

## DAFTAR ISTILAH

<i>Interested Parties</i>	Disebut juga dengan <i>stakeholders</i> . <i>Stakeholders</i> merupakan orang-orang yang berpengaruh dalam proses bisnis suatu organisasi
Kebutuhan	dasar kekuatan yang ada dalam pemikiran manusia yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi baik dan buruk secara tersirat
Harapan	pernyataan pelanggan kepada penyedia layanan mengenai “layanan yang harus ditawarkan” dari pada “layanan akan ditawarkan”
<i>Knowledge management</i>	Membahas bagaimana proses atau cara untuk menciptakan pengetahuan, memperoleh pengetahuan, menangkap pengetahuan, berbagi pengetahuan dan menggunakan pengetahuan
<i>Tacit knowledge</i>	<i>Knowledge</i> yang hanya dimiliki seseorang dan sukar untuk dibagikan kepada orang lain.
<i>Explicit knowledge</i>	<i>Knowledge</i> yang dimiliki seseorang dan mudah untuk dibagikan kepada orang lain.
<i>Socialization</i>	Proses untuk mendapatkan <i>tacit knowledge</i> dari seseorang melalui diskusi.
<i>Externalization</i>	Tahap konversi <i>tacit knowledge</i> menjadi <i>explicit knowledge</i>
<i>Combination</i>	Tahap kombinasi dari beberapa <i>explicit knowledge</i> untuk mendapatkan aktivitas terbaik
<i>Internalization</i>	Proses untuk mengubah <i>explicit knowledge</i> menjadi <i>tacit knowledge</i>
<i>Service quality</i>	Cara untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas layanan
<i>Siklus knowledge management</i>	Siklus pengelolaan pengetahuan yang terdiri dari <i>capture</i> , <i>storage</i> , <i>share</i> , <i>retrieve</i> , dan <i>reuse</i>