

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi, Tbk (PT. Telkom) merupakan salah satu perusahaan yang telah menerapkan *knowledge management system*. Dengan diimplementasikannya *knowledge management system* di PT. Telkom perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui kinerja dari *knowledge management system*. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kinerja *knowledge management system* PT. Telkom dengan metode *knowledge management balanced scorecard* dengan fokus penelitian pada perspektif *human capital*.

Perspektif *human capital* diturunkan ke dalam tiga dimensi yaitu *leadership*, *staffing*, dan *empowering*. Ketiga dimensi tersebut diturunkan menjadi indikator keberhasilan berdasarkan kategori MAKE (*Most Admired Knowledge Enterprise*). Terdapat 29 indikator yang digunakan untuk mengukur *knowledge management system* PT. Telkom. Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) digunakan untuk mendapatkan bobot tingkat kepentingan terhadap dimensi dan indikator keberhasilan. Sementara untuk pengukuran kinerja dengan memberikan skor pada setiap dimensi dan indikator keberhasilan menggunakan metode *knowledge management balanced scorecard*.

Berdasarkan pembobotan dengan metode AHP, didapatkan urutan bobot dimensi dari perspektif *human capital* adalah dimensi *leadership*, *empowering* dan *staffing*. Hasil pengukuran kinerja *knowledge management system* PT. Telkom berdasarkan perspektif *human capital* adalah sebesar 4,5877 dengan kriteria Sangat Baik artinya realisasi dari tiap indikator keberhasilan sesuai atau mendekati target perusahaan.

Rekomendasi untuk PT. Telkom dalam meningkatkan *knowledge management system* adalah memotivasi karyawan untuk berkontribusi dalam CoP dan Kampiun dengan memberikan reward dan memfasilitasi kegiatan tersebut. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan mencari dimensi lain pada perspektif yang sama atau menurunkan indikator yang berbeda dari dimensi yang sama.

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