

DAFTAR ISTILAH

- Bisnis** : suatu organisasi yang memiliki tujuan untuk menciptakan nilai akhir kepada seseorang yang peduli terhadap hasil akhir tersebut (Burlton, 2001).
- SOP** : serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi (EPA, 2001)
- Benchmarking* : pencarian secara berkesinambungan dan penerapan secara nyata praktik-praktik yang lebih baik yang mengarah pada kinerja kompetitif unggul (Watson, 2007).
- Manajemen** : proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Stoner, 1982).