

## 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.
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
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
<b>Bab II Landasan Teori .....</b>	<b>6</b>
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
<b>Bab III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>21</b>

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
<b>Bab IV</b>	<b>Pengumpulan dan Pengolahan Data .....</b>	<b>29</b>
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
<b>Bab V</b>	<b>Analisis dan Pembahasan .....</b>	<b>59</b>
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
<b>Bab VI</b>	<b>Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>98</b>
VI.1	Kesimpulan .....	98
VI.2	Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>100</b>