

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN .....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan .....	4
I.4 Manfaat .....	4
I.5 Batasan Masalah.....	4
I.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 .....	7
II.2 <i>Interested Parties</i> .....	9
II.3 <i>Knowledge Management</i> .....	10
II.3.1 Tipe <i>knowledge</i> .....	10
II.3.2 Entitas penyusun <i>knowledge management</i> .....	11
II.3.3 Manfaat <i>knowledge management</i> pada organisasi jasa .....	11
II.3.4 Metode SECI .....	12
II.3.5 Siklus pengelolaan <i>knowledge</i> .....	13
II.4 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	13
II.5 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	15
II.5.1 Tujuan penyusunan <i>standard operating procedure</i> .....	15
II.5.2 Manfaat <i>standard operating procedure</i> .....	15
II.5.3 Teknik penyusunan <i>standard operating procedure</i> .....	16
II.5.4 Format penyajian <i>standard operating procedure</i> .....	17
II.6 Proses Bisnis .....	17

II.6.1 Jenis proses bisnis.....	18
II.6.2 Manfaat memiliki proses bisnis.....	18
II.6.3 Simbol standar <i>flowchart</i> .....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
III.1 Metode Konseptual .....	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	21
III.2.1 Tahap pengumpulan data.....	23
III.2.2 Tahap pengolahan data .....	23
III.2.3 Tahap analisis dan pembahasan.....	25
III.2.4 Tahap kesimpulan dan saran.....	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	26
IV.1 Pengumpulan Data .....	26
IV.1.1 <i>Explicit knowledge</i> .....	26
IV.1.2 <i>Tacit knowledge</i> .....	27
IV.2 Tahap <i>Socialization</i> .....	28
IV.3 Tahap <i>Externalization</i> .....	29
IV.3.1 Analisis gap dengan <i>servqual</i> .....	29
IV.3.2 Analisis akar masalah .....	32
IV.4 Tahap <i>Combination</i> .....	33
IV.4.1 Sasaran mutu.....	34
IV.4.2 Gap sasaran mutu dengan kondisi aktual .....	35
IV.4.3 Identifikasi gap <i>requirement</i> ISO 9001:2015 klausul 4.2 dengan kondisi aktual .....	37
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	39
V.1 Rancangan Proses Usulan .....	39
V.2 Analisis Rancangan Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan Siswa Terhadap Sarana Penunjang Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 4.2....	42
V.3 Analisis Rancangan Proses Penetapan Kebutuhan dan Harapan Siswa Terhadap Sarana Penunjang Berdasarkan Siklus Pengelolaan <i>Knowledge</i> .....	43
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	44
VI.1 Kesimpulan .....	44
VI.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	45