



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PEMBUATAN
ROTI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *MALCOLM
BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE*
(Studi Kasus: ROTTE BAKERY CABANG GARUDA SAKTI)**

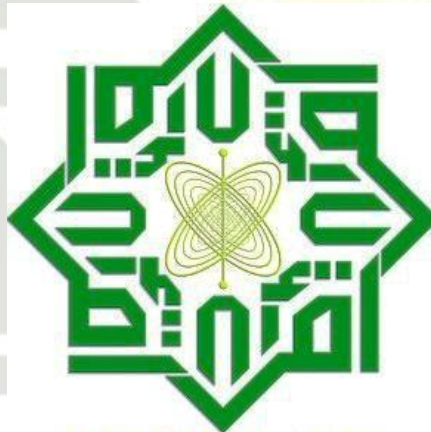
TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Disusun Oleh:

PUTRI KHOIRUN NISA

11850220485



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PEMBUATAN
ROTI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *MALCOLM
BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE*
(Studi Kasus: ROTTE BAKERY CABANG GARUDA SAKTI)**

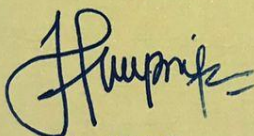
TUGAS AKHIR

Oleh:

PUTRI KHOIRUN NISA
11850220485

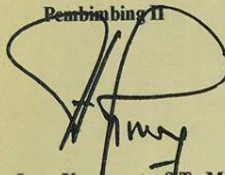
Telah diperiksa, disetujui, dan disahkan Sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 14 Juli 2022

Pembimbing I



Harpito, S.T., M.T
NIP. 198205302015031001

Pembimbing II



Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
NIP. 197304122007101002

Ketua Jurusan



Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP : 198205272015032002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PEMBUATAN
ROTI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *MALCOLM
BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE*
(Studi Kasus: ROTTE BAKERY CABANG GARUDA SAKTI)**

TUGAS AKHIR


Oleh:

PUTRI KHOIRUN NISA
11850220485

Telah dipertahankan didepan sidang dewan penguji
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 14 Juli 2022

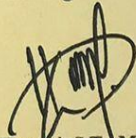
Pekanbaru, 14 Juli 2022
Mengesahkan,

Dekan



Dr. Hartono, M.Pd.
NIP : 1964030119922031003

Ketua Program Studi



Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP : 198205272015032002

DEWAN PENGUJI

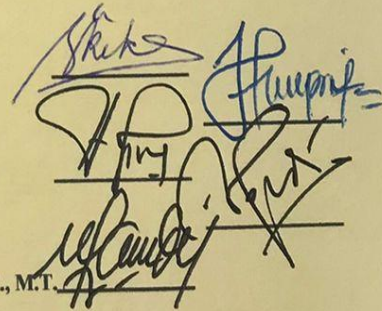
Ketua : Dr. Rika, S.Si., M.Sc

Sekretaris I : Harpito, S.T., M.T

Sekretaris II : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.

Anggota I : Anwardi S.T., M.T.

Anggota II : Muhammad Ihsan Hamdy, S.ST., M.T.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 14 Juli 2022

Yang membuat pernyataan

PUTRI KHOIRUN NISA
11850220485

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmannirrahim, Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita yang diinginkan.

“Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat (QS: Al-Mujadilah 11)”. “Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Sungguh Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu”. (QS. Ath -Thalaq: 2-3)”

Samudra yang luas berawal dari sungai-sungai kecil. ahli butuh ribuan asumsi hanya untuk melahirkan satu teori. Hal yang besar pun lahir dari sesuatu yang kecil. Awali tujuan hidup dengan mimpi, Karena mimpi yang akan melahirkan impian. Sebab Impian adalah jembatan menuju kesuksesan Dan keyakinan merupakan kunci dari kesuksesan Saya tidak pernah memikirkan kegagalan. Karena memikirkan kegagalan sama dengan merencanakannya. Kegagalanku adalah batu loncatan menuju sukses, Ku indahkan kegagalan itu menjadi madu kesuksesan, Karena aku yakin bahwa keindahan sedang menanti sebuah perjuangan

Janganlah pernah menyerah ketika Anda masih mampu berusaha lagi. Tidak ada kata berakfir sampai Anda berhenti mencoba

Ku persembahkan.....

Ayahanda (Drs. Amirullah) Tercinta dan Ibunda (Elly Susanti) tersayang serta keluarga besar Amir Husin Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini. Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Sebagai tanda bukti saya ucapkan Terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat dan limpahan doa yang tak berkesudahan. Semoga Kelak saya bisa membahagiakan ayahanda dan ibunda. Aamiin ya rabbal alamiin

Pekanbaru, 14 Juli 2022
Penulis

PUTRI KHOIRUN NISA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN PEMBUATAN ROTI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *MALCOLM BALDRIGE*
CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE
(Studi Kasus: ROTTE BAKERY CABANG GARUDA SAKTI)**

Harpito, S.T., M.T¹, Ismu Kusumanto, S.T., M.T.², Putri Khoirun Nisa³

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Perusahaan Rotte Bakery belum maksimal dalam mempertahankan kualitas dan inovasi produk yang dihasilkannya, sehingga tidak mencapai target yang diinginkan. Pendapatan ini berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Tolak ukur untuk melihat kinerja perusahaan bukan hanya dilihat dari target pendapatan perbulan melainkan banyak faktor yang harus dijabarkan salah satunya persaingan usaha sejenis maka dari itu pentingnya pengukuran kinerja untuk mengukur serta menilai, mengevaluasi dan memperbaiki kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan 7 kriteria *malcolm baldrige*. Berdasarkan penelitian ini kriteria kinerja yang bernilai rendah pada kriteria pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan, kriteria tenaga kerja dan kriteria hasil harus menjadi perhatian bagi pemimpin perusahaan. Total poin dari dimensi proses yakni kriteria 1 – 6 adalah 405,86 dan total poin dimensi hasil yakni kriteria 7 adalah 308,01, Maka total poin keseluruhan adalah 713,87. Perusahaan roti ini berada pada level *Industry leader*.

Kata kunci: Pengukuran kinerja, kriteria *malcolm baldrige*

ABSTRACT

Bread making companies have not been maximal in maintaining the quality and innovation of the products they produce, so they do not reach the desired target. This income affects the company's performance. The benchmark to see the company's performance is not only seen from the monthly income target but there are many factors that must be described, one of which is similar business competition, therefore the importance of performance measurement is to measure and assess, evaluate and improve company performance. This research uses 7 criteria of Malcolm Baldrige. Based on this research, performance criteria that have low scores on measurement criteria, analysis and knowledge management, labor criteria and outcome criteria should be a concern for company leaders. The total points from the process dimension, namely criteria 1 – 6 are 405.86 and the total points from the outcome dimension, namely criteria 7, are 308.01, so the total points are 713.87. This bakery company is at the level of Industry leader.

Keyword : *Performance measurement, Malcolm Baldrige criteria*



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah S.W.T atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Shalawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad S.A.W.

Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Ibu Misra Harti, S.T, M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Bapak Anwardi, S.T, M.T, selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Nazarudin, S.T, M.T, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Harpito, S.T, M.T dan Bapak Ismu Kusumanto, S.T, M.T selaku dosen pembimbing I dan II tugas akhir penulis yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna saat penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
- Almarhum Bapak Dr. Petir Papilo, S.T, M.Sc, selaku Penasehat Akedemis yang kemudian digantikan dengan Bapak Harpito, S.T, M.T, yang telah banyak membimbing, menasehati dan memberikan ilmu pengetahuan bagi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis selama masa perkuliahan, serta menjadi sosok orang tua pengganti ketika penulis menjadi mahasiswa di Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi guna menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Teristimewa Kedua Orang tua saya dan saudara-saudara penulis, serta keluarga besar Amir Husin yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan, serta motivasi agar penulis dapat sukses dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar.

Terkhusus untuk penyemangat penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini, saudara Abielda Sandika.

10. Seluruh Anggota Ateam kelas 18 A yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terkhusus sahabat saya Adinda Rahma, Bella Yulia, Nofita Putri, Nelda Saadah, Misbahul Wadiah dan Rahman Gustian Maulana.
11. Keluarga Besar Teknik Industri Angkatan 2018 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala saran serta kritik yang bersifat membangun, agar lebih baik dimasa yang akan datang. Harapan penulis, semoga laporan tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri khususnya, serta memberikan hikmah dan ide bagi pembaca pada umumnya. Amin. *Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pekanbaru, Juli 2022
Penulis,

Putri Khoirun Nisa
11850220485

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-6
1.3 Tujuan Penelitian	I-6
1.4 Batasan Masalah	I-6
1.5 Manfaat Penelitian	I-6
1.6 Posisi Penelitian.....	I-7
1.7 Sistematika Penulisan	I-9
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kinerja.....	II-1
2.2 Pengukuran Kinerja.....	II-1
2.2.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	II-2
2.2.2 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja.....	II-3
2.2.3 Siklus Pengukuran Kinerja	II-4
2.3 <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i>	II-5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1	Tujuan <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i>	II-6
2.3.2	Kriteria <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i>	II-6
2.3.3	Perancangan dan Sistem Penilaian.....	II-8
2.4	Teknik Pengambilan Data	II-17
2.4.1	Wawancara.....	II-17
2.4.2	Kuesioner	II-17
2.5	Populasi.....	II-18
2.6	Sampel.....	II-18
2.7	Pengujian Data	II-21
2.7.1	Uji Validitas.....	II-21
2.7.2	Uji Reabilitas	II-21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	III-2
3.2	Pendahuluan.....	III-2
3.3	Identifikasi Masalah.....	III-2
3.4	Perumusan Masalah.....	III-3
3.5	Penentuan Tujuan dan Manfaat	III-3
3.6	Batasan Masalah	III-3
3.7	Pengumpulan Data.....	III-4
3.8	Menentukan Populasi dan Sampel.....	III-5
3.9	Penyebaran dan Pembuatan Kuesioner.....	III-5
3.10	Pengolahan Data	III-6
3.10.1	Uji Validitas	III-6
3.10.2	Uji Reabilitas	III-6
3.11	Pengukuran Kinerja	III-6
3.12	Analisa	III-7
3.13	Kesimpulan dan Saran	III-8

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Profil Perusahaan	IV-1
4.1.2	Struktur Organisasi	III-2
4.1.3	Karakteristik Responden	IV-2
4.1.4	Kuesioner	IV-3
4.2	Pengolahan Data.....	IV-8
4.2.1	Uji Validitas	IV-8
4.2.2	Uji Reabilitas.....	IV-17
4.2.3	Pengukuran Kinerja.....	IV-18
4.2.4	Perencanaan Strategi	IV-32
5.1	Analisa Pengujian Data	V-1
5.2	Kepemimpinan	V-1
5.3	Perencanaan Strategi	V-3
5.4	Fokus Pasar dan Pelanggan.....	V-4
5.5	Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan	V-5
5.6	Tenaga Kerja	V-7
5.7	Fokus Operasi	V-8
5.8	Hasil	V-10
6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran.....	VI-1

DAFTAR PUSTAKA

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 2.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	II-19
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian	III-1
Gambar 4.1 Kantor Pusat Rotte <i>Bakery</i>	IV-1
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Rotte Ragam Rasa	IV-2
Gambar 4.3 Uji Validitas Kepemimpinan.....	IV-9
Gambar 4.4 Uji Validitas Perencanaan Strategi.....	IV-10
Gambar 4.5 Uji Validitas Fokus Pasar dan Pelanggan	IV-11
Gambar 4.6 Uji Validitas Pengukuran, analisis dan manajemen Pengetahuan	IV-12
Gambar 4.7 Uji Validitas Tenaga Kerja.....	IV-13
Gambar 4.8 Uji Validitas Fokus Operasi	IV-15
Gambar 4.9 Uji Validitas Hasil.....	IV-16



