

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	II
LEMBAR PERSEMBAHAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ABSTRAK	III
ABSTRAK	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR LAMPIRAN	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR SINGKATAN	XV
DAFTAR ISTILAH	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Masalah	5
I.6 Kontribusi Praktis	6
I.7 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8

II.1	Komunitas yang dikonversi Sub departemen CSC	8
II.2	<i>Event</i>	9
II.3	Karakteristik Jasa	10
II.4	<i>Standard Operation Procedure (SOP)</i>	11
II.5	<i>Knowledge Management (KM)</i>	12
II.6	Tipe dari <i>Knowledge</i>	13
II.7	<i>Knowledge Spiral</i>	14
II.8	<i>Six sigma</i>	16
II.9	Sensus	22
II.10	Teknik <i>Sampling</i>	22
II.11	Fish Bone Diagram	22
II.12	Formulir <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	23
II.13	Pengukuran Waktu.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
III.1	Model Konseptual.....	25
III.2	Proses Adaptasi Tahapan <i>Six Sigma</i> pada Industri Jasa dari Industri Barang	29
III.3	Langkah - Langkah Penelitian	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		39
IV. 1	Pengumpulan Data	39
IV. 2	PENGOLAHAN DATA	46
BAB V ANALISIS DATA DAN PROGRAM USULAN		93
V.1	Analisis Proses Kunci <i>Existing</i>	93
V.2	Analisis <i>Tacit Knowledge</i> Setiap Aktivitas.....	93
V.3	Analisis Persyaratan Spesifik Setiap Aktivitas <i>Existing</i>	94
V.4	Analisis Karakteristik Kualitas Kunci (CTQ).....	94

V.5	Analisis Sumber-Sumber Penyebab Terjadinya CTQ	95
V.6	Analisis Keseimbangan Kinerja Antar Karyawan CSC.....	96
V.7	Pembuatan Usulan Perbaikan <i>Job Description</i> Baru	96
V.8	Usulan Standard Operation Procedure (SOP).....	98
V.9	Usulan Target Kinerja Setiap Proses Bisnis	99
V.10	Perbandingan Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan	100
V.11	Penjelasan Tahap Transformasi <i>Tacit Knowledge</i> Menjadi <i>Explicit Knowledge</i>	103
V.12	Penjelasan Proses Pemberian Rekomendasi Berupa <i>Standar Operating Procedure</i>	104
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		106
VI.1	Kesimpulan	106
VI.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN.....		106