

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Survei <i>Knowledge Management</i> PT.Telkom .....	2
Gambar II.1 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Langkah Tindakan Strategis.....	14
Gambar II.2 Model <i>Balanced Scorecard</i> .....	15
Gambar III.1 Model Konseptual .....	21
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	23
Gambar IV.1 Penjabaran Visi ,Misi, dan Strategi KMS di PT. Telkom Berdasarkan Dimensi <i>Budgets Index</i> .....	30
Gambar IV.2 Penjabaran Visi ,Misi, dan Strategi KMS di PT. Telkom Berdasarkan Dimensi <i>Human Resource Allocation</i> .....	31
Gambar IV.3 Penurunan Visi, Misi, Strategi, Faktor Kunci Penentu Sukses dan Indikator Keberhasilan KMS di PT. Telkom Berdasarkan Dimensi <i>Budgets Index</i> .....	35
Gambar IV.4 Penurunan Visi, Misi, Strategi, Faktor Kunci Penentu Sukses dan Indikator Keberhasilan KMS PT. Telkom Berdasarkan Dimensi <i>Human Resource Allocation</i> .....	37
Gambar IV.5 Hasil Pengukuran Kinerja Dimensi pada Perspektif <i>Financial</i> Secara .....	58
Gambar V.1 Bobot Kepentingan Indikator Keberhasilan pada Dimensi <i>Budgets</i> <i>Index</i> .....	61
Gambar V.2 Bobot Kepentingan Indikator Keberhasilan pada Dimensi <i>Human</i> <i>Resource Allocation</i> .....	71
Gambar V.3 Pencapaian Kinerja Tiap Dimensi Perspektif <i>Financial</i> .....	80
Gambar V.4 Hasil Pemetaan Indikator Keberhasilan pada Matriks Empat Kuadran .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kategori Survei <i>Knowledge Management</i> PT. Telkom.....	3
Tabel II.1 Penelitian <i>Knowledge Management System Performance</i> .....	6
Tabel IV.1 Penurunan Kategori MAKE Menjadi Indikator Keberhasilan .....	32
Tabel IV.2 Formulasi Perhitungan dan Hasil Pembobotan Indikator Keberhasilan .....	39
Tabel IV.3 Rasio Konsistensi Tiap Dimensi, Faktor Kunci Penentu Sukses, dan Indikator Keberhasilan Perspektif <i>Financial</i> .....	42
Tabel IV.4 Interval Skor Penilaian Kinerja (Untuk Target Minimum) .....	43
Tabel IV.5 Interval Skor Penilaian Kinerja (Untuk Target Maksimum) .....	44
Tabel IV.6 Interval Skor Penilaian Kinerja (Untuk Indikator yang Pencapaiannya Maksimum 100%) .....	45
Tabel IV.7 Klasifikasi Hasil Pengukuran Kinerja.....	46
Tabel IV.8 Rekapitulasi Nilai, Target, Realisasi, Manfaat, dan Skor Pencapaian Tiap Indikator Keberhasilan.....	48
Tabel IV.9 Rekapitulasi Pengukuran Kinerja Tiap Dimensi Perspektif <i>Financial</i> .....	55
Tabel IV.10 Hasil Pengukuran Kinerja <i>Knowledge Management System</i> Perspektif <i>Financial</i> Secara Keseluruhan .....	57
Tabel V.1 Indikator Keberhasilan pada Dimensi <i>Budgets Index</i> .....	60
Tabel V.2 Target dan Realisasi Tiap Indikator Keberhasilan Dimensi <i>Budgets Index</i> .....	66
Tabel V.3 Indikator Keberhasilan pada Dimensi <i>Human Resource Allocation</i> .....	70
Tabel V.4 Target dan Realisasi Tiap Indikator Keberhasilan Dimensi <i>Human Resource Allocation</i> .....	75
Tabel V.5 Program Pelatihan <i>Leadership</i> Tahun 2010.....	77
Tabel V.6 Rincian <i>Competency Development Program</i> .....	78
Tabel V.7 Proses Perhitungan Nilai Kinerja Dimensi Perspektif <i>Financial</i> .....	79
Tabel V.8 Pemetaan Indikator Keberhasilan Perspektif <i>Financial</i> .....	83
Tabel V.9 Penjelasan Penentuan Prioritas pada Matriks Empat Kuadran .....	85
Tabel V.10 Rekomendasi Usulan Perbaikan Kinerja <i>Knowledge Management</i> Perspektif <i>Financial</i> .....	88