

DAFTAR ISTILAH

Gap

Kesenjangan yang terjadi antara sesuatu yang diharapkan dengan fakta sebenarnya.

Kebutuhan

Kebutuhan adalah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan jasmani maupun kebutuhan rohani.

Harapan

Harapan adalah perkiraan atau keyakinan dan keinginan *customer* mengenai apa yang akan diterimanya terhadap produk maupun jasa pelayanan.

Requirement ISO 9001:2015

Persyaratan yang berdasarkan pada standar internasional di bidang sistem manajemen mutu dengan pendekatan manajemen risiko.

Klausul

Ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi; yang memperluas dan membatasi.

Interested Parties

Merupakan *Stakeholder* atau pihak-pihak yang berkepentingan di dalam suatu proses bisnis

Knowledge

Merupakan keterampilan yang diperoleh dari pengalaman yang berupa data dan informasi serta terbagi menjadi bentuk *Tacit Knowledge* dan *Explicit Knowledge*.

Tacit Knowledge

Knowledge yang hanya dimiliki seseorang dan sukar untuk dibagikan kepada orang lain.

Explicit Knowledge

Knowledge yang dimiliki seseorang dan mudah untuk dibagikan kepada orang lain.

Socialization

Proses untuk mendapatkan *Tacit Knowledge* dari seseorang melalui diskusi.

Externalization

Tahap konversi *Tacit Knowledge* menjadi *Explicit Knowledge*.

Combination

Tahap kombinasi dari beberapa *Explicit Knowledge* untuk mendapatkan aktivitas terbaik.

Internalization

Proses untuk mengubah tacit *Explicit Knowledge* menjadi *Tacit Knowledge*.