

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Masalah	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1. Sistem Manajemen Mutu	7
II.2. Memahami Kebutuhan dan Harapan <i>Interested Parties</i>	7
II.3. <i>Knowledge Management</i>	8
II.4. Tipe <i>Knowledge</i>	9
II.4.1. <i>Tacit Knowledge</i>	9
II.4.2. <i>Explicit Knowledge</i>	9
II.5. SECI	9
II.6. <i>Risk Based Thinking</i>	12
II.6.1. Definisi Resiko	12
II.6.2. <i>Risk Management Process</i>	13
II.7. Proses Bisnis	16
II.8. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	17
II.9. Perancangan Proses	17
II.10. Persyaratan Proses Menurut ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	18

II.11. Langkah-Langkah Penyusunan Prosedur	18
II.12. Alasan Pemilihan Metode	20
II.13. <i>Stakeholder</i>	20
II.14. Alasan melakukan identifikasi <i>interested parties</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
III.1. Model Konseptual	23
III.2. Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1. Tahap Identifikasi Kebutuhan Data	28
III.2.2. Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.3. Tahap Pengolahan Data	29
III.2.4. Tahap Analisis dan Pembahasan.....	30
III.2.5. Tahap Kesimpulan dan Saran	30
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	31
IV.1. Pengumpulan Data	31
IV.2. Tahap <i>Socialization</i>	57
IV.2.1. <i>Socialization</i> dengan <i>Customer</i>	58
IV.2.2. <i>Socialization</i> dengan <i>Staf Marketing</i>	59
IV.2.3. Observasi Kegiatan Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i>	60
IV.2.4. Proses Perancangan Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> Pegawai Ke-1.....	63
IV.2.5. Proses Perancangan Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> Pegawai Ke- 2	64
IV.2.6. Proses Perancangan Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> Pegawai Ke-3.....	66
IV.2.7. Estimasi Waktu Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> Pegawai ke-1.....	68
IV.2.8. Estimasi Waktu Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> Pegawai ke-2.....	71
IV.2.9. Estimasi Waktu Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> Pegawai ke-3.....	73
IV.2.10. Objektif / Tujuan dari Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> di CV.XYZ	76

IV. 3 Tahap <i>Externalization</i>	77
IV.3.1. Aktivitas Proses Eksplorasi <i>Knowledge</i>	78
IV.3.2. Rancangan Proses Bisnis Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Customer</i> CV. XYZ	79
IV.3.3. Verifikasi Tahap <i>Externalization</i>	80
IV. 4 Tahap <i>Combination</i>	80
IV.4.1. <i>Key Performance Indicator</i>	82
IV.4.2. Gap Analisis antara Requirement ISO 9001:2015 Klausul 4.2 dengan Proses Bisnis Eksisting	83
IV.5. <i>Risk Based Thinking</i>	84
IV.6. Tahap <i>Internalization</i>	96
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	97
V.1. Analisis Proses Pengumpulan Data.....	97
V.1.1. <i>Tacit Knowledge</i>	97
V.1.2. <i>Explicit knowledge</i>	97
V.2. Analisis Tahap <i>Socialization</i>	97
V.3. Analisis Tahap <i>Externalization</i>	98
V.4. Analisis Tahap <i>Combination</i>	100
V.5. Analisis Tahap <i>Internalization</i>	100
V.6. Analisis <i>Key Performance Indicator</i>	101
V.7. Analisis Keterkaitan Indikator dengan Proses Bisnis	102
V.8. Perancangan Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Interested Parties</i> Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1.....	103
V.9. Analisis Usulan Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan <i>Interested Parties</i> di CV. XYZ.....	111
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	117
VI.1. Kesimpulan	117
VI.2. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	120