

***BALANCED SCORECARD* UNTUK PENGUKURAN PERFORMANSI KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM DI PERUSAHAAN**

ABSTARK

Knowledge Management System (KMS) yang diimplementasikan di perusahaan perlu diukur performansinya. Salah satu metode pengukuran performansi yang biasa digunakan di perusahaan/organisasi adalah *balanced scorecard* (BSC). BSC memandang objek pengukuran dari empat perspektif. Tugas akhir ini bertujuan melihat peluang apakah BSC dapat digunakan untuk mengukur performansi KMS di perusahaan. Batasan pembahasan adalah untuk pengukuran performansi menggunakan BSC dan tidak sampai pada hasil pengukurannya.

BSC biasa digunakan untuk mengukur performansi perusahaan yang dalam tugas akhir ini dapat dipandang sebagai sebuah system maupun organisasi. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk melihat kesetaraan perusahaan dan KMS. Hal ini dapat dilakukan dengan membentuk analogi antara KMS dan perusahaan. Untuk memperoleh gambaran contoh model KMS perusahaan yang diterapkan di dunia nyata, maka dilaksanakanlah observasi KMS yang ada di PT. Telkom, Tbk.

Pada pengukuran performansi KMS perusahaan menggunakan BSC, tujuan strategis KMS diturunkan ke level operasional menjadi *key performance indicator* (KPI). KPI kemudian digunakan mengukur performansi KMS. Untuk memberikan gambaran KPI apa saja yang dapat digunakan untuk merepresentasikan tujuan strategis digunakanlah *key success factor* (KSF) dari setiap tujuan strategis. Hasil rumusan KPI kemudian dievaluasi untuk melihat apakah semua KPI yang dirumuskan sudah dapat merepresentasikan setiap tujuan strategis KMS.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa hasil rumusan KPI telah dapat merepresentasikan semua tujuan strategis yang ada. Pada akhirnya yang dapat disimpulkan bahwa BSC berpeluang untuk mengukur performansi KMS dengan memperhatikan beberapa hal, seperti penggunaan KPI kualitatif, penentuan calon responden yang tepat, perbedaan objek pengukuran KMS di perusahaan.

Kata Kunci : Analogi, Balanced Scorecard, Key Performance Indikator, Key Success Factor

ABSTRACT

Knowledge Management System (KMS) is implemented in the company needs to be measured performance. One of the performance measurement method commonly used in the company / organization is a balanced scorecard (BSC). BSC looked at the object of measurement from four perspectives. This final project aims to look at opportunities if the BSC can be used to measure performance in the company's KMS. Limits the discussion is to measure performance using the BSC and not to the measurement results.

BSC is used to measure company performance in this final task can be viewed as a system or organization. Therefore is a need to see equity firms and KMS. This can be done by forming an analogy between the KMS and the company. To get an example of a company KMS model applied in the real world, then the KMS dilaksanakanlah observation in PT. Telkom, Tbk

In the measurement of company performance using the BSC KMS, KMS strategic objectives down to operational level the key performance indicators (KPI). KPI is then used to measure performance KMS. To illustrate what KPIs can be used to represent the key strategic objectives are used success factor (KSF) of each strategic goal. Results formulation of KPI then evaluated to see if all the defined KPI's can represent any strategic objectives KMS.

Evaluation results show that the formulation of KPIs have been able to represent all the existing strategic objectives. In the end that it can be concluded that the BSC has an opportunity to measure the performance KMS with a few things, such as the use of qualitative KPI, determining the right candidate respondents, differences in the measurement object at the company's KMS.

Keywords : Analogi, Balanced Scorecard, Key Performance Indikator, Key Success Factor