuk mendokumentasikan spesifikasi produk baik spesifikasi yang baru dipesan dan form revisi dari pelanggan berdasarkan 8 dimensi kualitas produk, software yang dapat menghitung ukuran penyusutan ukuran produk dan juga revisi perhitungan penyusutan ukuran produk berdasarkan kondisi aktual penyusutan ukuran produk yang dilakukan pada pembuatan produk *trial* pertama.

Kata kunci: *Requirement , ISO 9001:2015, Risk management, Process design, Apply Improvement Technique.*