

TUGAS AKHIR

**PENGUKURAN KINERJA FAKULTAS TEKNOLOGI
INDUSTRI UPH SURABAYA BERDASARKAN KRITERIA
MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu

Oleh :

NAMA : ANDRE WIJAYA

NPM : 03320090021



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2012**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Andre Wijaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 03320090021

Program Studi : Teknik Industri

Dengan ini menyatakan bahwa karya Tugas Akhir yang saya buat dengan judul
**“PENGUKURAN KINERJA FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UPH
SURABAYA BERDASARKAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE
NATIONAL QUALITY AWARD”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 2 Mei 2012

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
PAJAK PENAWARAN
TGL
20
E6858AAF981508125
ENAM RIBU RUPIAH
6000, DJP Andre Wijaya



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGUKURAN KINERJA FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UPH SURABAYA BERDASARKAN KRITERIA
MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD**

Oleh :

Nama : Andre Wijaya
NPM : 03320090021
Program Studi : Teknik Industri
Peminatan : Manajemen Teknologi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 2 Mei 2012

Menyetujui :

Pembimbing Utama

(Dian Trihastuti, S.T., M. Eng.)

Co-Pembimbing/Supervisor

(Lusiana Permata Sari H., S.T., M. Eng.)

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Johan K. Runtuk, S.T., M.T.)

Dekan Fakultas Teknologi Industri

(Prof. Dr. John E. Batubara)



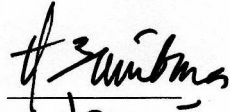
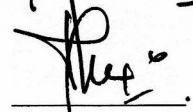

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa, 15 Mei 2012 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pelita Harapan, atas nama:

Nama : Andre Wijaya
NPM : 03320090021
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PENGUKURAN KINERJA FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UPH SURABAYA BERDASARKAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama	Status	Tanda tangan
1. Prof. Dr. John E. Batubara	, sebagai Pimpinan Sidang	
2. Dian Trihastuti, S.T., M. Eng.	, sebagai Penguji 1	
3. Lusia Permata Sari H., S.T., M. Eng.	, sebagai Penguji 2	

Surabaya, 15 Mei 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan pertolongan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir yang berjudul “PENGUKURAN KINERJA FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UPH SURABAYA BERDASARKAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE NATIONAL QUALITY AWARD” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menghadapi berbagai tantangan dan pergumulan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Namun melalui bimbingan, bantuan, doa dan dukungan dari berbagai pihak, maka Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang turut serta membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Prof. Dr. John E. Batubara selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya.
- 2) Johan K. Runtuk, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya,
- 3) Dian Trihastuti, S.T., M. Eng. selaku dosen pembimbing pertama dalam pembuatan tugas akhir ini.
- 4) Lusia Permata Sari H., S.T., M. Eng. selaku dosen pembimbing kedua dalam pembuatan tugas akhir ini.
- 5) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
- 6) Stevani Wongan yang telah memberikan dukungan moril, doa, saran dan kritik dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
- 7) Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
- 8) Teman-teman Universitas Pelita Harapan Surabaya yang aktif memberikan ide dan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

9) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dimana terdapat berbagai kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu penulis berharap adanya kritik dan saran dari pembaca yang sangat bermanfaat bagi penulis. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan semua pihak yang membacanya.

Surabaya, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Penelitian	2
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas	4
2.1.1 Perkembangan Konsep Kualitas	4
2.1.2 Perspektif Kualitas	5
2.2 Sistem Mutu	6
2.3 <i>Quality Awards</i>	7
2.3.1 <i>Deming Prize</i>	7
2.3.2 <i>European Quality Award</i>	9
2.3.3 <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i>	10
2.3.3.1 Kriteria Penghargaan MBNQA	11
2.3.3.2 Nilai Inti dan Konsep MBNQA	11
2.3.3.3 Kategori dan Sub-kategori Penilaian MBNQA	

	<i>Education Criteria</i>	18
2.3.3.4	<i>Scoring Band Descriptors</i>	18
2.4	Kinerja.....	20
2.4.1	Alat Ukur Kinerja	21
2.5	Jasa	21
2.5.1	Karakteristik Jasa	22
2.6	Penelitian Terdahulu	23
2.6.1	Aplikasi Model <i>Malcolm Baldrige</i> Untuk Mengukur Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Pendidikan Program Pascasarjana PS IKMUI Tahun 2004	23
2.6.2	Penilaian Kinerja Suatu Jurusan Dengan Kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award dan Penentuan Ranking Menggunakan <i>Analytical Network Process</i>	24
2.6.3	Rancangan Penilaian Manajemen Kinerja Berdasarkan Kriteria MBNQA Untuk Kinerja Terbaik (Studi di PT. XYZ)	25
2.7	Analisis SWOT	25
2.8	Perhitungan Jumlah Sampel	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Teknik Pengumpulan Data	29
3.2	Teknik Pengolahan Data	30
3.2.1	Uji Reliabilitas	30
3.3	Teknik Analisis Data	30
3.4	Langkah-langkah Pengerjaan Penelitian	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Sampel MBNQA	33
4.2	Penyusunan Data MBNQA	34
4.3	Uji Reliabilitas	34
4.4	Kualitas Data MBNQA	35
4.5	Perhitungan Nilai Subkategori	36
4.6	Perhitungan Nilai Kategori	38

4.7	Pembahasan Hasil Perhitungan	38
4.8	Strategi Pengembangan FTI UPH Surabaya	40
4.8.1	Strategi Pengembangan Kategori Fokus Pada Karyawan ...	40
4.8.2	Strategi Pengembangan Kategori Hasil-hasil	43
4.8.2.1	Strategi Pengembangan Subkategori Hasil Finansial dan Pemasaran	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan Hasil Penelitian	48
5.2	Saran-saran	48

DAFTAR PUSTAKA

50

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Matrik Analisis SWOT	27
Gambar 3.1	Flow Chart Langkah-langkah Pengerjaan Penelitian	32
Gambar 4.1	Grafik Lama Bekerja Karyawan FTI	33
Gambar 4.2	Grafik Tingkat Kepuasan Karyawan FTI Dalam Bekerja ...	34
Gambar 4.3	Grafik Jumlah Mahasiswa Aktif Per Angkatan	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penilaian MBNQA <i>Education Criteria</i>	18
Tabel 2.2	Deskripsi Nilai Proses.....	19
Tabel 2.3	Deskripsi Nilai Hasil	20
Tabel 2.4	Perbedaan Alat-alat Ukur Kinerja	21
Tabel 2.5	Contoh Perhitungan Nilai Kategori 1.2 (<i>Social Responsibility</i>)	24
Tabel 4.1	Contoh Penyusunan Data Kategori Kepemimpinan	34
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Dengan Bantuan SPSS versi 16.0 ...	35
Tabel 4.3	Contoh Perhitungan Nilai Subkategori 1.1 (Kepemimpinan Atasan)	36
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Nilai Semua Subkategori	37
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Nilai Kategori Proses (Kategori 1-6) ...	38
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Nilai Kategori Hasil (Kategori 7)	38
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Nilai Total	38
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Subkategori 5.2 (Hubungan Dengan Karyawan)	40
Tabel 4.9	Contoh Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan	42
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Subkategori 7.5 (Hasil Finansial dan Pemasaran)	43
Tabel 4.11	Matrik Analisis SWOT FTI UPH Surabaya	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Kuesioner MBNQA
- Lampiran B. Hasil Perhitungan MBNQA
- Lampiran C. Kuesioner Analisis SWOT
- Lampiran D. Data Analisis SWOT