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
Tabel 1.1 Data Komersil PT Rotte Ragam Rasa.....	I-2
Tabel 1.1 Data Komersil PT Rotte Ragam Rasa (Lanjutan).....	I-3
Tabel 1.2 Data Penjualan PT Rotte Ragam Rasa.....	I-3
Tabel 1.2 Data Penjualan PT Rotte Ragam Rasa (Lanjutan).....	I-4
Tabel 1.3 Posisi Penelitian.....	I-7
Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan).....	I-8
Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan).....	I-9
Tabel 2.1 Bobot Nilai Perkriteria.....	II-11
Tabel 2.2 Klasifikasi Hasil Penilaian Kriteria Baldrige.....	II-11
Tabel 2.3 Koefisien Nilai Cronbach Alpha.....	II-16
Tabel 3.1 <i>Score</i> Nilai Perkriteria.....	III-7
Tabel 3.2 Klasifikasi Hasil Penilaian Kriteria Baldrige.....	III-7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Lama bekerja.....	IV-2
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Jabatan.....	IV-3
Tabel 4.3 Kuesioner.....	IV-3
Tabel 4.3 Kuesioner (Lanjutan).....	IV-4
Tabel 4.3 Kuesioner (Lanjutan).....	IV-5
Tabel 4.3 Kuesioner (Lanjutan).....	IV-6
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	IV-6
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden (Lanjutan).....	IV-7
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden (Lanjutan).....	IV-8
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepemimpinan.....	IV-9
Tabel 4.6 Uji Validitas Perencanaan Strategi.....	IV-10
Tabel 4.7 Uji Validitas Fokus Pasar dan Pelanggan.....	IV-11
Tabel 4.8 Uji Validitas Pengukuran, analisis dan manajemen Pengetahuan.....	IV-12
Tabel 4.9 Uji Validitas Tenaga Kerja.....	IV-13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 4.10	Uji Validitas Fokus Operasi.....	IV-14
Tabel 4.11	Uji Validitas Hasil.....	IV-15
Tabel 4.11	Uji Validitas Hasil (Lanjutan).....	IV-16
Tabel 4.12	Uji Reabilitas.....	IV-17
Tabel 4.12	Uji Reabilitas (Lanjutan).....	IV-18
Tabel 4.13	Rekapitulasi Total Poin.....	IV-31
Tabel 4.13	Rekapitulasi Total Poin (Lanjutan).....	IV-32
Tabel 4.14	Rekomendasi Perbaikan.....	VI-32
Tabel 4.14	Rekomendasi Perbaikan (Lanjutan).....	VI-33
Tabel 4.14	Rekomendasi Perbaikan (Lanjutan).....	VI-34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

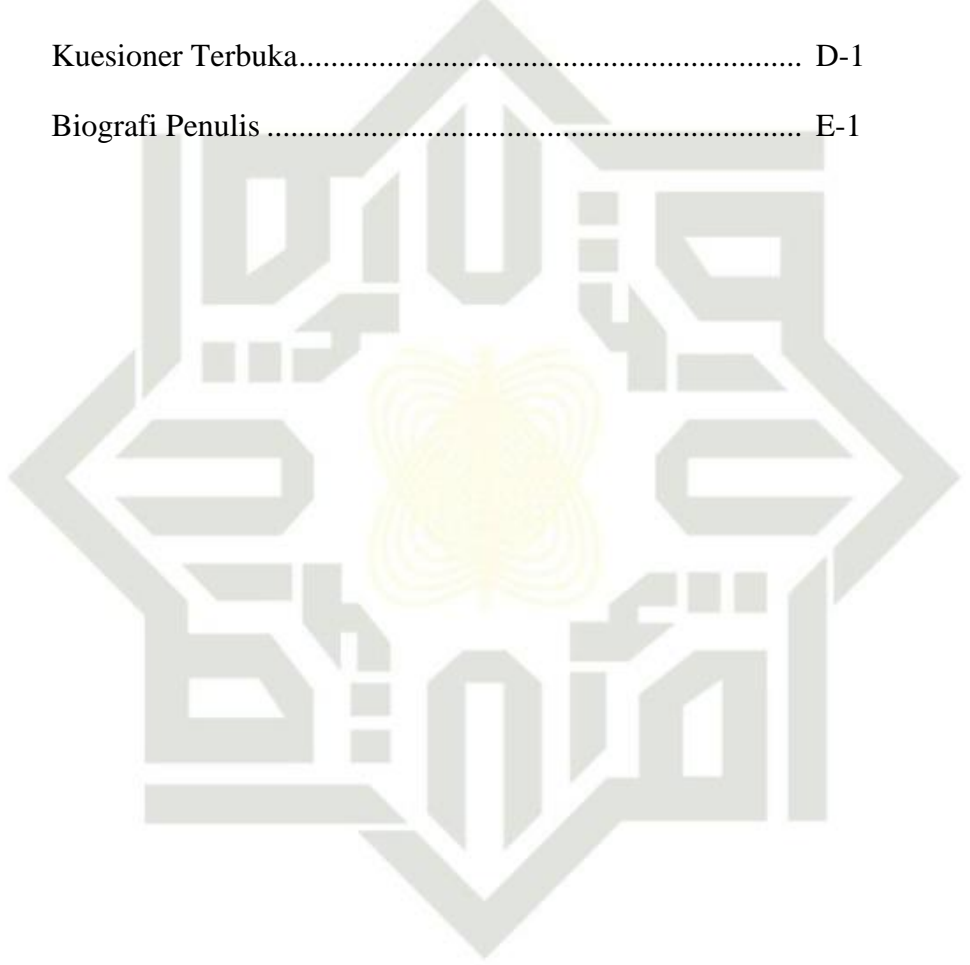


DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN		HALAMAN
Lampiran A	Referensi	A-1
Lampiran B	Data Komersil	B-1
Lampiran C	Hasil Wawancara	C-1
Lampiran D	Kuesioner Terbuka	D-1
Lampiran E	Biografi Penulis	E-1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan teknologi dari masa ke masa terus berkembang ke arah yang lebih canggih. Perkembangan ini didasarkan dari inovasi dan kreativitas manusia. Pesatnya peningkatan teknologi berpengaruh besar terhadap kemajuan dunia bisnis seperti kecepatan produksi, biaya produksi, serta *marketing product* yang sangat mudah dijangkau. Para pelaku usaha memiliki peluang yang besar untuk melebarkan bisnis akan tetapi, di sisi lain saingan berbisnis juga semakin bertambah. Perusahaan dapat dikatakan sukses apabila dapat mempertahankan pelanggannya dengan selalu memperbaiki manajemen kinerja perusahaan.

Manajemen kinerja adalah manajemen untuk menciptakan hubungan dan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja berkaitan dengan kebutuhan organisasi, manajer, dan karyawan (Fauzi, 2020). Manajemen kinerja dapat disimpulkan suatu upaya komunikasi yang dilakukan secara berkelanjutan antara karyawan dengan atasannya dengan tujuan untuk mencapai tujuan utama sebuah perusahaan dan mengembangkan dari berbagai aspek.

Pengembangan dari berbagai aspek di bidang kehidupan sehingga mengubah pola hidup masyarakat salah satunya dalam mengkonsumsi makanan. Saat ini masyarakat lebih cenderung memilih makanan siap saji, sehingga konsumsi rata-rata makanan jadi tergolong tinggi di Indonesia. Makanan merupakan kebutuhan primer manusia dikonsumsi setiap hari untuk mempertahankan hidupnya.

Salah satu produk makanan yang digemari oleh masyarakat Indonesia yakni roti. Roti saat ini juga sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia. Banyaknya toko roti di Indonesia menandakan bahwa roti sangat disukai oleh masyarakat Indonesia. Roti juga mempunyai banyak ragam rasa dan ragam bentuk yang menjadi pilihan tersendiri bagi pembelinya, sehingga persaingan antar perusahaan roti semakin kompetitif. Berkembangnya persaingan ini membuat perusahaan harus mempertahankan kualitas melalui produk pelayanan untuk konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Toko Roti yang paling populer di kalangan masyarakat riau yakni *Rotte Bakery* yang mana usaha ini berdiri pada tahun 2012 pada awalnya usaha ini dirintis dari *Home industry* (Vermila, 2020). Namun dikarenakan meningkatnya minat konsumen Rotte memperluas jaringan pemasarannya dengan membuka cabang di kabupaten/kota di provinsi riau. Rotte ini memiliki keunggulan dari rasa serta harga yang terjangkau.

Rotte *Bakery* memiliki *store offline* dan memiliki *platform online* pada fitur pengantaran makanan seperti Gojek, Grab dan lain sebagainya. Seiring bertambahnya minat konsumen terhadap roti maka banyaknya perusahaan sejenis bermunculan Sehingga timbul persaingan antar perusahaan sejenis. Untuk menanggapi hal tersebut Rotte harus mempertahankan kualitas dan inovasi produk maka dari itu perlunya mengukur kinerja perusahaan Rotte.

Pada perusahaan Rotte belum maksimal dalam mempertahankan kualitas dan inovasi produk yang dihasilkannya, sehingga tidak mencapai target yang diinginkan dikarenakan banyaknya kompetitor dari toko roti yang lain, kurangnya pemahaman tentang *jobdesk*, serta dampak PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) dari mulai level 1 hingga level 3 akibatnya toko tutup lebih cepat daripada biasanya.

Pendapatan ini berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Tolak ukur untuk melihat kinerja perusahaan bukan hanya dilihat dari target pendapatan perbulan melainkan banyak faktor yang harus dijabarkan, maka dari itu pentingnya pengukuran kinerja untuk mengukur serta menilai, mengevaluasi dan memperbaiki kinerja perusahaan. Berikut adalah data komersil perbulan dari Rotte *Bakery* :

Tabel 1.1 Data Komersil PT Rotte Ragam Rasa

No	Bulan	Target Pendapatan Bulanan	Pendapatan perbulan	Keterangan
1	Januari	Rp. 223.200.000	Rp.201.511.025	Tidak Tercapai
2	Februari	Rp. 201.600.000	Rp.166.876.600	Tidak Tercapai
3	Maret	Rp. 223.200.000	Rp.190.345.200	Tidak Tercapai
4	April	Rp. 216.000.000	Rp.151.319.250	Tidak Tercapai

(Sumber : PT. Rotte Ragam Rasa, 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 1.1 Data Komersil PT Rotte Ragam Rasa (Lanjutan)

No	Bulan	Target Pendapatan Bulanan	Pendapatan perbulan	Keterangan
5	Mei	Rp. 223.200.000	Rp.118.684.400	Tidak Tercapai
6	Juni	Rp. 216.000.000	Rp.182.039.000	Tidak Tercapai
7	Juli	Rp. 223.200.000	Rp.172.025.275	Tidak Tercapai
8	Agustus	Rp. 223.200.000	Rp.172.484.900	Tidak Tercapai
9	September	Rp. 216.000.000	Rp.183.410.720	Tidak Tercapai
10	Oktober	Rp. 223.200.000	Rp.196.619.400	Tidak Tercapai
11	November	Rp. 216.000.000	Rp.198.300.475	Tidak Tercapai
12	Desember	Rp. 223.200.000	Rp.224.559.900	Tercapai

(Sumber : PT. Rotte Ragam Rasa, 2022)

Berdasarkan data komersil tabel 1.1 Pada bulan Januari – November tahun 2021 PT. Rotte Ragam Rasa mengalami tidak tercapainya target pendapatan pada tiap bulannya. Dalam dua belas bulan hanya satu bulan yang mencapai target pendapatan. Tidak tercapainya target ini salah satunya akibat banyaknya kompetitor sejenis yang membuat perusahaan harus mempertahankan kualitas pada produknya dengan era perpanjangan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) mulai dari level 1,2,3 bahkan level 4 yang berakibat toko tutup lebih cepat daripada biasanya. Terkait hal ini jumlah presentasi produk yang terjual pada PT. Rotte Ragam Rasa mengalami penurunan target pendapatan yang signifikan. Berikut data Operasi produksi bulanan pada PT. Rotte Ragam Rasa pada tahun 2021 :

