

ABSTRAK

Dalam menyambut era perdagangan bebas, tidak dapat disangkal lagi bahwa persaingan antar perusahaan semakin ketat. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut, perusahaan semakin dituntut untuk memenuhi selera pasar dengan menghasilkan produk-produk dengan kualitas yang baik. Dalam menghasilkan suatu kualitas diperlukan perbaikan secara terus menerus terhadap manusia, proses dan lingkungan perusahaan. Seiring dengan pernyataan tersebut, performansi perusahaan merupakan senjata ampuh bagi perusahaan untuk dapat bersaing dengan para kompetitor dan sebagai kosenkuensinya dibutuhkan sistem pengukuran performansi yang mampu mendukung pencapaian kualitas yang baik.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur yaitu tekstil yang sekarang ini sudah mendapatkan ISO 9001 dan berfokus pada kepuasan atas produk dan pelayanan yang diberikan, perusahaan belum merasa puas akan sistem manajemen tersebut sehingga menginginkan standar atau pengakuan international yang lebih baik. Secara bersamaan perusahaan juga ingin menunjukkan bahwa perusahaan mampu bekerja dan menghasilkan performansi yang baik. Maka kiranya *Malcolm Baldrige Quality National Award 2004 (MBQNA)* merupakan sarana yang tepat bagi PT. X Bandung untuk menerapkan pengukuran performansi dengan pengendalian mutu terpadu dan memperbaiki performansi perusahaan. Sehingga setiap aktivitas perusahaan menjadi jelas dan mudah untuk dikendalikan, sarana ini juga meyakinkan konsumen akan konsistensi produk dan proses yang dihasilkan serta memberikan performansi yang baik bagi perusahaan.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua tahap, yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dari perusahaan dan dengan melakukan wawancara dengan metode *Self Assesment*. Kuesioner tersebut mencerminkan ekspektasi dari setiap kategori MBQNA, selanjutnya hasil data tersebut menjadi input untuk pengambilan data selanjutnya, yaitu *Self Assesment*. Usulan perbaikan performansi perusahaan melalui hasil kuesioner dan *Self Assesment*.

Melalui penelitian yang dilakukan, dengan menggunakan kuesioner maka diperoleh hasil bahwa kriteria yang memiliki kualitas paling rendah adalah *Human Resources Focus*, dengan total nilai sebesar 663, dimana total nilai tersebut berada dibawah nilai kritis yang dimiliki, sehingga kriteria ini dijadikan sebagai input untuk melakukan *Self Assesment*. Hasil yang telah diperoleh dengan melakukan *Self Assesment* adalah perusahaan memiliki rata-rata nilai 64 %, dimana nilai tersebut berada pada tahap 3.

Pihak perusahaan disarankan untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi performansi perusahaan, terutama untuk faktor *Human Resources Focus*, sehingga perusahaan dapat memberdayakan sumber daya yang dimiliki dengan maksimal, yaitu secara efisien dan efektif.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Perumusan Masalah.....	1-4
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-5
1.6 Manfaat Penelitian.....	1-5
1.7 Sistematika Penulisan.....	1-6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penyusunan Rancangan Penelitian.....	2-1
2.2 Populasi dan Sampel	
2.2.1 Definisi Populasi.....	2-3
2.2.2 Definisi Sampel.....	2-3
2.2.3 Penentuan Sampel.....	2-4
2.2.4 Teknik Sampling.....	2-5
2.2.5 Ukuran Sampel.....	2-7
2.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-8
2.3.1 Skala Pengukuran.....	2-8
2.3.2 Instrumen Penelitian.....	2-11
2.3.3 Uji Validitas Instrumen.....	2-12

2.3.4	Uji Reliabilitas Instrumen.....	2-13
2.4	Konsep Tentang Kualitas	
2.4.1	Definisi Kualitas.....	2-16
2.4.2	Pentingnya Kualitas.....	2-19
2.4.3	Dimensi Kualitas.....	2-19
2.5	Sistem Manajemen Kualitas (<i>Total Quality Management</i>).....	2-21
2.6	Sistem Manajemen Kualitas Kriteria Malcolm Baldrige Quality National Award 2004 (MBQNA).....	2-26
2.6.1	Sejarah Malcolm Baldrige Quality National Award.....	2-26
2.6.2	Nilai-Nilai Inti, Konsep dan Kerangka Malcolm Baldrige Quality National Award.....	2-27
2.6.3	Kriteria Malcolm Baldrige Quality National Award 2004	
2.6.3.1	<i>Leadership</i>	2-32
2.6.3.2	<i>Strategic Planning</i>	2-34
2.6.3.3	<i>Customer and Market Focus</i>	2-35
2.6.3.4	<i>Measurement, Analysis and Knowledge Management</i>	2-38
2.6.3.5	<i>Human Resource Focus</i>	2-38
2.6.3.6	<i>Process Management</i>	2-39
2.6.3.7	<i>Business Result</i>	2-41
2.6.4	<i>Self Assesment</i>	2-42

