

LEMBAR JUDUL.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1.Konsep Manajemen Stratejik.....	9
2.2.Kebijakan Mutu.....	11
2.3.Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	12
2.4.Manajemen Pengetahuan.....	17



2.5.1. Model Organisasi Pembelajaran.....	24
2.5.2. Subsystem Pembelajaran.....	26
2.5.3. Subsystem Organisasi.....	28
2.5.4. Subsystem Manusia.....	30
2.5.5. Subsystem Pengetahuan.....	31
2.5.6. Subsystem Teknologi.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Kerangka Penelitian.....	33
3.2. Desain dan Metodologi Penelitian.....	34
3.3. Sumber Data.....	36
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Instrumen Penelitian.....	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV. PROFIL OBJEK PENELITIAN.....	40
4.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	40
4.2. <i>Line of Service</i> dan <i>Business Segment</i>	42
4.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
BAB V. ANALISA.....	47
5.1. Aspek Kepemimpinan dalam Peningkatan Mutu.....	47
5.2. Aspek Informasi dan Analisis dalam Peningkatan Mutu.....	49
5.3. Aspek Perencanaan Strategik dalam Peningkatan Mutu.....	50
5.4. Aspek Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu..	51
5.5. Aspek Pengelolaan Proses dalam Peningkatan Mutu.....	52



5.7. Aspek Kepuasan Pelanggan dalam Peningkatan Mutu	55
5.8. Aspek Dinamika Belajar dalam Pembelajaran	55
5.9. Aspek Transformasi Organisasi dalam Pembelajaran	60
5.10. Aspek Pemberdayaan Manusia dalam Pembelajaran	66
5.11. Aspek Pengelolaan Pengetahuan dalam Pembelajaran.. ..	72
5.12. Aspek Aplikasi Teknologi dalam Pembelajaran	78
5.13. Analisis Persepsi Peningkatan Mutu.....	83
5.13.1. Aspek Kepemimpinan.....	84
5.13.2. Aspek Informasi dan Analisis.....	87
5.13.3. Aspek Perencanaan Stratejik.....	88
5.13.4. Aspek Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	89
5.13.5. Aspek Pengelolaan Proses.....	90
5.13.6. Aspek Hasil-hasil Operasional.....	92
5.13.7. Aspek Kepuasan Pelanggan.....	93
5.14. Analisis Persepsi Tingkat Pembelajaran.....	94
5.15. Hubungan Antara Tingkat Penerapan <i>Learning Organization</i> , Peningkatan Mutu dan Nilai Tambah Perusahaan.....	100
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
6.1. Kesimpulan.....	103
6.2. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	