

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SINGKATAN.....	x
DAFTAR ISTILAH	Error! Bookmark not defined.
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Batasan Masalah.....	5
Bab II Landasan Teori	6
II.1 Penelitian <i>Knowledge Management System Performance</i>	6
II.2 <i>Knowledge Management</i>	7
II.2.1 Definisi <i>Knowledge Management</i>	7
II.2.2 Peranan <i>Knowledge Management</i>	8
II.2.3 Tujuan <i>Knowledge Management</i>	8
II.2.4 Karakteristik Perusahaan yang Menjadikan <i>Knowledge</i> sebagai Basis Kompetensinya	9
II.2.5 Sistem Pengukuran <i>Knowledge Management</i>	9
II.2.6 Strategi Penerapan <i>Knowledge Management</i>	10
II.3 <i>Balanced Scorecard</i>	13
II.4 Hubungan <i>Knowledge Management</i> dengan <i>Balanced Scorecard</i>	15
II.5 <i>Knowledge Management Balanced Scorecard</i>	16
II.6 Penerapan <i>Knowledge Management</i> di PT. Telkom	17
II.6.1 Sejarah Penerapan <i>Knowledge Management</i> di PT. Telkom ..	17
II.6.2 Latar Belakang Penerapan <i>Knowledge Management</i> di PT. Telkom	18
II.6.3 Pengertian <i>Knowledge Management</i> di PT. Telkom	18
II.6.4 Implementasi <i>Knowledge Management</i> di PT. Telkom	19
II.6.5 Visi dan Misi <i>Knowledge Management</i> PT. Telkom	19
II.6.6 Aktivitas <i>Knowledge Management</i> pada PT. Telkom	19
Bab III Metodologi Penelitian	21

III.1	Model Konseptual	21
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	23
III.2.1	Tahap Pendahuluan	24
III.2.2	Tahap Desain Kuesioner	24
III.2.3	Tahap Pengumpulan Data	25
III.2.4	Tahap Pengolahan Data.....	26
III.2.5	Tahap Analisis dan Rekomendasi	27
III.2.6	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	28
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
IV.1	Penjabaran Visi, Misi, dan Strategi <i>Knowledge Management System</i> ... 29	
IV.1.1	Penurunan Dimensi <i>Budgets Index</i> Menjadi Faktor Kunci Penentu Sukses.....	29
IV.1.2	Penurunan Dimensi <i>Human Resource Allocation</i> Menjadi Faktor Kunci Penentu Sukses.....	30
IV.2	Penurunan Kategori MAKE Menjadi Indikator Keberhasilan.....	31
IV.2.1	Penurunan Dimensi <i>Budgets Index</i> Menjadi Indikator Keberhasilan.....	35
IV.2.2	Penurunan Dimensi <i>Human Resource Allocation</i> Menjadi Indikator Keberhasilan	37
IV.3	Penentuan Formulasi Perhitungan dan Hasil Pembobotan Indikator Keberhasilan Perspektif <i>Financial</i>	38
IV.4	Formulasi Penilaian Kinerja <i>Knowledge Management Sytem</i> Perspektif <i>Financial</i>	43
IV.4.1	Interval Skor.....	43
IV.4.2	Perhitungan Nilai Kinerja	46
IV.4.3	Penentuan Klasifikasi Kinerja <i>Knowledge Management System</i> Perspektif <i>Financial</i>	46
IV.5	Pengukuran Kinerja <i>Knowledge Management System</i> Perspektif <i>Financial</i>	47
IV.5.1	Pengukuran Kinerja Tiap Dimensi Perspektif <i>Financial</i>	47
IV.5.2	Pengukuran Kinerja <i>Knowledge Management System</i> Perspektif <i>Financial</i> Secara Keseluruhan	57
Bab V	Analisis dan Pembahasan	59
V.1	Analisis Kinerja Tiap Dimensi Perspektif <i>Financial</i>	59
V.1.1	Analisis dan Evaluasi Kinerja Dimensi <i>Budgets Index</i>	59
V.1.2	Analisis dan Evaluasi Kinerja Dimensi <i>Human Resource Allocation</i>	70
V.2	Analisis Kinerja <i>Knowledge Management System</i> Perspektif <i>Financial</i> Secara Keseluruhan	79
V.3	Analisis Penentuan Sasaran Perbaikan dan Perumusan Rekomendasi ..	81

V.4	Rekomendasi Usulan Perbaikan Kinerja <i>Knowledge Management System</i> Perspektif <i>Financial</i>	87
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	98
VI.1	Kesimpulan	98
VI.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100