

## ABSTRAK

## EVALUASI EFEKTIVITAS HASIL MANAGEMENT REVIEW BERDASARKAN ISO 9004:2000 ATAS FUNGSI SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT. TELKOM DIVRE V SURABAYA

Manusia merupakan faktor penentu yang terpenting dalam kemajuan jaman. Oleh karena itu, faktor manusia dalam perusahaan harus dikelola dengan baik untuk menunjang produktivitas perusahaan agar perusahaan dapat unggul dalam persaingan usaha. “*Human resource management is fundamental to all management activity*” (Torrington dkk, 2005:23). Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Fungsi SDM bertanggung jawab dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki. Apabila perusahaan ingin tetap unggul dalam persaingan, maka perusahaan harus melakukan perbaikan secara rutin. Suatu audit atas sumber daya perusahaan dapat membantu manajer mengidentifikasi penyimpangan antara kondisi aktual dengan kondisi yang diinginkan. Melalui audit manajemen sumber daya manusia, kebijakan serta sistem kerja fungsi SDM dapat dinilai.

Audit manajemen atas fungsi sumber daya manusia sangat penting bagi semua perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti TELKOM. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas hasil *management review* sebagai alat bantu manajemen dalam menilai kinerja fungsi sumber daya manusia pada PT. Telkom Divre V Surabaya dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

Dalam ISO 9004:2000 audit manajemen disebut sebagai *management review*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil *management review* atas fungsi HR Area 05 telah efektif berdasarkan kriteria efektivitas *management review* berdasarkan ISO 9004:2000 dan rata-rata berada pada *maturity level* 2.82. Meskipun masih terdapat sedikit ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan karyawan dengan jabatannya serta tidak adanya *feedback* atas keluhan karyawan, tetapi sebagian besar data mengenai perencanaan dan pelaksanaan kriteria efektivitas hasil *management review* telah didokumentasikan dengan baik dan telah diimplementasikan di seluruh bagian organisasi sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil *management review* pada PT. Telkom Divre V Surabaya berada pada *maturity level* ketiga, yaitu *stable formal system approach*.

Kata kunci: Management review, ISO 9004:2000, Maturity level, HR Area 05.