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	3-6
3.2	Identifikasi Masalah.....	3-6
3.3	Perumusan dan Tujuan Penelitian.....	3-6
3.4	Studi Kepustakaan, Studi Tentang Perusahaan dan Identifikasi Variabel-variabel	
3.4.1	Studi Kepustakaan Mengenai Malcolm Baldrige Quality National Award 2004.....	3-7
3.4.2	Studi Tentang Perusahaan Yang Akan Diteliti.....	3-8

3.4.3	Identifikasi Konsep Malcolm Baldrige Quality National Award 2004.....	3-8
3.5	Identifikasi Data Yang Diperlukan dan Cara Pengumpulan Data	
3.5.1	Identifikasi Data Yang Diperlukan.....	3-9
3.5.2	Identifikasi Cara Pengumpulan Data.....	3-9
3.6	Penyusunan Kuesioner.....	3-10
3.7	Pengujian Validitas Instrumen.....	3-17
3.8	Penyebaran Kuesioner.....	3-17
3.9	Pengumpulan Data Awal.....	3-18
3.10	Pengujian Validitas Instrumen.....	3-18
3.11	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	3-18
3.12	Pengolahan dan Analisis Data Awal.....	3-19
3.13	Pengumpulan Data Akhir.....	3-19
3.14	Pengujian Validitas Instrumen.....	3-20
3.15	Pelaksanaan <i>Self Assesment</i>	3-21
3.16	Pengolahan dan Analisis Data Akhir.....	3-21
3.17	Kesimpulan dan Saran.....	3-26

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Objek Penelitian	
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	4-1
4.1.2	Lokasi Perusahaan	
4.1.2.1	Letak Perusahaan.....	4-2
4.1.2.2	Luas Tanah dan Luas Bangunan.....	4-2
4.1.3	Visi, Misi, dan Spirit Perusahaan.....	4-3
4.1.4	Struktur Organisasi.....	4-3
4.1.5	Ketenagakerjaan	
4.1.5.1	Jumlah Tenaga Kerja.....	4-8
4.1.5.2	Hari dan Jam Kerja.....	4-8
4.1.6	Daerah Pemasaran.....	4-9
4.2	Pengumpulan Data.....	4-9

4.2.1	Pengumpulan Data Awal.....	4-10
4.2.2	Pengumpulan Data Akhir.....	4-11
4.2.2.1	Penentuan Prioritas.....	4-11
4.2.2.2	Penyusunan <i>Self Assesment</i>	4-11
4.2.2.3	Penentuan Pihak Yang Menjadi Sumber Informasi.....	4-16
4.2.2.4	Pelaksanaan <i>Self Assesment</i>	4-17

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengolahan Data Awal.....	5-1
5.1.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	5-1
5.1.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	5-3
5.1.3	Pengolahan Kuesioner.....	5-6
5.2	Analisis Data Awal.....	5-15
5.2.1	Analisis Penyusunan Kuesioner.....	5-15
5.2.2	Analisis Pengujian Validitas Instrumen.....	5-16
5.2.3	Analisis Pengumpulan Data Awal.....	5-17
5.2.4	Analisis Pengujian Validitas Instrumen.....	5-17
5.2.5	Analisis Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	5-18
5.2.6	Analisis Hasil Pengolahan Data Awal.....	5-18
5.2.6.1	Kriteria 1 <i>Leadership</i>	
5.2.6.1.1	Analisis Kriteria 1.....	5-19
5.2.6.1.2	Usulan Perbaikan Kriteria 1.....	5-21
5.2.6.2	Kriteria 2 <i>Strategic Planning</i>	
5.2.6.2.1	Analisis Kriteria 2.....	5-23
5.2.6.2.2	Usulan Perbaikan Kriteria 2.....	5-24
5.2.6.3	Kriteria 3 <i>Customer and Market Focus</i>	
5.2.6.3.1	Analisis Kriteria 3.....	5-25
5.2.6.3.2	Usulan Perbaikan Kriteria 3.....	5-27
5.2.6.4	Kriteria 4 <i>Measurement, Analysis and Knowledge Management</i>	
5.2.6.4.1	Analisis Kriteria 4.....	5-28
5.2.6.4.2	Usulan Perbaikan Kriteria 4.....	5-30