Tabel 1.2 Data Penjualan PT Rotte Ragam Rasa

No	Bulan	Rata – Rata Operasi Produk Bulanan (Pcs)	produk yang Terjual (Pcs)	Produk yang Tidak Terjual (Pcs)	Persentase Produk Terjual
1	Januari	31000	27.900	3.100	90%
2	Februari	28000	23.240	4.760	83%
3	Maret	31000	26.350	4.650	85%
4	April	30000	21.000	9.000	70%
5	Mei	31000	16.430	14.570	53%

(Sumber : PT. Rotte Ragam Rasa, 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 1.2 Data Penjualan PT Rotte Ragam Rasa (Lanjutan)

No	Bulan	Rata – Rata Operasi Produk Bulanan (Pcs)	produk yang Terjual (Pcs)	Produk yang Tidak Terjual (Pcs)	Persentase Produk Terjual
6	Juni	30000	25.200	4.800	84%
7	Juli	31000	23.870	7.130	77%
8	Agustus	31000	23.870	7.130	77%
9	September	30000	25.500	4.500	85%
10	Oktober	31000	27.280	3.720	88%
11	November	30000	27.600	2.400	92%
12	Desember	31000	31.150	50	100%

(Sumber : PT. Rotte Ragam Rasa, 2022)

Pada tabel 1.2 Tingkat penjualan pada PT. Rotte Ragam rasa ini mengalami penurunan yang signifikan. Bahkan presentase produk yang paling rendah pada bulan mei yakni 53% produk roti yang hanya terjual. Roti yang tidak terjual maka akan di jual kembali untuk *stockist* hari selanjutnya, akan tetapi roti hanya bisa mencapai waktu 3 hari dari hari pembuatan. Apabila produk yang sudah tidak terjual sudah sampai pada batas tanggal yang ditentukan produk akan dihancurkan didalam mesin penghancur roti. Sehingga tidak ada roti kadaluarsa yang berserakan sia-sia tujuannya menjaga *image* perusahaan.

Presentasi produk terjual yang mencapai 100% hanya pada bulan Desember pada tahun 2021. Setelah dilakukannya observasi dan wawancara dengan karyawan, PT. Rotte Ragam Rasa memiliki permasalahan lainnya yaitu masih adanya ketidaksesuaian *jobdesk* masing-masing karyawan yang menyebabkan memiliki pekerjaan yang rangkap.

Permasalahan ini sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan untuk mengetahui letak kekurangan dari kinerja perusahaan. Tolak ukur untuk melihat kinerja perusahaan bukan hanya dilihat dari hasil berupa jumlah operasi rata – rata bulanan melainkan banyak faktor yang harus diuraikan, oleh sebab itu pentingnya pengukuran kinerja untuk mengukur, menilai, dan memperbaiki kinerja perusahaan.

Pengukuran kinerja sangat penting dilakukan karena dapat mencatat serta

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengukur proses pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi yang dijadikan tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja adalah perbandingan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dengan standar yang ditetapkan dalam organisasi. Kinerja juga berarti hasil dari prestasi seorang karyawan dalam hal kuantitas dan kualitas perusahaan, tergantung pada tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut (Nasution, dkk, 2020). Menanggapi hal tersebut untuk itu perlu dilakukan pengukuran kinerja oleh PT. Rotte ragam rasa cabang garuda sakti dengan bantuan penilaian kinerja menggunakan beberapa metode yaitu dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*.

Malcolm Baldrige juga dikenal sebagai sebuah alat (*tools*) sebagai *Baldrige Assessment* yang digunakan untuk terus meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dengan mengukur dan memberikan umpan balik atas kinerja organisasi dalam memberikan produk dan layanan yang berkualitas. *Baldrige Assessment* berfungsi sebagai alat untuk mengukur dan menilai kinerja manajemen. institusi yang dapat menggunakan *Baldrige Assessment* termasuk perusahaan dalam kategori manufaktur, jasa, UKM, medis dan institusi pendidikan (Romadoni, dkk, 2021). Metode ini memiliki 7 kriteria penilaian yang memiliki nilai atau skor maksimal yaitu *Leadership* (Kepemimpinan), Perencanaan strategis, Fokus Pelanggan, pengukuran, analisis, manajemen, tenaga kerja serta hasil.

Pengukuran metode *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* internasional, dengan tujuan Membantu meningkatkan praktik kinerja organisasi, kemampuan dan hasil-hasil, Memudahkan komunikasi, alat manajemen untuk memahami dan mengontrol kinerja dan sebagai pedoman perencanaan dan kesempatan untuk mengevaluasi (Oktaviani dan Bakhtiar, 2019).

PT. Rotte Ragam Rasa cabang garuda sakti belum melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh, perusahaan saat ini belum memiliki dan mengetahui hasil penilaian kinerja yang menilai kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan penelitian “pengukuran kinerja perusahaan pada perusahaan roti dengan menggunakan metode *malcolm baldrige criteria for performance excellence*”, sehingga perusahaan ingin mengetahui bagaimana kinerja perusahaan saat ini untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kemudian dilakukan perbaikan untuk kriteria– kriteria yang berbobot rendah dan di pertahankan untuk kriteria – kriteria yang berbobot tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu mengukur skor total kinerja perusahaan secara keseluruhan dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* dan Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kinerja di PT. Rotte Ragam Rasa cabang garuda sakti

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisa terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*
2. Merancang strategi untuk meningkatkan kinerja PT. Rotte Ragam Rasa

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah disampaikan batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian dilakukan untuk mengukur kinerja internal PT. Rotte Ragam Rasa cabang garuda sakti.

Tinjauan penelitian dilakukan terhadap 7 kriteria *Malcolm Baldrige*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah :

Bagi Perusahaan

- a. Mendapatkan informasi tentang kinerja perusahaan PT. Rotte Ragam Rasa cabang garuda sakti dari 7 kriteria *Malcolm Baldrige*.
- b. Penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan atau referensi bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja perusahaan berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi Penulis

- a. Penulis dapat mengimplementasikan ilmu dari jenjang perkuliahan untuk persoalan di kehidupan nyata
- b. Penulis dapat mengetahui secara langsung penilaian kinerja dalam suatu organisasi ataupun perusahaan

1.6 Posisi Penelitian

Posisi penelitian upaya penulis untuk mencari perbandingan agar penelitian dengan judul pengukuran kinerja perusahaan dengan metode *malcolm baldrige criteria for performance excellence* tidak menyimpang, dapat membantu memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

1.3 Tabel Posisi Penelitian

No	Judul	Permasalahan	Hasil
1	Analisis Pendekatan <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i> (MBCFPE) Terhadap kinerja di PT. Kinenta Indonesia 2017	Bagaimana menghasilkan produk sejenis dan upaya mampu melakukan persaingan	Dengan mempertahankan kinerja saat ini dikarenakan level skor MBCfPE yaitu pada posisi Benchmark <i>Leader</i> dengan kategori <i>Excellent</i>
	Pengukuran Kinerja Pt. PLN (Persero) Wilayah Maluku Dan Maluku Utara Menggunakan Malcolm Baldrige 2018	Bagaimana mengukur kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara serta memberikan rekomendasi pengukuran kinerja	Tingkat produktivitas tenaga kerja perusahaan mengalami kenaikan yang relative lebih tinggi dibandingkan peningkatan produktivitas tenaga kerja perusahaan sebelum penerapan <i>Malcolm Baldrige</i> .

(Sumber : Pengumpulan Data 2022)

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Permasalahan	Hasil
3	Pengukuran Kinerja Perusahaan Hotel Berdasarkan Kriteria <i>Malcolm Baldrige</i> 2018	Bagaimana mengukur kinerja yang tepat untuk menilai kondisi kinerja perusahaan secara keseluruhan pada perusahaan hotel bintang Kota Bandung	Jenjang predikat Kinerja Hotel berdasarkan pengukuran menggunakan <i>Malcolm Baldrige</i> berada di posisi <i>Early Improvement</i> , artinya bahwa perusahaan memiliki metode awal yang sistematis, efektif, responsif terhadap kondisi yang ada tetapi masih belum diterapkan secara konsisten pada semua unit kerja yang berkaitan.
4	Evaluasi Manajemen Mutu Internal di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan Metode <i>Malcolm Baldrige Criteria for Education</i> 2020	Bagaimana mengevaluasi manajemen mutu internal masing-masing program studi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung	Program Studi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung telah masuk ke dalam kategori <i>Excellent</i> berdasarkan kriteria penilaian <i>Malcolm Baldrige</i> . Kinerja Program Studi yang menempati level <i>Benchmark Leader</i> .

Sumber : Pengumpulan Data 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tabel Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Permasalahan	Hasil
5	Implementasi Pengukuran Kinerja model <i>Malcolm Baldrige</i> untuk Kinerja Unggul Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di PT Pos Indonesia 2020	Bagaimana kinerja PT Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di PT Pos Indonesia	PT Pos Indonesia termasuk dalam kategori baik dengan pengaruh positif dan signifikan kinerja perusahaan terhadap keunggulan bersaing PT Pos Indonesia

(Sumber : Pengumpulan Data 2022)

1.7 Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika pembuatan laporan akhir suatu penelitian secara sistematis adalah untuk memudahkan penulis dalam membuat dan melakukan analisis yang lebih terarah. Uraian sistematika laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan .

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang digunakan sebagai acuan penulisan penelitian. Studi ini menggunakan teori yang mengukur kinerja perusahaan dan cocok dengan jenis data yang tersedia.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data serta menarik kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selama penelitian yang dijelaskan dalam diagram alur.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data yang terkumpul, dan pengolahan data yang dilakukan secara manual dengan perhitungan sesuai teori yang ada.

BAB V ANALISIS DATA

Bab ini memberikan analisis tentang pengolahan data yang terkandung sehingga analisis data memberikan petunjuk penelitian dan pengambilan keputusan.

BAB VI KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti tentang masalah yang diteliti, dan berdasarkan kesimpulan tersebut, menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan lebih lanjut. Jika kesimpulan sejalan dengan tujuan penelitian, maka usulan berupa kontribusi terhadap tempat atau tempat penelitian dilakukan di wilayah penelitian bersifat konstruktif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan (Tohirin, 2018).

Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan dalam sebuah organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang telah dicapai karyawan baik berupa kuantitas maupun kualitas dalam suatu perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Nasution, dkk, 2020).

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Hendra, 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu (Hendra, 2020) :

1. Efektifitas dan efisiensi
2. Otoritas dan tanggung jawab
3. Disiplin kerja
4. Inisiatif

Untuk mengukur kinerja dapat di gunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni : kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan akan pengawasan, dan hubungan antar perseorangan. Indikator inilah yang akan menjadi patokan dalam mengukur kinerja

2.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi seperti efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan

jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Widjanarko dan Handayani, 2018).

Pengukuran kinerja adalah pemetaan strategi untuk Tindakan yang dilakukan agar mencapai tujuan tertentu, bukan hanya tujuan akhir yang perlu diukur, merupakan ukuran kinerja perusahaan, dan juga berkaitan dengan kemampuan dan proses yang sudah dilakukan (Galib dan Hidayat, 2018).

Pengukuran kinerja merupakan tindakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan mengevaluasi kemajuan pekerjaan tujuan dan sasarannya pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan jasa dan barang (Fahrudin, 2020).

Pengukuran kinerja adalah sebuah proses Penilaian kemajuan pekerjaan Tujuan dan sasaran pengelolaan sumber daya Manusia menghasilkan barang dan jasa dengan menyertakan informasi tentang efisiensi dan efektivitas dan memberi tindakan untuk mencapai tujuan organisasi (Rumapea, dkk, 2018).

Pengukuran kinerja merujuk pada taraf keberhasilan pada melaksanakan tugas dan kemampuan buat mencapai tujuan yg sudah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik & sukses bila tujuan yg diinginkan bisa tercapai dengan baik (Romadoni, dkk, 2021).

