

DAFTAR ISTILAH

- Market share* : bagian pasar yang dikuasai oleh perusahaan
- Komunitas : kelompok sosial umumnya memiliki ketertarikan dan habitat yang sama
- Knowledge Management* : sistem untuk melakukan perbaikan kinerja dan kapasitas organisasi dengan mengelola *knowledge* yang dimiliki setiap individu pada organisasi tersebut.
- Proses bisnis : suatu kumpulan pekerjaan yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu. Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan.
- Prosedur : serangkaian aksi, tindakan atau operasi yang spesifik, yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama
- Kualitas : tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu
- Defect* : sebuah ketidaknormalan yang terjadi pada suatu proses
- Tacit Knowledge* : pengetahuan yang sulit untuk dikomunikasikan baik secara lisan dan tulisan serta sulit dilakukan transformasi kepada pihak lain.
- Explicit Knowledge* : pengetahuan yang tertulis, terarsip, tersebar dan bisa sebagai bahan pembelajaran untuk orang lain secara langsung dan tanpa ambiguitas

- Socialization* : Proses perubahan *tacit knowledge* ke *tacit knowledge* lain dengan belajar dari orang yang lebih berpengalaman dan bertujuan untuk membuat pengetahuan terasah sekaligus untuk peningkatan diri sendiri.
- Externalization* : Proses perubahan *tacit knowledge* yang dimiliki menjadi *explicit knowledge*
- Combination* : Proses memanfaatkan *explicit knowledge* yang ada untuk diimplementasikan menjadi *explicit knowledge* lain untuk meningkatkan *skill* dan produktivitas.
- Six sigma* : Metodologi yang digunakan untuk melakukan peningkatan secara dramatis diukur dari kualitas, biaya, dan waktu dengan fokus pada perbaikan proses.
- Tahap D-M-A-I-C : Tahapan yang digunakan dalam *six sigma* untuk melakukan peningkatan pada proses bisnis yang sudah ada melalui proses *define, measure, analyze, improvement, dan control*.
- Critical to Quality* : karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan (internal ataupun eksternal).
- Next Process Customer* : Pelanggan yang terlibat dalam proses bisnis produksi baik barang maupun jasa.