5.2.6.5 Kriteria 5 <i>Human Resource Focus</i>	
5.2.6.5.1 Analisis Kriteria 5.....	5-31
5.2.6.5.2 Usulan Perbaikan Kriteria 5.....	5-32
5.2.6.6 Kriteria 6 <i>Process Management</i>	
5.2.6.6.1 Analisis Kriteria 6.....	5-34
5.2.6.6.2 Usulan Perbaikan Kriteria 6.....	5-36
5.2.6.7 Kriteria 7 <i>Business Result</i>	
5.2.6.7.1 Analisis Kriteria 7.....	5-36
5.3 Pengolahan Data Akhir.....	5-39
5.4 Analisis Data Akhir.....	5-44
5.4.1 Analisis Penyusunan <i>Self Assesment</i>	5-44
5.4.2 Analisis Pengujian Instrumen.....	5-45
5.4.3 Analisis Proses Pengumpulan Data Akhir.....	5-45
5.4.4 Analisis Hasil Penilaian <i>Self Assesment</i>	5-46
5.4.4.1 Sistem Kerja (<i>Work System</i>).....	5-47
5.4.4.2 Pembelajaran dan Motivasi Karyawan (<i>Employee Learning and Motivation</i>).....	5-52
5.4.4.3 Kesejahteraan/Kesehatan dan Kepuasan Karyawan (<i>Employee Wll-Being and Satisfaction</i>).....	5-58
5.4.5 Usulan Perbaikan Berdasarkan Hasil <i>Self Assesment</i>	5-63

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Pedoman Penilaian Pada <i>Self Assesment</i>	2-43
3.1	Daftar Pertanyaan Kuesioner	3-14
3.2	Skala Penilaian	3-15
3.3	Daftar Responden Kuesioner	3-16
3.4	Daftar Responden <i>Self Assesment</i>	3-20
3.5	Pedoman Penilaian Pada <i>Self Assesment</i>	3-22
3.6	Nilai Tiap Kriteria Dan Sub Kriteria Pada <i>Self Assesment</i>	3-25
4.1	Sejarah Perusahaan	4-1
4.2	Hasil Penyortiran	4-10
5.1	Rekapitulasi Validitas Instrumen Data Awal	5-3
5.2	Rekapitulasi Reliabilitas Instrumen Data Awal	5-5
5.3	Rekapitulasi Total Nilai Kriteria 2	5-6
5.4	Nilai Kritis	5-7
5.5	Rekapitulasi Total Nilai Kriteria 1	5-9
5.6	Rekapitulasi Total Nilai Kriteria 3	5-10
5.7	Rekapitulasi Total Nilai Kriteria 4	5-11
5.8	Rekapitulasi Total Nilai Kriteria 5	5-12
5.9	Rekapitulasi Total Nilai Kriteria 6	5-13
5.10	Rekapitulasi Total Nilai Kriteria 7	5-14
5.11	Penilaian Sistem Sub Kategori Sistem Kerja	5-39
5.12	Penilaian Sistem Sub Kategori Pembelajaran dan Motivasi Karyawan	5-41
5.13	Penilaian Sistem Sub Kategori Kesejahteraan /Kesehatan dan Kepuasan Karyawan	5-42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2-5
2.2	Kerangka Bekerja Malcolm Baldrige Quality National Award 2004-09-05	2-32
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi	4-8
5.1	Skala Kontinus Pada Tiap Butir Kriteria 2	5-8
5.2	Skala Kontinus Secara Total Kriteria 2	5-8
5.3	Skala Kontinus Secara Total Kriteria 1	5-9
5.4	Skala Kontinus Secara Total Kriteria 3	5-10
5.5	Skala Kontinus Secara Total Kriteria 4	5-11
5.6	Skala Kontinus Secara Total Kriteria 5	5-12
5.7	Skala Kontinus Secara Total Kriteria 6	5-13
5.8	Skala Kontinus Secara Total Kriteria 7	5-14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
A	Kuesioner Penelitian	LA-1
B	Rekapitulasi Kuesioner Penelitian	LB-1
C	Tabel Nilai Korelasi Pearson Product Moment	LC-1
D	Perhitungan Uji Validitas Kuesioner	LD-1
E	Perhitungan Uji Reliabilitas Kuesioner	LE-1
F	Pertanyaan Self Assesment	LF-1
G	Hasil Self Assesment	LG-1