2.2.1 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja

pengukuran kinerja di implementasikan secara berkelanjutan yang memberikan umpan balik kepada bisnis Perbaikan berkelanjutan dan pencapaian tujuan masa depan (Ulimpa, dkk, 2018).

Tujuan pengukuran kinerja adalah (Hasyim, 2018) :

1. memotivasi personal dalam mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar agar membuahkan tindakan serta hasil yang diinginkan oleh organisasi.
2. Perbaikan organisasi secara berkesinambungan, karena bagi setiap organisasi khususnya organisasi bisnis merupakan suatu keharusan.
3. Agar terciptanya peningkatan kualitas kinerja dan pengaruhnya lebih jauh pada peningkatan produktivitas serta profit perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4 Tujuan lain pengukuran kinerja bagi semua pihak adalah agar mereka mengetahui manfaat yang mereka harapkan.

Sementara itu manfaat pengukuran kinerja baik untuk internal maupun eksternal organisasi (Widjanarko dan Handayani, 2018) :

1. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
2. Memastikan tercapainya skema kinerja yang disepakati.
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan skema kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
4. Memberikan penghargaan dan hukuman yang obyektif atas kinerja yang dicapai setelah dibandingkan dengan skema indikator kinerja yang telah disepakati.
5. Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.
9. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
10. Mengungkap permasalahan yang terjadi.

2.2.2 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Elemen-elemen pokok suatu pengukuran kinerja antara lain (Widjanarko dan Handayani, 2018) :

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi.
2. Tujuan adalah pernyataan secara umum tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas.
3. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
4. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal – hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi – indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran – sasaran organisasi. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan. Analisis antara hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja ini menghasilkan penyimpangan positif, penyimpangan negatif, atau penyimpangan nol.

4. Evaluasi kinerja

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi.

5. *Feedback*

Hasil pengukuran terhadap capaian kinerja dijadikan dasar bagi manajemen atau pengelola organisasi untuk perbaikan kinerja pada periode berikutnya.

6. Penilaian kemajuan organisasi

Pengukuran kinerja yang dilakukan setiap periode waktu tertentu sangat bermanfaat untuk menilai kemajuan yang telah dicapai organisasi. Kriteria yang digunakan untuk menilai kemajuan organisasi ini adalah tujuan yang telah ditetapkan.

7. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas

Pengukuran kinerja menghasilkan organisasi yang sangat bermanfaat untuk pengambilan keputusan manajemen maupun *stakeholders*. Keputusan-keputusan yang bersifat ekonomis dan strategis sangat membutuhkan dukungan informasi kinerja ini.

2.2.3 Siklus Pengukuran Kinerja

Terdapat lima tahap untuk melakukan pengukuran kinerja yaitu lain (Widjanarko dan Handayani, 2018) :

1. Perencanaan strategi

Pengukuran kinerja dimulai dengan proses perencanaan strategi, yang berkenaan dengan penetapan visi, misi, tujuan dan sasaran, kebijakan, program operasional, dan kegiatan/aktivitas.

2. Penciptaan indikator



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Instansi perlu memulai menyusun dan menetapkan ukuran/ indikator kinerja.

Pengembangan sistem pengukuran data

Ada 3 Rangkaian Pada tahap ini :

- a. Meyakinkan keberadaan data yang diperlukan dalam siklus pengukuran kinerja.
- b. Mengukur kinerja dengan data yang tersedia dan data yang dikumpulkan.
- c. Penggunaan data pengukuran kinerja yang dihimpun, harus dipresentasikan dalam cara-cara yang dapat dimengerti dan bermanfaat

4 penyempurnaan ukuran kinerja

Pemikiran kembali atas indikator hasil (*outcome*) dan indikator dampak (*impacts*) menjadi lebih penting dibandingkan pemikiran kembali lebih penting dibandingkan pemikiran kembali atas indikator masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

5. Pengintegrasian dengan proses manajemen

Data organisasi dapat dapat dijadikan alat untuk memotivasi tindakan dalam organisasi.

2.3 *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence merupakan program penghargaan berdasarkan pencapaian organisasi terhadap *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, yang sering disingkat dengan *Kriteria Baldrige (Baldrige Criteria)*. *Malcolm Baldrige* juga dikenal sebagai sebuah alat (*tools*) sebagai *Baldrige Assessment* yang digunakan untuk terus meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dengan mengukur dan memberikan umpan balik atas kinerja organisasi dalam memberikan produk dan layanan yang berkualitas. *Baldrige Assessment* berfungsi sebagai alat untuk mengukur dan menilai kinerja manajemen. institusi yang dapat menggunakan *Baldrige Assessment* termasuk perusahaan dalam kategori manufaktur, jasa, UKM, medis dan institusi pendidikan (Romadoni, dkk, 2021).

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence merupakan program penghargaan berdasarkan pencapaian organisasi terhadap Malcolm

Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE), yang sering disingkat dengan Kriteria *Baldrige (Baldrige Criteria)* (Oktaviani dan Bakhtiar, 2019).

Metode *Malcolm baldrige* merupakan suatu sistem perspektif sebagai pedoman strategi cara pengelolaan perusahaan melalui proses - proses kunci guna menuju kinerja yang unggul, yang menengahkan keselarasan sistem yang terintegrasi dari ketujuh kategori tersebut dan adanya saling keterkaitan antar kategori kriteria dengan kepemimpinan sebagai motor penggeraknya (Camerling dan Mirsan, 2018).

2.3.1 Tujuan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

Tujuan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) dalam meningkatkan daya saing bagi suatu perusahaan atau organisasi adalah (Oktaviani dan Bakhtiar, 2019) :

1. Membantu meningkatkan praktik kinerja organisasi, kemampuan dan hasil-hasil.
2. Memudahkan komunikasi dan berbagi informasi tentang praktik terbaik di antara organisasi- organisasi.
3. Sebagai alat manajemen untuk memahami dan mengontrol kinerja dan sebagai pedoman perencanaan dan kesempatan untuk mengevaluasi.

2.3.2 Kriteria penilaian *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

Kriteria kinerja Malcolm Baldrige terdiri dari profil organisasi dan mempunyai tujuh kriteria inti yakni (Haksama, dkk, 2018) :

Kriteria Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah aspek sangat krusial berupa kemampuan pemimpin pada memandu dan mengelola organisasi, kemampuan pemimpin pada berkomunikasi, kepatuhan terhadap aturan dan etika, serta bagaimana kepemimpinan organisasi memperkuat dan memberdayakan komunitas menjadi bentuk *social responsibility*.

Kriteria Perencanaan Strategik

Merupakan kriteria untuk menyusun rencana strategis dan rencana aksi Organisasi dengan melibatkan hal-hal yang berbeda Sumber daya oleh pemangku kepentingan, Keuntungan, kerugian, peluang, dan Ancaman organisasi yang dapat terjadi Implementasi strategi di wilayah Organisasi.

Kriteria Fokus Pelanggan

Kriteria fokus pelanggan mengidentifikasi potensi pelanggan dan segmen pasar, menghimpun umpan balik dari pelanggan segmen pasar, dan bagaimana organisasi memanfaatkan umpan balik yang ada untuk mengidentifikasi peluang baru

4 Kriteria Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan

Kriteria pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan adalah pengukuran kinerja buat jangka pendek dan jangka panjang melalui pengumpulan data dan fakta buat dukungan pelaksanaan operasional, pengambilan keputusan strategik, dan penemuan baru. Manajemen pengetahuan adalah pengelolaan dan penataan pengetahuan, dimana hal ini diharapkan buat bagaimana pengetahuan bisa disimpan, di *delivery* kan pada para pelanggan, pemasok, dan kawan bisnis buat digunakan pada perencanaan strategik. Hasil kriteria ini adalah dokumen yg bisa digunakan menjadi bentuk dukungan pada pengambilan keputusan dan disebarkan ke organisasi.

5 Kriteria Fokus Sumber Daya Manusia

Kriteria penekanan SDM terdiri menurut sistem rekrutmen, seleksi, mempertahankan dan melibatkan SDM yg terdapat, kepuasan SDM, mewujudkan budaya organisasi buat mencapai kinerja tinggi, anugerah kompensasi, penghargaan, pengakuan, dan bonus SDM. Sedangkan kiprah SDM juga diarahkan buat memperkuat penekanan pelanggan dan pencapaian *planning* kerja.

6 Kriteria Fokus Operasional

Kriteria penekanan operasional adalah substansi menurut kompetensi inti misalnya misi, lingkungan kompetitif, dan *planning* kerja yg terkait menggunakan efisiensi, efektivitas, dan sistem pada organisasi. Proses kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diutamakan buat meminimalkan kesalahan dan kerugian yg terjadi sebagai akibatnya bisa menaikkan penemuan dan kinerja organisasi.

Kriteria Hasil

Terdapat 5 (lima) kriteria *Malcolm Baldrige* buat indikator kriteria output meliputi:

- a. Hasil produk pelayanan dan efektivitas proses operasional terdiri menurut kinerja pelanggan dan perbandingannya menggunakan pesaing, taraf dan tren kinerja operasional menurut sistem dan proses kerja, dan peningkatan proses terus menerus.
- b. Hasil penekanan pelanggan terdiri menurut taraf kepuasan, persepsi dan penilaian, serta loyalitas pelanggan dari kinerja ketika ini dibandingkan menggunakan taraf kepuasan pesaing.
- c. Hasil pasar dan finansial terdiri menurut peningkatan penjualan, pangsa pasar, keuntungan, dan Return on Investment (ROI).
- d. Hasil SDM terdiri menurut kompetensi dan pembelajaran, kepuasan SDM, dan taraf keterlibatan SDM.
- e. Hasil kepemimpinan terdiri menurut pencapaian taktik dan *planning* kerja, kepatuhan terhadap aturan & peraturan,serta bentuk tanggung jawab sosial.

2.3.3 Perancangan dan Sistem Penilaian

Sistem penilaian berbasis Kerangka Kinerja Baldrige yang Sangat Baik didasarkan pada dua dimensi penilaian : tujuh dimensi proses KKEMB (kategori 1-6) dan dimensi penilaian hasil (kategori 7) di sisi proses, kategori yang dievaluasi adalah (Alatas dan Ayuningtyas, 2019) :

1. Kepemimpinan
2. Strategi
3. Pelanggan
4. Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan
5. Tenaga Kerja
6. Operasi
7. Hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sedangkan kategori pada dimensi yang kedua hanya menilai satu kategori yaitu hasil. Untuk dimensi proses, poin penilaian didasari oleh ADLI (*approach, deployment, learning, dan integration*). Poin dimensi hasil didasari oleh LeTCI (*level, trend, comparison, dan integration*). Poin yang didapat dari kedua dimensi tersebut dijumlahkan. Total poin tersebut kemudian dibandingkan dengan klasifikasi *Band of Excellence* dan *Global Image*.

Penilaian respon terhadap item kriteria dan umpan balik berdasarkan pada dua dimensi evaluasi proses penilaian proses dan hasil yang didasari ADLI dan LeTCI yaitu (Arief, 2017) :

Proses

Berdasarkan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* terdapat empat faktor untuk mengevaluasi proses yaitu :

1. *Approach* (pendekatan) mengacu pada :
 - a. Metode yang digunakan untuk melaksanakan proses
 - b. Kesesuaian metode yang digunakan terhadap kebutuhan item
 - c. Efektivitas penggunaan metode
 - d. Sejauh mana pendekatan itu dapat diulang dan kisaran berdasarkan pada data dan informasi yang terpercaya.
2. *Deployment* (pembelajaran) mengacu pada :
 - a. Pendekatan digunakan untuk menjawab kebutuhan item yang relevan dan penting bagi perusahaan atau organisasi.
 - b. Pendekatan diterapkan secara konsisten.
 - c. Pendekatan yang digunakan oleh unit kerja yang tepat.
3. *Learning* (pembelajaran) mengacu pada :
 - 1) Menyelesaikan pendekatan melalui siklus evaluasi dan perbaikan.
 - 2) Mendorong terobosan perubahan ke pendekatan melalui inovasi.
 - 3) Berbagi perbaikan dan inovasi antar unit kerja yang terkait dengan perusahaan atau organisasi dan proses lainnya.
4. *Integration* (keterpaduan) mengacu pada :
 - a. Pendekatan ini disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan atau organisasi yang diidentifikasi dalam persyaratan item kriteria lainnya.

