

ABSTRAK

Knowledge management merupakan langkah-langkah sistematis untuk mengelola *knowledge* dalam perusahaan agar *knowledge* yang dimiliki oleh masing-masing individu dapat dimiliki oleh semua karyawan sehingga dapat menciptakan *competitive advantage* bagi perusahaan. Salah satu perusahaan yang menerapkan *knowledge management* adalah PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Penerapan *knowledge management* di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. tentunya perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui kinerja *knowledge management* yang ada. Penerapan *knowledge management* dapat dievaluasi salah satunya berdasarkan perspektif *customer capital*.

Pada penelitian ini, dilakukan evaluasi kinerja *knowledge management* dengan menggunakan metode *knowledge management balanced scorecard* berdasarkan perspektif *customer capital*. Proses pengukuran kinerja *knowledge management* diawali dengan penjabaran visi, misi, dan strategi *knowledge management* ke dalam sasaran strategis, faktor kunci penentu sukses, dan indikator keberhasilan masing-masing dimensi perspektif *customer capital*. Dimensi yang diangkat dalam penelitian ini yaitu *better customer handling*, *customer loyalty and satisfaction*, *creation of more value to customer*, *Enhance product or service quality*, *market orientation* serta *market share*. Tahapan selanjutnya yaitu melakukan pembobotan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan kemudian dilakukan pengukuran kinerja *knowledge management* berdasarkan perspektif *customer capital*. Berdasarkan pembobotan dengan metode AHP, dimensi *customer capital* yang memiliki bobot tertinggi adalah *better customer handling* (21,49%), kemudian dimensi *creation of more value to customer* (19,09%), kemudian dimensi *customer loyalty and satisfaction* (18,80%), kemudian dimensi *Enhance product or service quality* (17,6%), kemudian dimensi *market orientation* (12,33%) serta dimensi *market share* (10,73%). Nilai kinerja *knowledge management* secara keseluruhan berdasarkan perspektif *customer capital* yaitu 4.5145 dengan kategori sangat baik.

Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. yaitu untuk indikator yang memiliki bobot tinggi namun nilai kinerja rendah dan indikator dengan bobot tinggi dan nilai kinerja tinggi.

Kata kunci: *Knowledge Management*, *Customer Capital*, AHP, *Knowledge Management Balanced Scorecard*