

ABSTRAK

Dunia bisnis saat ini telah memasuki era *knowledge-based management*, dimana *knowledge* menjadi faktor penting dan penentu keberhasilan dalam persaingan. Perusahaan yang telah menerapkan *knowledge management* dalam praktik manajemennya adalah Bank X. Dengan implementasi *knowledge management* yang selalu menyerap biaya yang besar, maka menjadi suatu hal yang mutlak bagi Bank X untuk mengevaluasi *knowledge management* yang diterapkannya.

Proses evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi pengukuran kinerja *knowledge management* dengan menggunakan metode *knowledge management balanced scorecard* dengan fokus penelitian pada perspektif *human capital*. Proses pengukuran kinerja *knowledge management* Bank X diawali dengan penjabaran visi, misi, dan strategi perusahaan ke dalam sasaran strategis, faktor kunci penentu sukses, dan indikator keberhasilan tiap dimensi *human capital* yaitu dimensi *competence, improvement system, intellectual agility, performance, attitude and motivation, leadership practices, employee engagement, knowledge accessibility, dan workforce optimization*. Proses selanjutnya adalah pembobotan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* kemudian pengukuran kinerja *knowledge management* ditinjau dari perspektif *human capital*.

Pengukuran kinerja *knowledge management* bank X menghasilkan 42 indikator keberhasilan yang berpengaruh terhadap kinerja *knowledge management* perusahaan. Berdasarkan pembobotan dengan metode AHP didapatkan bahwa dimensi pada perspektif *human capital* yang memiliki bobot tertinggi adalah *attitude and motivation (23,77%), employee engagement (17,26%), performance (12,57%), competence (11,58%), leadership practices (8,95%), improvement system (7,44%), intellectual agility (6,53%), knowledge accessibility (6,03%), dan workforce optimization (5,91%)*, sedangkan nilai kinerja *knowledge management* perspektif *human capital* Bank X secara keseluruhan tahun 2011 yaitu 4,3476 dengan kriteria sangat baik.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja *knowledge management* Bank X ditinjau dari perspektif *human capital* dan dapat memengaruhi perbaikan untuk perspektif lainnya dalam *knowledge management balanced scorecard* yaitu *customer capital, organizational capital dan financial capital*.

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