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- b. Sistem pengukuran, informasi, dan peningkatan saling melengkapi antar proses dan unit kerja.
- c. Perencanaan, proses, hasil, analisis, pembelajaran, dan tindakan diselaraskan antara proses dan unit kerja untuk mendukung tujuan perusahaan atau organisasi.

Hasil Penilaian

Empat faktor yang perlu diperhatikan agar hasil dapat dievaluasi (Arief, 2017):

- a. *Level*
Level kinerja memungkinkan evaluasi dengan perbandingan dengan terhadap kinerja dimasa lalu, proyeksi atau perkiraan, tujuan dan perbandingan yang sesuai.
- b. *Trend*.
Trend yang dipicu oleh kriteria mencakup kepuasan pelanggan dan karyawan, kinerja produk dan jasa, kinerja keuangan, kinerja pasar dan data terkait kinerja operasional seperti waktu siklus dan produktivitas.
- c. *Comparison*.
Perbandingan kinerja perusahaan dengan perusahaan pesaing terhadap perusahaan lain. Organisasi atau perusahaan menggunakan *banchmarking* sebagai proses untuk memahami pengukuran kinerja perusahaan atau organisasi kelas dunia saat ini dan sebagai langkah untuk meningkatkan kinerja.
- d. *Integration*.
Setelah item kriteria dievaluasi melalui faktor *Approach, Deployment Learning, dan Integration* yang sering disingkat dengan A-D-L-I, setelah itu dimasukkan ke dalam panduan penilaian. Begitu juga dengan evaluasi terhadap hasil yang menggunakan L-T-C-I dimasukkan ke dalam panduan penilaian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



langsung antara pengumpul data dan peneliti. wawancara diakui sebagai metode pencarian fakta yang penting dan diterima secara luas Diimplementasikan dalam perancangan atau pengembangan sistem informasi (Riskiono, dkk, 2020).

2.4.2 Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah metode Pengumpulan data diperoleh melalui Ajukan serangkaian pertanyaan tertulis Kepada responden yang memenuhi syarat untuk formulir Itu perlu dilakukan atau dijawab (Octaviani, dkk, 2021).

Kuesioner merupakan pengisian yang dilakukan dengan berbasis internet maupun langsung serta mencari tanggapan - tanggapan dari para responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mengisi jawabannya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan secara tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung dan internet (Etriana dan Ulfa, 2021).

Kuesioner terdiri dari total pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang fakta atau opini yang berkaitan sesuai dengan identitas responden, yang dianggap fakta data atau pendapat kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden (Fendya dan Wibawa, 2018).

2.5 Populasi

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari objek/subyek dengan kualitas, dan karakteristik, diterapkan melalui survei yang diselidiki, dan spesifik yang ditarik kesimpulan (Wakhyuni dan Andika, 2019).

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda - benda alam yang lain populasi di atas, kita dapat menarik kesimpulan bahwa populasi sama dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian.

2.6 Sampel

Pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Santosa, 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

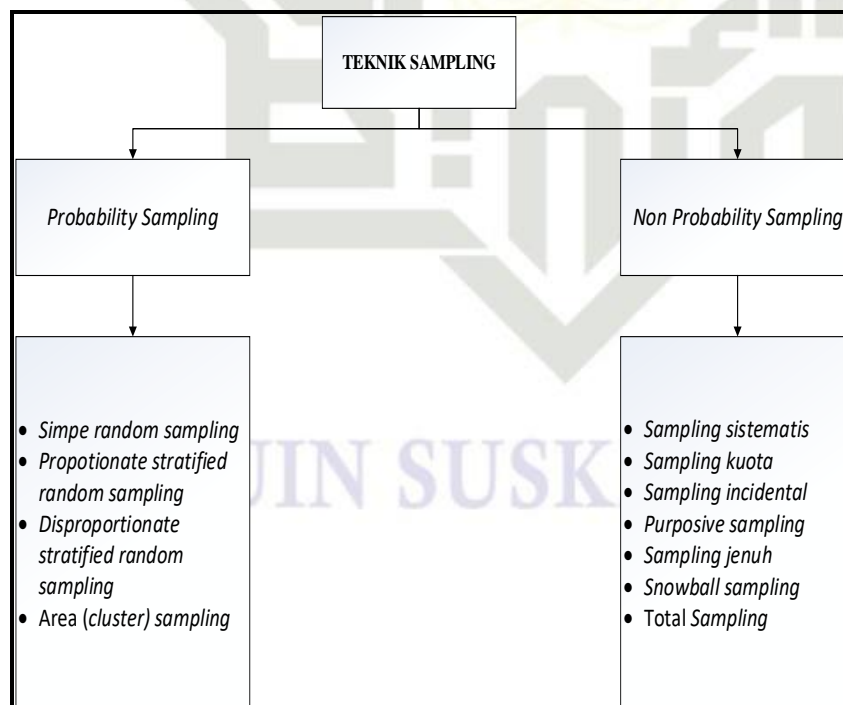


Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin memahami semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sebagian sampel yang diambil dari populasi itu. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus benar – benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2009).

Jadi sampel merupakan bagian dari populasi yang dipelajari dalam suatu penelitian dan hasilnya akan dianggap menjadi gambaran bagi populasi asalnya, tetapi bukan populasi itu sendiri.

Teknik pengambilan sampelnya tidak memberikan kesempatan yang sama atau untuk faktor populasi dan anggota dipilih sebagai pola. Dalam studi ini Populasi yang diambil cukup besar. Jumlah pastinya tidak diketahui, Saat memutuskan sampel (Santosa, 2019).

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan dipilih dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Sugiyono, 2009). Berikut adalah gambar dari teknik sampling :



Gambar 2.1 Teknik Pengambilan Sampel
(Sumber : Sugiyono, 2009)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Probability Sampling*

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk digunakan menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2009).

Probability sampling ini meliputi 4 macam teknik sampel :

a. *Simple Random Sampling*

Teknik ini termasuk teknik sederhana karena pengambilan sampelnya dari populasi secara acak tanpa melihat tingkatan yang ada dalam populasi itu.

b. *Propotionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan ketika populasi mempunyai anggota yang tidak seragam dan tingkatan secara profesional.

c. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk memilih jumlah sampel, apabila populasi mempunyai tingkatan tetapi kurang profesional.

d. *Cluster Sampling*

Teknik sampling ini adalah teknik sampling daerah yang digunakan untuk memilih sampel apabila objek yang akan diteliti atau sumber data yang sangat luas.

2. *Non Probability Sampling*

Non Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi yang dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Teknik sampel ini meliputi :

a. *Sampling Sistematis*

Teknik ini merupakan pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urutan.

b. *Sampling Kuota*

Teknik ini untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri yang sesuai sampai jumlah kuota yang diinginkan.

c. *Sampling Insidental*

Teknik ini merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

d. *Sampling purposive*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik ini menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu.

e. *Sampling* Jenuh

Teknik penentuan sampel ini adalah apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat keseluruhan yang sangat kecil.

f. *Snowball Sampling*

Teknik penentuan sampel yang awalnya berjumlah sedikit, kemudian membanyak.

g. Total Sampling

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel.

2.7 Pengujian Data

Adapun pengujian data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

2.7.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk menentukan apakah suatu alat ukur tersebut valid (kongkrit) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner (Janna dan Herianto, 2021). Jadi uji validitas merupakan rangkaian pengujian yang dilakukan terhadap suatu instrumen untuk mengukur ketepatan instrumen (angket) yang digunakan dalam suatu penelitian.

Pengujian validitas yang dihubungkan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 (Janna dan Herianto, 2021).

Kriteria pengujiannya yaitu :

- a. H_0 diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid)
- b. H_0 ditolak apabila $r_{statistik} \leq r_{tabel}$. (alat ukur yang digunakan tidak valid)
- c. Menentukan besar nilai R tabel

$R_{tabel} = df (N-2)$, tingkat signifikansi uji dua arah.

Misalnya $R_{tabel} = df (13-2, 0,05)$.

Untuk mendapatkan nilai R tabel kita harus melihat ditebal R.

2.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikator seberapa tepat atau dapat diandalkannya suatu alat ukur. Apakah alat ukur tersebut konsisten walaupun dilakukan pengukuran berulang kali sehingga uji reliabilitas dapat menentukan konsistensi alat ukur tersebut. Suatu alat ukur dianggap reliabel jika diperoleh hasil yang sama meskipun dilakukan beberapa kali pengukuran. Validitas data biasanya diuji terlebih dahulu sebelum dilakukan pengujian reliabilitas data. Ini karena data yang diukur harus valid dan dapat melanjutkan ke pemeriksaan reliabilitas data. Namun, jika data pengukuran tidak valid, tidak perlu menguji reliabilitas data lagi (Janna dan Herianto, 2021).

Analisis reliabilitas ini bertujuan untuk mengukur reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Setiap variabel akan memunculkan hasil uji reliabilitas terhadap beberapa jumlah soal didalamnya. Uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha berdasarkan tabel nilai koefisien (Ayu dan Rosli, 2020) :

Tabel 2.3 Koefisien Nilai Cronbach Alpha

Koefisien Cronbach Alpha	Tahap
$a > 0,90$	Cemerlang
$0,80 < a < 0,90$	Baik
$0,70 < a < 0,80$	Diterima
$0,60 < a < 0,70$	Dipertanyakan
$0,50 < a < 0,60$	Lemah
$a < 0,50$	Tidak diterima

(Sumber: Ayu dan Rosli, 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

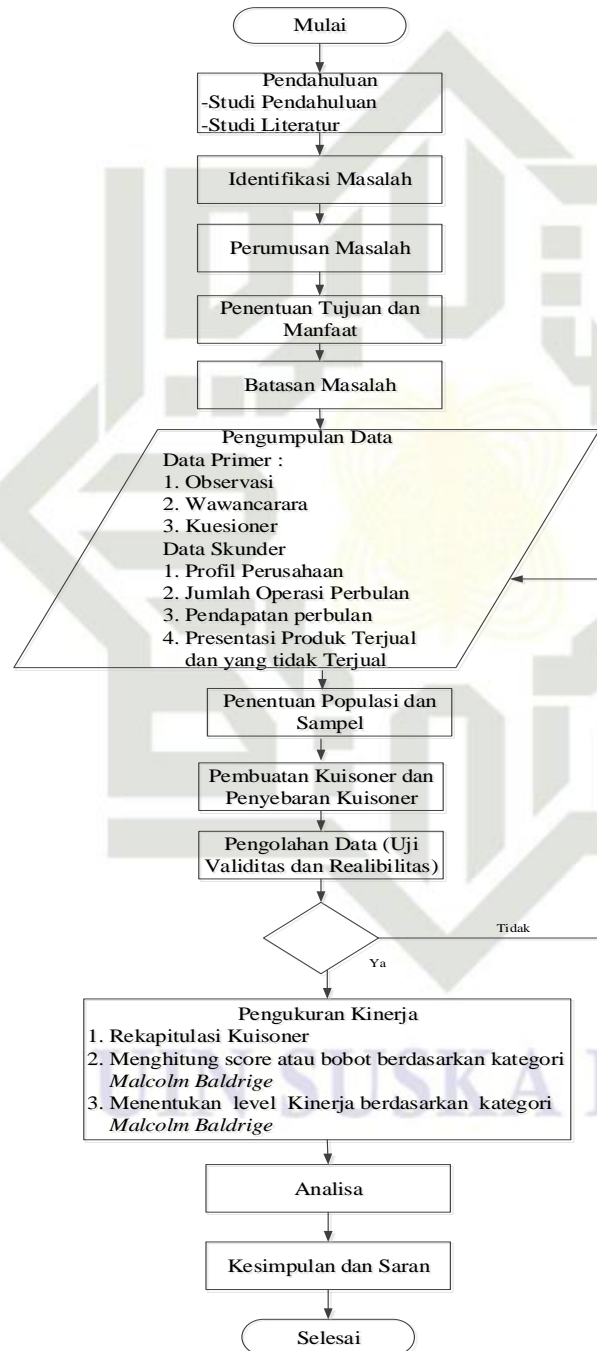


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan suatu metode yang dilakukan terlebih dahulu berupa langkah-langkah yang akan dilewati dalam sebuah penelitian. Adapun langkah-langkah dalam *flowchart* sebagai berikut :



3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kinerja PT. Rotte Ragam Rasa didasarkan pada *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). Sesuai dengan pendekatan tersebut, pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap jawaban kuesioner dengan menggunakan *software* statistik (SPSS). Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa responden untuk informasi tentang profil perusahaan dan data pendukung lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.2 Pendahuluan

Pendahuluan berisikan tentang survei pendahuluan dan studi literatur yang melatarbelakangi penelitian ini dan memberikan gambaran mengenai topik penelitian yang dilakukan dengan menetapkan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Dalam hal ini, survei pendahuluan adalah langkah survei paling awal. Pada fase ini, mencari masalah dengan objek yang disurvei dengan mengamati langsung di lokasi survei. Penelitian pendahuluan dilakukan di PT Rotte Ragam Rasa dengan cara mengamati, mengukur, triase (memilah), dan mewawancarai pihak perusahaan untuk data-data yang dibutuhkan.

