

## ABSTRAK

Dunia industri bisnis yang sangat kompetitif sekarang ini menuntut para perusahaan untuk adaptif, inovatif, dan mengambil keputusan yang tepat agar dapat bertahan. Hal tersebut mendorong munculnya kebutuhan terhadap penerapan *knowledge management* pada perusahaan. Perusahaan yang telah menerapkan *knowledge management* dalam praktek manajemen perusahaannya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Dengan dilaksanakannya penerapan *knowledge management*, maka suatu hal yang mutlak bagi PT. Telkom untuk mengevaluasi *knowledge management* yang selama ini dilaksanakan untuk mengetahui nilai dan manfaat yang ditimbulkan.

Proses evaluasi yang pernah dilakukan PT. Telkom adalah survei terhadap implementasi KM tanpa mengukur dampak implementasi KM terhadap perusahaan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran performansi *knowledge management* dengan menggunakan metode *knowledge management balanced scorecard* dengan fokus penelitian pada perspektif *human capital*. Proses pengukuran performansi *knowledge management* PT. Telkom diawali dengan penjabaran visi, misi, dan strategi *knowledge management* perusahaan ke dalam sasaran strategis, faktor kunci penentu sukses, dan indikator keberhasilan tiap dimensi *human capital* yaitu dimensi *competence*, *improvement system*, *intellectual agility*, *performance*, dan *attitude and motivation*. Proses selanjutnya yaitu pembobotan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) selanjutnya proses terakhir yaitu pengukuran performansi *knowledge management* ditinjau dari perspektif *human capital*.

Pengukuran performansi *knowledge management* PT. Telkom dari perspektif *human capital* menghasilkan 24 indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap performansi *knowledge management* perusahaan. Berdasarkan pembobotan dengan metode AHP didapatkan bahwa dimensi *human capital* yang memiliki bobot tertinggi adalah dimensi *attitude and motivation* (50%), kemudian disusul dengan dimensi *intellectual agility* (18%), dimensi *performance* (14%), dimensi *improvement system* (13%), dan terakhir dimensi *competence* (5%). Sedangkan nilai performansi *knowledge management* perspektif *human capital* PT. Telkom secara keseluruhan untuk tahun 2009 yaitu **4.796** dengan kategori penilaian **Sangat Baik**.

Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki performansi *knowledge management* PT. Telkom ditinjau dari perspektif *human capital* dan dapat mempengaruhi perbaikan untuk perspektif yang lainnya. Untuk penelitian selanjutnya, perlu dilakukan penelitian dengan metode dan lokasi penelitian yang sama untuk perspektif yang lain yaitu perspektif *customer capital*, perspektif *organizational capital*, dan perspektif *financial*.

Kata kunci: *Knowledge Management*, *Human Capital*, *Knowledge Management Balanced Scorecard*