

ABSTRAK

USULAN PEMBUATAN *STANDARD OPERATION PROCEDURE* (SOP) PELAKSANAAN *EVENT* DENGAN EKSTERNALISASI *TACIT* *KNOWLEDGE* MENGGUNAKAN *SIX SIGMA* DI SUB DEPARTEMEN *COMMUNITY AND SEGMENTED CUSTOMER* GRAPARI BANDUNG

Oleh

Faridilla Ainun

112070085

(Program Studi Teknik Industri)

Pelaksanaan *event* yang diselenggarakan oleh sub departemen *Community and Segmented Customer* (CSC) Grapari Bandung merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, sub departemen CSC perlu meningkatkan kualitas dari pelaksanaan proses bisnis dari *event-event* yang dilaksanakan.

Penelitian ini menggunakan metode peningkatan kualitas yaitu *Six Sigma* dengan melakukan pengukuran berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari proses *knowledge spiral*. *Six Sigma* merupakan metode untuk melakukan peningkatan kualitas dan kinerja bisnis dengan melakukan pemecahan masalah yang akan berfokus pada proses. Sementara itu, *Knowledge Spiral* adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mentransfer dan menciptakan pengetahuan baik yang bersifat *tacit* maupun *explicit*. Pada penelitian ini, data diperoleh dari hasil wawancara kepada pelaku proses bisnis yaitu sub departemen CSC bersama *next process customer*, meliputi *supplier merchandise*, *event organizer*, percetakan publikasi, dan pihak internal PT. Telkomsel. Hasil penelitian ini didapatkan beberapa *bad experiences* yang dialami oleh pihak pelaku aktivitas dalam proses bisnis yang dilakukan. *Bad experiences* yang ada akan diolah menjadi sebuah karakteristik kunci (CTQ) yang akan digunakan dalam penyusunan *Standar Operation Procedure* (SOP) sebagai sebuah standar yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan proses bisnis.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah SOP yang merupakan *explicit knowledge* dapat dibuat dengan disertai peningkatan kualitas *event* dapat ditingkatkan menggunakan metode *Six Sigma* dengan pengetahuan yang berasal dari proses *Knowledge Spiral* khususnya pengetahuan yang berupa *tacit knowledge*. Untuk penelitian selanjutnya, dapat memperluas cakupan wilayah penelitian tidak hanya di sub departemen CSC Grapari Bandung dengan metode *six sigma* sampai tahap *controlling*.

Kata kunci: *event*, proses bisnis, *knowledge spiral*, *six sigma*, *Standar Operation Procedure* (SOP)