Tinjauan pustaka dilakukan untuk memberikan panduan tentang teori dan metode yang mendasari penelitian. Langkah ini memberikan petunjuk dalam bentuk mencari referensi di berbagai buku, jurnal, penelitian sebelumnya, dan metode yang digunakan dalam penelitian, dengan pembahasan mengukur kinerja perusahaan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence*. Terkait hal ini, memiliki rencana penelitian, dan perlu melihat, mengamati, dan meneliti hasil penelitian sebelumnya dan mendapatkan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan.

3.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang akan dilaksanakan di PT Rotte Ragam Rasa dalam ini akan dirumuskan hal-hal yang mendasari penelitian ini untuk mencari perbaikan ataupun penyelesaian berdasarkan masalah yang ada. Berdasarkan peninjauan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



secara langsung terjadi peningkatan produk yang tidak laku terjual sehingga menyebabkan ketidakstabilan pendapatan, dari permasalahan yang terjadi di PT Rotte Ragam Rasa tersebut maka perlunya dilakukan pengukuran kinerja untuk mengetahui kekurangan dari faktor – faktor untuk dievaluasi.

Tolak ukur pengukuran kinerja perusahaan tidak hanya dari hasil operasi rata – rata perbulan pada PT Rotte Ragam Rasa, akan tetapi banyak faktor lain yang akan dijabarkan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi sangat penting untuk mengukur, menilai, memperbaiki dan meningkatkan kinerja perusahaan.

3.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah upaya untuk mengungkapkan secara eksplisit pernyataan yang ingin kita jawab. Uraian masalah dapat dikatakan sebagai gambaran konkrit tentang ruang lingkup masalah yang diteliti. Berfokus dan berpedoman pada adanya rumusan masalah penelitian, termasuk menentukan jenis data yang diperlukan untuk penelitian yang dilakukan.

3.5 Penentuan Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini dalam menggunakan Metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* untuk menunjukkan langkah-langkah strategis apa yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja di dan menemukan hasil perbaikan pada kinerja di PT Rotte Ragam rasa cabang garuda sakti.

Manfaat yang dicapai dalam penelitian ini akan menjadi dasar evaluasi pada PT Rotte Ragam Rasa serta dalam proses meningkatkan kinerja perusahaan dengan melakukan perbaikan-perbaikan berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan.

3.6 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada pokok permasalahan penelitian. Lingkup ini mendefinisikan konsep-konsep utama masalah, sehingga penelitian dapat dengan mudah dan sepenuhnya memahami masalah. Batasan Masalah penelitian sangat penting untuk mendekati diri dengan masalah utama yang sedang dibahas. Dengan cara ini,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tidak ada kebingungan dalam interpretasi hasil penelitian. Ruang lingkup penelitian adalah untuk menentukan batas-batas objek.

Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk mengukur kinerja PT. Rotte Ragam Rasa dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*
2. Penyebaran kuisioner hanya dilakukan oleh pimpinan dan karyawan.
3. Kriteria yang digunakan merupakan kriteria *Malcolm Baldrige*.
4. Tinjauan penelitian dari 7 kriteria *Malcolm Baldrige*

3.7 Pengumpulan Data

Data merupakan sekumpulan informasi atau keterangan – keterangan dari suatu hal yang diperoleh melalui pengamatan atau juga pencarian ke sumber – sumber tertentu. Data yang diperoleh namun belum diolah lebih lanjut dapat menjadi sebuah fakta atau anggapan. Ada dua cara dalam memperoleh data :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Proses wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada pimpinan dan karyawan pada PT Rotte Ragam Rasa.

2. Observasi

Pengumpulan data ini dilakukan juga dengan cara mengamati langsung ke tempat penelitian. Peneliti mempunyai kedudukan sebagai pengamat sehingga interaksi hanya terbatas. Melalui observasi, peneliti mencatat apa yang mereka lihat dan perubahan dari dokumen tertulis untuk mendapatkan gambaran yang utuh tentang objek yang diteliti.

Kuesioner

Kuesioner ini merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan biodata responden. Ada beberapa pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner yang harus dijawab oleh responden dimana dalam penelitian ini pernyataan sudah ditentukan dalam 7 kriteria *Malcolm Baldrige*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terbagi menjadi dua yakni Data primer dan data sekunder :

Data Primer

Data Primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya sebagai bahan dasar pembuatan kuesioner dengan pandangan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* dan disebarkan ke pimpinan dan karyawan PT. Rotte Ragam Rasa. Data ini bisa dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung pada tempat penelitian tersebut.

Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang sudah ada terlebih dahulu. Data sekunder ini sebagai pelengkap data primer ditempat penelitian, data ini berupa gambaran secara keseluruhan tentang tempat penelitian. Data sekunder yang didapat berupa profil perusahaan, Struktur organisasi, visi dan misi perusahaan, jumlah operasi perbulan, pendapatan perbulan,serta presentasi produk terjual dan produk tidak terjual.

3.8 Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan di PT. Rotte Ragam Rasa populasinya terdiri dari 9 orang.

Sampel merupakan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek penelitian yang mewakili seluruh populasi. Adapun teknik pengambilan yang digunakan adalah *non probability* dengan total sampling yaitu cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. Dengan demikian sampel yang digunakan 9 responden.

3.9 Penyebaran dan Pembuatan Kuesioner

Pembuatan pertanyaan terkait pengukuran kinerja perusahaan sesuai dengan tujuh kategori yang terdapat dalam metode *Malcolm Baldrige* dengan *score* kriteria maksimal yang sudah ditentukan. Penentuan daftar pertanyaan ini sudah tertera dalam matriks sifat dan bentuk hubungannya *key factors Malcolm Baldrige*, didalamnya terdapat hubungan antar masing-masing kategori.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyebaran Kuesioner seluruh anggota perusahaan di PT Rotte Ragam Rasa cabang Garuda sakti.

3.10 Pengolahan Data

Pengolahan data dari kuesioner yang sudah disebar maka akan diuji data tersebut apakah valid ataupun tidak, adapun penjelsannya sebagai berikut:

3.10.1 Uji Validitas

Pengujian validitas yang dihubungkan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 (Janna dan Herianto, 2021). Uji dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel dengan kepercayaan 95%. Jika nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (r hitung $>$ r tabel) maka dalam penelitian kuesioner tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS (Statistical Program for Social Science)*.

3.10.2 Uji Realibilitas

Reabilitas adalah indikator seberapa tepat atau dapat diandalkannya suatu alat ukur. Apakah alat ukur tersebut konsisten walaupun dilakukan pengukuran berulang kali sehingga uji reliabilitas dapat menentukan konsistensi alat ukur tersebut (Janna dan Herianto, 2021). Variabel dikatakan realibel jika nilai cronbach Alpha $>$ 0,7, Dalam penelitian ini uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS (Statistical Program for Social Science)*.

3.11 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *malcolm baldrige criteria for performance excellen* dapat dilakukan sebagai berikut:

Rekapitulasi Kuesioner

Data kuesioner yang sudah dilakukan pengujian validitas dan reabilitas yang dinyatakan valid dan realibel maka akan disusun untuk mempermudah dalam tahap penilaian, kuesioner direkap berdasarkan masing-masing kategori.

Menghitung *Score*



Data yang direkapitulasi maka akan dihitung *score* atau nilai masing-masing masing kategori dengan nilai maksimal kategori yang sudah ditentukan seperti pada tabel dibawah ini (Renita dan Maukar, 2018) :

Tabel 3.1 *Score* Nilai Perkritera

NO	Kriteria	Bobot	Persentase
1	Kepemimpinan	120	12.0%
2	Perencanaan Strategis	85	8.5%
3	Fokus Pelanggan	85	8.5%
4	Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan	90	9.0%
5	Tenaga kerja	85	8.5%
6	Fokus Operasi	85	8.5%
7	Hasil	450	45.0%
Total		1000	100%

(Sumber: Renita dan Maukar, 2018)

Dari tujuh kriteria penilaian dijumlahkan maka dapat diketahui nilai bobot atau *score* dari pengukuran kinerja tersebut total maksimal bobot adalah 1000.

3. Menentukan Level Kinerja

Kriteria yang sudah dijumlahkan maka akan diketahui nilainya, berdasarkan nilai tersebut diketahui level kinerja perusahaan tersebut. Nilai level kinerja dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.2 Klasifikasi Hasil Penilaian Kriteria Baldrige

Band	Rentang Nilai	
<i>Early Development</i>	(0-250)	<i>Poor</i>
<i>Early Result</i>	(251-350)	
<i>Early Improvement</i>	(351-450)	<i>Average</i>
<i>Good Performance</i>	(451-550)	
<i>Emerging Industry Leader</i>	(551-650)	<i>Excellent</i>
<i>Industry Leader</i>	(651-750)	
<i>Benchmark Leader</i>	(751-875)	
<i>World Class Leader</i>	(876-1000)	

(Sumber: Alatas dan Ayuningtyas, 2019)

3.12 Analisa

Analisa ini bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, maka tahap selanjutnya melakukan analisa dari pengolahan data. Selain itu dari pengolahan data akan dianalisa untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang

ada. Pada penelitian ini analisa pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*.

Berdasarkan pengukuran kinerja menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* dengan pengukuran tujuh indikator *Malcolm Baldrige* diketahui level *bridge assessment* sehingga berdasarkan *score* yang diperoleh perusahaan berada pada kriteria *excellent*, *average* ataupun *poor*. Selain itu nilai terendah dari tujuh indikator bisa dievaluasi untuk meningkatkan nilai level *bridge assessment*.

3.13 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan adalah mengenai hal-hal penting yang diperoleh selama penelitian dilakukan dan merupakan jawaban dari tujuan penelitian, apabila semua tujuan penelitian sudah didapat pada kesimpulan, berarti penelitian ini sudah berjalan dengan baik untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil akhir penelitian ini menggambarkan keadaan level kinerja sekarang berdasarkan pengukuran kriteria *Malcolm Baldrige*, dan upaya perbaikan terhadap nilai pengukuran kinerja pada masing-masing kriteria yang memiliki nilai rendah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang telah dijabarkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Total poin kinerja perusahaan yang didapat adalah sebesar 713,87 artinya PT. Rotte Ragam Rasa cabang garuda sakti berada pada level *industry leader*. Meskipun demikian poin tersebut berada pada level awal *excellent* dan hanya terpaut 63 poin level *average*. Level Kinerja ini bisa ditingkatkan lagi dengan memperbaiki atau merancang strategi yang bernilai rendah yaitu presentasi yang berada dibawah rata – rata adalah kriteria pengukuran analisis dan manajmen pengetahuan 69,63%, Tenaga kerja 63,01% dan Hasil 68,45%.

