

## ABSTRAK

Industri bisnis yang kompetitif memaksa perusahaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan kondisi lingkungan, terus-menerus berinovasi dan mengambil keputusan yang tepat untuk mengarahkan perusahaan ke visi awalnya. Kemampuan ini tidak dapat terwujud jika perusahaan tidak mampu menyerap dan menggunakan sumber daya *knowledge* yang dimiliki oleh para anggotanya. Paradigma ini mendorong perusahaan untuk menerapkan *knowledge management*.

PT Telkom merupakan salah satu pionir perusahaan di Indonesia yang telah menerapkan *Knowledge Management System*. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pengukuran *Knowledge Management System performance* PT Telkom dengan metode *knowledge management balanced scorecard* dengan fokus penelitian pada perspektif *innovation capital*. Proses penelitian diawali dengan penurunan perspektif *innovation capital* menjadi 2 dimensi yaitu *renewal and development* dan *atmosphere*. Kedua dimensi ini diturunkan kembali menjadi 13 indikator keberhasilan. Proses selanjutnya yaitu pembobotan tingkat kepentingan terhadap dimensi dan indikator keberhasilan dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Kemudian pemberian skor pada setiap dimensi dan indikator keberhasilan dengan metode *knowledge management balanced scorecard*.

Berdasarkan hasil pembobotan tingkat kepentingan dengan menggunakan AHP, didapatkan bahwa dimensi *renewal and development* memiliki tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dengan dimensi *atmosphere* yaitu sebesar 52.94 %. Sedangkan nilai *Knowledge Management System performance* PT Telkom berdasarkan perspektif *innovation capital* untuk tahun 2010 yaitu sebesar **4.509** dengan kriteria **Sangat Baik**. Pada akhir penelitian, diberikan beberapa usulan perbaikan untuk meningkatkan *Knowledge Management System performance* PT Telkom.

Kata Kunci: *Knowledge Management System Performance, Innovation Capital, Knowledge Management Balanced Scorecard*