

## ABSTRAK

Proses registrasi asrama *Telkom University* merupakan proses penting bagi mahasiswa baru sebelum menghuni asrama. Dalam proses registrasi *onsite* terdapat beberapa kendala dalam melaksanakan prosesnya. Proses registrasi *onsite* dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala berkaitan dengan persyaratan administrasi dan informasi mengenai lokasi registrasi onsite.

Untuk menyelesaikan permasalahan dari penelitian ini menggunakan metode SECI. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang berupa tacit knowledge dan explicit knowledge yang digunakan untuk merancang indikator dan proses bisnis usulan.

Hasil dari penelitian ini merupakan rancangan indikator dan proses bisnis registrasi *onsite* asrama yang didapat dari *Voice of customer* berupa rancangan indikator sebagai referensi untuk membuat proses bisnis usulan yang dapat dijadikan panitia sebagai panduan dalam melaksanakan registrasi onsite asrama Telkom University.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah usulan proses bisnis yang didapat dari hasil evaluasi proses bisnis existing yang ditambah dari hasil rancangan indikator yang dibuat.

***Keywords : SECI, Explicit knowledge, Tacit knowledge, Voice of customer, Service quality.***