2. Rekomendasi diberikan terhadap kriteria kepemimpinan item 1.3. Kriteria Perencanaan Strategi item 2.3. Kriteria Fokus Pasar dan Pelanggan item 3.2 dan 3.4. Kriteria pengukuran analisis dan manajemen pengetahuan item 4.2, 4.3 dan 4.5. Kriteria Tenaga Kerja Seluruh item pertanyaan bernilai dibawah rata – rata. Kriteria Fokus Operasi item 6.2, 6.4, 6.6 dan 6.8. Kriteria Hasil item 7.2,7.3, 7.4, 7.6 dan 7.7.

6.2 Saran

Saran yang diberikan kepada perusahaan:

Saran yang dapat diberikan pada pihak Rotte Bakery adalah penelitian ini dapat dijadikan masukan terhadap kriteria yang bernilai rendah agar dapat meningkatkan level kinerja yang paling tinggi dan mendapat poin maksimal.

Saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya

Gabungan metode *Malcolm Baldrige Criteria* dengan metode pengukuran kinerja yang lain yang lebih mendalam dan terbaru.



DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. L. (2018). Manajemen Kinerja Mts Muhammadiyah Sontang Dengan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence. *Jurnal J-Click*, 4(2), 120-137.
- Atas, H., & Ayuningtyas, D. (2019). Implementasi Green Hospital di RSUD R. Syamsudin, SH dengan Kriteria Kerangka Kinerja Ekselen Malcolm Baldrige. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2).
- Azu, S., & Rosli, M. S. B. (2020). Uji Reliabilitas Instrumen Penggunaan SPADA (Sistem Pembelajaran dalam Jaringan). *Biomatika: Jurnal ilmiah fakultas keguruan dan ilmu pendidikan*, 6(1), 145-155.
- Camerling, B. J. (2018). Pengukuran Kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara Menggunakan Malcolm Baldrige. *Arika*, 12(2), 67-78.
- Etriana, Y., & Ulfa, M. (2021, November). Evaluasi Sistem E-Monitoring Menggunakan Framework Cobit 5 Di Bbws Sumatera Viii. In *Bina Darma Conference On Computer Science (Bdcs)* (Vol. 3, No. 2, Pp. 302-306).
- Fahrudin, W. A. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Balance Scorecard Untuk Menentukan Key Performance Indicator Di Pt Mulia Artha Anugerah. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 3(1), 15-23.
- Fauzi, A. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga university press.
- Fendya, W. T., & Wibawa, S. C. (2018). Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer. *It-Edu: Jurnal Information Technology And Education*, 3(01).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Galib, M., & Hidayat, M. (2018). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Pt. Bosowa Propertindo. *Seiko: Journal of Management & Business*, 2(1), 92-112.
- Hasyim, M. A. N. (2018). Pengukuran Kinerja Perusahaan Hotel Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 109-116.
- Haksama, S., Lusno, M. F. D., Prayoga, D., Farid, M. R. H., Shedyta, S. S., Shedysni, S. N., & Mudjanarko, S. W. (2018). Analisis Kinerja Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige. *Jurnal SainHealth*, 2(2), 12-20.
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 1-12.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss.
- Nasution, I., & Rosanti, R. (2020). Pengaruh Bekerja dari Rumah (Work From Home) Terhadap Kinerja Karyawan BPKP. *Jurnal Budgeting*, 1(1), 9-14.
- Octaviani, T. P., & Sholikhah, U. Analisis Pemahaman Konsep Ipa Pada Siswa Smp Dengan Kegiatan Praktikum. *Inkuiri: Jurnal Pendidikan Ipa*, 10(2), 146-150.
- Oktafiani, D. (2019). Evaluasi Kinerja Program Studi Dengan Kriteria Malcolm Baldrige Criteria For Education (Mbcfe)" Pada Politeknik Anika Palembang. *Informanika*, 5(2).
- Ranita, R., dan Maukar, A. L. (2014) Penilaian Kinerja Dengan Menggunakan *Malcolm Baldrige Education Criteria for Performance Excellence (MBECfPE) 2013-2014* Pada Program Studi Teknik Industri President University



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Spite Islamic University of Sultan Syarif Kasim
- Riskiono, S. D., Hamidy, F., & Ulfia, T. (2020). Sistem Informasi Manajemen Dana Donatur Berbasis Web Pada Panti Asuhan Yatim Madani. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(1), 21-26.
- Rumapea, M., Sinaga, J., & Saragih, R. E. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen, Metode Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit ESTOMIHI Medan. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 2(1), 63-73.
- Romadoni, N. R., Hasanah, H. H., & Wijaya, H. W. (2021). Pengukuran Kinerja Pt. Krakatau Posco Energy Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence. *Jurnal Intent: Jurnal Industri Dan Teknologi Terpadu*, 4(2), 156-167.
- Santosa, A. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Store Atmosphere, Dan E-Wom Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Survei Terhadap Konsumen Zenbu-House Of Mozaru Paris Van Java, Bandung). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(2), 148-158.
- Sugiyono, D. P. (2009). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Revisi. Alfabeta.
- Tohirin, T. (2018). Pengaruh Supervisi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 2(1), 227-244.
- Ulimpa, Y. S., Sondakh, J. J., & Runtu, T. (2018). Analisis Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Era Otonomi Daerah Di Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04).
- Vermila, C. W. (2020). Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Roti Ditoko Rotte Bakery Garuda Sakti Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Optima*, 3(2), 1-7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

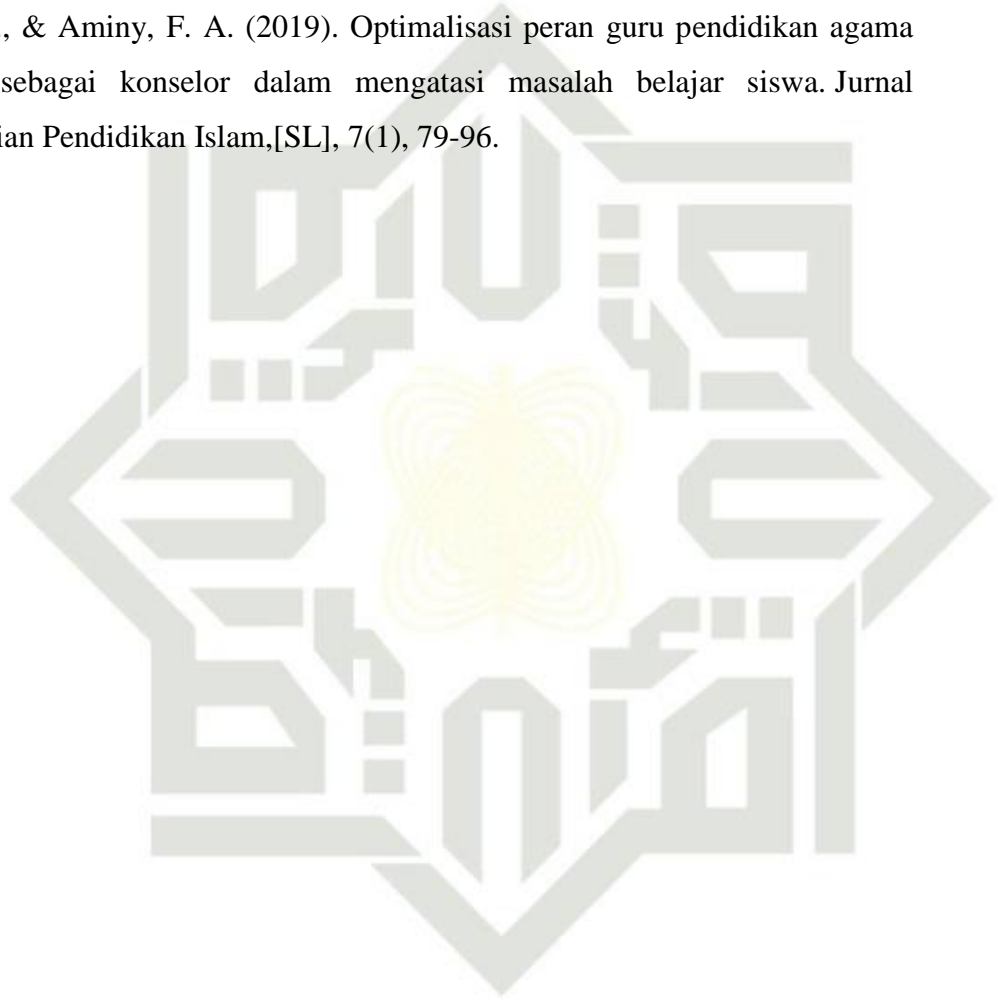
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wakhyuni, E. (2019). Analisis kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitha Sarana Niaga. *JUMANT*, 11(1), 271-278.

Widjanarko, A. C. N., & Handayani, N. (2018). Pengukuran Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya Dalam Perspektif Value For Money. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(4).

Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi peran guru pendidikan agama Islam sebagai konselor dalam mengatasi masalah belajar siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam,[SL]*, 7(1), 79-96.



REFERENSI

Implementasi Green Hospital di RSUD R. Syamsudin, SH dengan Kriteria Kerangka Kinerja Ekselen Malcolm Baldrige

Implementation of Green Hospital in RSUD R. Syamsudin, SH with Malcolm Baldrige Framework Criteria for Performance Excellence

Haniah Alatas¹, Dumilah Ayuningtyas²

¹Program Pasca Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Indonesia Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Indonesia

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Indonesia

*Email: haniah_alatas@jubb.ac.id

ABSTRAK

Keberadaan *green hospital* sangat diperlukan untuk mengatasi perubahan iklim yang dapat menyebabkan gangguan kesehatan manusia dan lingkungan, karena rumah sakit merupakan salah satu penyumbang polusi. RSUD R. Syamsudin, SH menjadi anggota *Global Green and Healthy Hospital* serta berkomitmen untuk melaksanakan sepuluh agenda yaitu kepemimpinan, bahan kimia, limbah, energi, air, transportasi, makanan, farmasi, gedung, dan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *green hospital* dengan Kriteria Kerangka Kinerja Ekselen Malcolm Baldrige. Kerangka Kinerja Ekselen Malcolm Baldrige mengevaluasi berdasarkan tujuh kriteria yaitu kepemimpinan, strategi, pelanggan, pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, tenaga kerja, operasi serta hasil. Desain penelitian ini adalah kualitatif dengan mengumpulkan informasi melalui wawancara mendalam, kuisioner, dan telaah dokumen. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan *green hospital* RSUD R. Syamsudin, SH mendapatkan skor 620,1 dari 1000 (skor maksimal) sehingga diposisikan pada *emerging industry leader*. Kriteria Kepemimpinan mendapatkan poin tertinggi, sedangkan poin terendah adalah Kriteria Pelanggan. Dapat disimpulkan, RSUD R. Syamsudin, SH berada di posisi menengah dalam implementasi *green hospital*, artinya sudah memiliki beberapa keunggulan tetapi masih ada beberapa faktor yang dapat ditingkatkan lagi agar pelaksanaan *green hospital* dapat lebih optimal. Untuk itu, direkomendasikan kepada RSUD R. Syamsudin, SH agar melakukan evaluasi rutin, mempromosikan *green hospital* lebih gencar, melakukan optimalisasi SIM RS, serta penguatan anggaran agar pencapaian sepuluh agenda lebih optimal.

Kata kunci: *green hospital*; Kerangka Kinerja Ekselen Malcolm Baldrige.

