

ABSTRAK

Memasuki era industri yang penuh kompetisi, perusahaan dituntut untuk menemukan sebuah strategi bisnis yang sesuai dengan perubahan zaman. Perusahaan dikatakan dapat berkembang dengan optimal apabila mampu menyerap, mengelola, dan menggunakan *knowledge* yang dimiliki oleh para karyawannya secara efektif. Perusahaan tidak hanya mengandalkan kemampuan individu atau mengandalkan *knowledge* yang dimiliki satu unit kerja tertentu, tetapi harus melakukan kolaborasi antar individu, antar unit, antar fungsi, antar disiplin *knowledge*, serta kerja sama yang lebih kreatif antar perspektif dan *skill* yang berbeda untuk memperoleh hasil terbaik. Kolaborasi yang efektif akan meningkatkan daya saing perusahaan yang difasilitasi dan dihasilkan oleh penerapan *knowledge management*.

Salah satu perusahaan yang menerapkan *knowledge management system* adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. Telkom). Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu pengukuran untuk mengetahui kinerja dari *knowledge management system*. Dalam penelitian ini, dilakukan pengukuran kinerja *knowledge management system* dengan fokus penelitian pada perspektif *financial*. Perspektif *financial* diturunkan ke dalam dua dimensi yang berasal dari *The APQC (The American Productivity and Quality Center)*, yaitu *budgets index* dan *human resource allocation*. Kedua dimensi tersebut diturunkan kembali menjadi 18 indikator keberhasilan berdasarkan kategori MAKE (*Most Admired Knowledge Enterprise*). Proses selanjutnya yaitu dilakukan pembobotan tingkat kepentingan untuk setiap dimensi dan indikator keberhasilan dengan menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Pengukuran kinerja dilakukan dengan memberikan skor pada setiap dimensi dan indikator keberhasilan dengan menggunakan metode *knowledge management balanced scorecard*.

Berdasarkan hasil pembobotan tingkat kepentingan, didapatkan hasil bahwa dimensi *human resource allocation* memiliki tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dimensi *budgets index* yaitu sebesar 85,90%. Sedangkan nilai kinerja *knowledge management system* berdasarkan perspektif *financial* adalah sebesar 4,027 dengan kriteria Sangat Baik. Pada akhir penelitian, diberikan beberapa usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja *knowledge management system* di PT. Telkom. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dilakukan penelitian yang menggabungkan berbagai perspektif dalam *knowledge management balanced scorecard* untuk mengetahui kinerja *knowledge management system* secara keseluruhan.

Kata kunci: *Knowledge Management System, Perspektif Financial, Knowledge Management Balanced Scorecard*