

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Landasan Teori	9
II.1 Profil Asrama Universitas Telkom.....	9
II.2 <i>Knowledge</i>	9
II.3 Jenis-Jenis <i>Knowledge</i>	10
II.3.1 <i>Tacit Knowledge</i>	10
II.3.2 <i>Explicit Knowledge</i>	11
II.4 <i>Knowledge Management</i>	11
II.5 Proses Bisnis.....	13
II.6 Metode SECI	14
II.7 <i>Soft skills</i>	16
II.7.1 <i>Emotional Quotient (EQ)</i>	18

II.7.2 Spiritual <i>Quotient</i> (SQ).....	18
II.8 <i>Benchmarking</i>	18
II.8.1 Proses <i>Benchmarking</i>	19
II.9 Alasan Pemilihan Metode	21
Bab III Metodologi Penelitian.....	22
III.1 Model Konseptual	22
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	24
III.2.1 Tahap Pendahuluan	26
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	26
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan saran	28
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan data.....	29
IV.1 Tujuan Program Pembinaan <i>soft skill</i> di Asrama Universitas Telkom.	29
IV.2 Tahap <i>socialization</i>	34
IV.2.1 Tahap menentukan apa yang ingin dibandingkan? (<i>decide what to benchmark?</i>).....	38
IV.2.2 Tahap identifikasi institusi yang ingin dijadikan sebagai referensi (<i>Identify Partner</i>)	39
IV.2.3 Tahap pengumpulan informasi (<i>Gather Information</i>)	41
IV.2.4 Tahap analisis (<i>Analyze</i>)	46
IV.3 Tahap <i>Externalization</i>	62
IV.4 Tahap <i>Combination</i>	78
IV.5 Tahap <i>Internalization</i>	104
Bab V Analisis	106
V.1 Analisis Metode SECI.....	106
V.1.1 <i>Socialization</i>	106
V.1.2 <i>Externalization</i>	109
V.1.3 <i>Combination</i>	110

V.1.4 Internalization.....	116
Bab VI Kesimpulan dan Saran	117
VI.1 Kesimpulan	117
VI.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119