

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PEGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENGANTAR	
1. Pengantar.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Penelitian.....	5
1.5. Keaslian Peneliti.....	5
1.6. Struktur Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1. Knowledge Management.....	8
2.1.1. Kerangka Berpikir Knowledge.....	9
2.1.2. <i>Knowledge management</i> Dalam Perusahaan.....	13
2.1.3. <i>Organizational Knowledge management</i> System.....	17
2.1.4. Peta Knowledge dalam Organisasi.....	18
2.2. Knowledge dan Kompetensi Kerja.....	23
2.3. Strategi Perusahaan (Corporate Strategy).....	27
2.4. Kinerja Perusahaan (Corporate Performance).....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3. Metodologi Penelitian	34
3.1. Tujuan Penelitian.....	34
3.2. Metode Penelitian	35
3.3. Data Penelitian.....	36
3.3.1. Data Primer.....	36
3.3.2. Data Sekunder.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. Hasil Penelitian.....	38
4.1. Profil Perusahaan PT. Swadharma Duta Data.....	38
4.1.1. Gambaran Singkat Perusahaan.....	38
4.1.2. Visi, Misi dan Strategi Perusahaan.....	39
4.1.3. Struktur Organisasi.....	40
4.1.4. <i>Knowledge management</i> di PT. Swadharma Duta Data.....	43
4.2. Analisis Data dan Pembahasan.....	49
4.2.1. Analisis Penerapan Knowledge Managemen.....	50
4.2.1.1. Analisis Kinerja Perusahaan.....	56
4.2.1.2. Analisis Kinerja Finansial.....	57
4.2.1.3. Analisis Kinerja Non Finansial.....	59

BAB V KESIMPILAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA.....	68
---------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69
------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2-1 Alat Ukur Kinerja Keuangan.....	31
Tabel 2-2 Alat Ukur Kinerja Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 2-3 Alat Ukur Kinerja Proses Bisnis Internal.....	32
Tabel 2-4 Alat Ukur Kinerja Non Keuangan.....	33
Tabel 4-1 Hasil Kuisisioner <i>Knowledge Management</i>	51
Tabel 4-2 Tahapan Implementasi Aplikasi Pada system Knowledge Management PT. Swadharma Duta Data.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Model Michael Zack.....	10
Gambar 2.2 Hubungan Antara Strategi : Perusahaan, Pengetahuan, Knowledge Management.....	11
Gambar 2-3 Unsur Kompetensi Individu.....	25
Gambar 2-4 Model Hubungan Sebab Akibat dari Kompetensi	27
Gambar 2-5 Proses Manajemen Strategik.....	28
Gambar 2-6 Elemen Balance Score Card Lawrence.....	33
Gambar 4-1 Corporate Plan PT.Swadharma Duta Data.....	40
Gambar 4-2 Struktur Organisasi PT. Swadharma Duta Data.....	41
Gambar 4-3 Kompetensi dan Perencanaan Produk PT. Swadharma Duta Data...43	
Gambar 4-4 Sistim Informasi PT. Swadharma Duta Data : Internet.....	47
Gambar 4-5 Sistim Informasi PT. Swadharma Duta Data : Intranet.....	49
Gambar 4-6 Profil Responden PT. Swadharma Duta Data.....	50
Gambar 4-7 Revenue PT. Swadharma Duta Data.....	57
Gambar 4-8 ROI PT. Swadharma Duta Data.....	58
Gambar 4-9 Pertumbuhan Sertifikasi Sumber Daya.....	60
Gambar 4-10 Pertumbuhan Implementasi Aplikasi.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Knowledge Management.....	69
Lampiran 2. Daftar Responden.....	71
Lampiran 3. Peraturan Pelaksanaan Meeting.....	72
Lampiran 4. Prosedur Pelatihan dan sertifikasi.....	73
Lampiran 5. Instruksi Kerja Persiapan Sertifikasi.....	76
Lampiran 6. Evaluasi Hasil Pelatihan / Sertifikasi.....	77