

INTISARI

Salah satu kunci utama kesuksesan bersaing perusahaan adalah kemampuan perusahaan untuk dapat menerapkan manajemen strategis dengan baik termasuk didalamnya melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan strategi. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk arca Jakarta Barat (Telkom Jakarta Barat) sebagai salah satu unit bisnis TELKOM diharapkan mampu menerapkan manajemen strategis dengan baik. Evaluasi terhadap implementasi strategi Telkom Jakarta Barat perlu menjadi perhatian karena akan turut membawa pengaruh terhadap kinerja TELKOM. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan strategi di Telkom Jakarta Barat.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelaksanaan strategi adalah dengan menggunakan ISO 9004. ISO 9004 dalam pelaksanaannya dapat digunakan dalam melakukan penilaian dan mengevaluasi kematangan kualitas sistem manajemen dalam pelaksanaan strategi yang diukur berdasarkan tingkat kematangan kinerja. Penggunaan ISO 9004 juga didasarkan pada Telkom Jakarta Barat sudah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 sehingga memudahkan penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan kinerja Telkom Jakarta Barat rata-rata mencapai nilai 3,0 atau berada pada pendekatan sistem baku bersifat stabil. Secara umum pelaksanaan strategi di Telkom Jakarta Barat untuk mencapai sasaran utama sudah berjalan efektif. Area yang masih perlu perbaikan adalah pada bagian *Fixed Phone Sales* dan *General Support* sedangkan berdasarkan prinsip manajemen mutu pada indikator-indikator yang dapat meningkatkan nilai prinsip hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok. Alokasi dan investasi sumber daya Telkom Jakarta Barat dapat difokuskan pada bagian tersebut dengan tujuan dapat meningkatkan kinerja Telkom Jakarta Barat secara keseluruhan

Kata kunci: Manajemen Strategis, ISO 9004

ABSTRACT

One of company success key is the capability to implement a good strategic management, including the capability to evaluate it. PT Telekomunikasi Indonesia, West Jakarta Area (Telkom Jakarta barat) as one of TELKOM Business Unit is supposed to implement a good strategic management. Evaluation of strategic management in Telkom Jakarta Barat becomes a high concern as it has a deep impact into TELKOM performance. This thesis objection is to evaluate the implementation of strategic management effectiveness in Telkom Jakarta Barat.

One of appropriate methods to calculate the implementation of Strategic effectiveness towards company is ISO 9004. ISO 9004 method could be appropriately used in assessing and evaluating the quality of management system towards the strategic management implementation, which is determined by the level of company performance. The implementation of ISO 9004 method in this thesis also based on ISO 9001:2000 certificate that has been well implemented in Telkom Jakarta Barat.

The results of this thesis determine that the valuation of Telkom Jakarta Barat performance level is 3.0 or in the stable condition through standard system approach. Principally the implementation of strategic management towards Telkom Jakarta Barat objectives already implement effectively. The improvement required is on Fixed Phone Sales and General Support units, while based on the indicator of quality management principal, the improvement required towards the Mutually Benefit Supplier Relationship Indicator. Based on the results, the allocation and investment of Telkom Jakarta Barat resources have to be focused on those improvements required, in order to advance the whole performance of Telkom Jakarta Barat

Key words: Strategic Management, ISO 9004