

ABSTRAK

Siswa sebagai pelanggan merupakan salah satu *interested parties* yang sangat berpengaruh bagi SMK Telkom Bandung karena mereka berinteraksi langsung dengan layanan yang diberikan. Menentukan kebutuhan dan harapan serta dapat mencapai kepuasan konsumen merupakan kunci pencapaian tujuan organisasi, jika tidak dilakukan maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai secara maksimal. Dalam pelaksanaan penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang SMK Telkom Bandung memiliki kendala karena tidak teridentifikasinya kebutuhan dan harapan siswa, belum ada alat ukur untuk menetapkan kebutuhan dan harapan terhadap sarana prasarana. Selain itu, belum adanya prosedur operasi standar dalam menetapkan kebutuhan dan harapan siswa untuk meningkatkan kualitas layanan adalah kendala utama dalam pelaksanaan penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang.

Penyelesaian masalah dari penelitian ini menggunakan metode SECI (*Socialization, Extelnalization, Combination, Internalization*) untuk menciptakan *knowledge* dalam proses menetapkan kebutuhan dan harapan siswa. Langkah pertama dilakukan dengan analisis gap *servqual* (*service quality*) yang di sesuaikan dengan kondisi aktual SMK Telkom Bandung. Berikutnya di dapatkan informasi penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 4.2 dari hasil analisis gap serta disesuaikan dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2. Informasi penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang di sesuaikan dengan siklus pengelolaan *knowledge* menghasilkan rancangan proses penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang. *Output* dari penyelesaian masalah ini berupa SOP (*standard operating procedure*) penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang.

SOP digunakan sebagai panduan dalam melaksanakan penetapan kebutuhan dan harapan siswa berdasarkan survei kebutuhan dan harapan siswa. Rancangan *standard operating procedure* telah disesuaikan dengan siklus pengelolaan *knowledge* agar pengetahuan yang didapat tetap dimiliki organisasi.

Kata Kunci : Kebutuhan, Harapan, ISO 9001:2015, SECI, SERVQUAL, SOP