ABSTRACT

The existence of *green hospital* is very necessary to overcome climate change which can cause disruption to human health and the environment, because hospitals are one of the contributors to pollution. RSUD R. Syamsudin, SH became a member of the *Global Green and Healthy Hospital* and is committed to implementing ten agendas, namely leadership, chemicals, waste, energy, water, transportation, food, pharmacy, buildings, and purchasing. Aim of this study is to analyze the implementation of *green hospital* with the Malcolm Baldrige Criteria Framework for Excellence Performance. Malcolm Baldrige Criteria evaluates based on seven criteria which leadership, strategy, customer, measurement, analysis, and management of knowledge, labor, operations and results. The design of this study is qualitative by gathering information through in-depth interviews, questionnaires, and document review. Based on the results of research, the implementation of the *green hospital* in R. Syamsudin Hospital, SH received a score of 620.1 out of 1000 (maximum score) so that it was positioned in *emerging industry leader*. The Leadership Criteria get the highest points, while the lowest points are the Customer Criteria. It can be concluded, RSUD R. Syamsudin, SH is in the average position in implementing *green hospital*, meaning that it already has several advantages but there are still several factors that can be improved so that the implementation of *green hospital* can be more optimal. For this reason, it was recommended to RSUD R. Syamsudin, SH to carry out routine evaluations, promote *green hospital* more aggressively, optimize hospital management information system, and strengthen the budget so that the achievement of ten agendas more optimized.

Keywords: *green hospital*; Malcolm Baldrige Excellence Framework Criteria.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**MANAJEMEN KINERJA MTs MUHAMMADIYAH SONTANG
 DENGAN MENGGUNAKAN MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR
 PERFORMANCE EXCELLENCE**

Mustika Lukman Arief

Prodi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhanan,
 Akademi Maritim Sapta Samudra Padang
 Jl. Garuda No. 37 Tunggal Hitam Padang 25176 Sumatera Barat Indonesia
 Email : mustikalukmanarief@rocketmail.com

Abstract

This research is based on systematic self assess based on quality monitoring system in schools is new and very rarely done systematically, it can be seen in educational institutions such as schools, in general schools have no assessment of school performance / madrasah as a whole. The research method used is the method with quantitative approach, while the data collection technique used is through the method of observation, interview and data processing with CalculationUsingSPSSVersion22. After doing research in the field and analyzed by supporting theories, it shows that In General MTs Muhammadiyah Sontang still have opportunity for improvement especially in giving response to learning and integration in process criteria, and for the result criteria only show very little comparison and integration reported by MTs Muhammadiyah Sontang. The value of points obtained by MTs Muhammadiyah Sontang is 285.25 points of the total value of 1000 are in the classification of poorly and included in the early result. It is therefore recommended that the School should create an application document that can be used as a guide in determining scores and improving school performance on an ongoing basis in accordance with Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence. This research can be continued by integrating Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence with 8 (eight) accreditation criteria in order to achieve better performance. Assessment of a school is subjective, so that the next assessment should be done in groups, so that the consensus from the results of research so that the results of research become more valid.

Keywords : *Performance, Malcolm Baldrige Criteria for performance Excellence*

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kajian diri (self assessment) yang sistematis berdasarkan sistem pemantauan kualitas pada sekolah merupakan hal yang masih baru dan sangat jarang dilakukan secara sistematis, hal ini dapat terlihat pada instansi pendidikan seperti sekolah, pada umumnya sekolah tidak memiliki penilaian terhadap kinerja sekolah/madrasah secara menyeluruh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui metode observasi, wawancara serta pengolahan data dengan Perhitungan Menggunakan SPSS Versi 22. Setelah dilakukan penelitian dilapangan dan dianalisis dengan teori-teori yang mendukung, menunjukkan bahwa Pada Umumnya MTs Muhammadiyah Sontang masih memiliki opportunity

ISSN (p) 2461-3961 (c) 2580-6335
Vol. 6 No. 1 Tahun 2020 pp. 145-155
Doi: 10.35569

Biomatika :

Jurnal ilmiah fakultas keguruan dan ilmu pendidikan
<http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/FKIP/>

Uji Reliabilitas Instrumen Penggunaan SPADA (Sistem Pembelajaran dalam Jaringan)

Sadriana Ayu¹, Mohammad Shafie Bin Rosli²

Universiti Teknologi Malaysia, Universiti Teknologi Malaysia
sadrianaayu@gmail.com, shafierosli@utm.my

Info Artikel:

Sejarah Artikel:
Diterima Januari 2020
Disetujui Februari 2020
Dipublikasikan Februari
2020

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji reliabilitas dari faktor infrastruktur ICT, belajar mandiri, efikasi diri dan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini dijalankan di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan sampel 12 orang mahasiswa dari berbagai fakultas yaitu fakultas kedokteran, fakultas teknik, fakultas agama islam, fakultas sosial dan ilmu politik, fakultas ekonomi dan bisnis, dan fakultas pertanian. Masing-masing fakultas memilih 2 orang responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Instrumen yang digunakan dan diuji reabilitasnya adalah kuesioner dengan menggunakan 5 item skala likert. Untuk analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis reliabilitas berdasarkan nilai cronbach alphas dengan bantuan aplikasi perhitungan SPSS (Statistical Product and Service Solution). Hasil penelitian menunjukkan bahwa reabilitas dari setiap faktor berdasarkan nilai dari cronbach alpha yang tinggi. Untuk faktor infrastruktur ICT nilai alpha adalah 0.94 dengan tahap cemerlang, faktor belajar mandiri nilai alpha adalah 0.75 dengan tahap diterima, efikasi diri nilai alpha 0.80 dengan tahap baik, dan model TAM terbagi atas 4 faktor yaitu persepsi kebermanfaatan dengan nilai alpha 0.90 dengan tahap cemerlang, persepsi kemudahan penggunaan nilai alpha adalah 0.78 dengan tahap diterima, Sikap dan niat pengguna adalah 0.82 dengan tahap baik serta pengguna sebenarnya nilai alpha adalah 0.74 dengan tahap reabilitas diterima. Dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas dari setiap konstruk adalah tinggi sehingga ini menunjukkan bahwa instrumen penggunaan SPADA ini dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.
Keywords: SPADA, Infrastruktur ICT, Belajar mandiri, Efikasi Diri, Model TAM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGUKURAN KINERJA PT. PLN (Persero) WILAYAH MALUKU DAN MALUKU UTARA MENGGUNAKAN MALCOLM BALDRIGE**B. J. Camerling**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pattimura, Ambon

Mirsan

PLN Wilayah Maluku dan Maluku Utara, Ambon

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan industri di dunia dewasa ini sangat pesat. Pada suatu perusahaan, pengukuran kinerja sangat dimanfaatkan untuk membantu mengevaluasi tingkat pencapaian kinerja suatu perusahaan. Wawasan dari mahasiswa tentang dunia kerja yang berkaitan dengan industrialisasi sangat diperlukan sehubungan dengan kondisi objektif Indonesia yang merupakan negara berkembang dan memerlukan pembangunan yang lebih sempurna dalam segala bidang. Universitas Pattimura Ambon sebagai sebuah institusi (Perguruan Tinggi) berupaya untuk memberikan pengetahuan kepada mahasiswa bagaimana kinerja suatu perusahaan dapat tercapai dan mahasiswa secara langsung dapat menerapkan ilmu yang telah di dapatkan selama dibangku kuliah. Wilayah kerja PT. PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara meliputi Area Ambon, Area Tual, Area Masohi, Area Ternate, dan Area Sofifi. PLN Wilayah Maluku dan Maluku Utara menerima pelaporan kondisi Kinerja unit-unit yang akan dievaluasi baik tiap triwulan maupun semester. Pengukuran Kinerja hanya dilakukan dengan mengumpulkan kinerja masing-masing area secara manual. Berangkat dari masalah tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan Mengukur Kinerja Perusahaan dengan menggunakan Malcolm Baldrige, sehingga kinerja perusahaan dapat diukur, dianalisa dan perbaikan kinerja perusahaan dapat tercapai.

Kata Kunci : Malcolm Baldrige, Kinerja Perusahaan, Perbaikan Kinerja

ABSTRACT

The development of technology and industry in the world today is very rapid. In a company, performance measurement is used to help evaluate the level of achievement of a company's performance. Insights from students about the world of work related to industrialization are needed in connection with the objective conditions of Indonesia which is a developing country and requires more perfect development in all fields. Ambon Pattimura University as an institution (Higher Education) seeks to provide knowledge to its students how the performance of a company can be achieved and students can directly apply the knowledge they have gained during their studies. The working area of PT. PLN (Persero) Maluku and North Maluku Region include Ambon Area, Tual Area, Masohi Area, Ternate Area, and Sofifi Area. PLN Maluku Maluku and North Maluku receive reporting on the condition of the performance of the units that will be evaluated both quarterly and semester. Performance measurement is only done by collecting the performance of each area manually. Departing from these problems, this research was conducted with the aim of Measuring Company Performance by using Malcolm Baldrige, so that company performance can be measured, analyzed and improvements in company performance can be achieved.

Kata Kunci : Malcolm Baldrige, Company Performance, performance improvement.

PENDAHULUAN

PLN Wilayah Maluku & Maluku Utara menyeleksi dan mengumpulkan data dan informasi dari Area dan Sektor melalui Laporan Data Perusahaan yang diadarkan dan diintegrasikan sebagai materi review kinerja unit-unit antara Tim Kinerja Maluku & Maluku Utara dengan Tim Kinerja Area dan Sektor. Review antara Tim Kinerja PLN Maluku & Maluku Utara dengan Tim Kinerja Area dan Sektor menghasilkan Laporan Realisasi Kinerja yang disepakati antara Manajemen Area dan Sektor dengan Tim Kinerja Maluku & Maluku Utara untuk dilaporkan ke Manajemen Wilayah Maluku & Maluku Utara.

Indikator kinerja PLN Maluku & Maluku Utara meliputi 6 (enam) perspektif yaitu Pelanggan, Produk dan Layanan, Proses Bisnis Internal, SDM, Keunggulan dan Pasar dan Kepesantingan. PLN Maluku & Maluku Utara menggunakan SILM sebagai metode untuk mengukur kinerja perusahaan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



EVALUASI SISTEM E-MONITORING MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DI BBWS SUMATERA VIII

Yana Etriana¹, Maria Ulfah²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Dharma

Email: yanamayana@gmail.com¹, maria.ulfah@binadharma.ac.id²

ABSTRAK

Penerapan Teknologi informasi saat ini sangat diperlukan didalam organisasi diperisahaan dengan adanya sistem pendukung, namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan dan belum memaksimalkan layanan sistem tersebut, agar sistem dapat berjalan dengan efektif dilakukan evaluasi sistem agar dapat menilai dan memastikan kondisi sistem tersebut. evaluasi sistem e-monitoring ini dilakukan dengan menggunakan framework COBIT 5 domain *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA). dengan penelitian ini hasil yang diharapkan untuk mengetahui maturity level pada domain (MEA) dengan metode sebesar 4 yang artinya proses tersebut masih berada pada level 4 (Managed and Measurable) dimana proses telah mencapai tujuan.

Kata Kunci: Evaluasi e-monitoring, COBIT 5, Domain MEA (*monitor, evaluate, and assess*)

ABSTRACT

The application of information technology is currently very much needed in organizations in companies with a support system, but in its application there are still shortcomings and have not maximized the system services. In order for the system to run effectively, system evaluation is in order to assess and ensure the condition of the system. The evaluation of the e-monitoring system is carried out using the COBIT 5 domain *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA) framework. With this research the expected results are to see the level of maturity in the domain (MEA) with a method of 4, which means that the process is still at level 4 (Managed and Measurable) where the process has reached the goal.

Keywords: E-monitoring evaluation, COBIT 5, MEA Domain (*monitor, evaluate, and assess*)

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) di globalisasi ini sangatlah berkembang begitu pesat. Dimana hampir semua cara peringgkatan dalam instansi sangat banyak digunakan untuk menjadi faktor pendorong. Segala aspek kehidupan berpengaruh karena adanya kemajuan teknologi, semakin berkembang. Teknologi akan mempermudah segala aktivitas manusia, untuk memenuhi kebutuhan dan mendukung pencapaian rencana strategi perusahaan, dengan pengolahan teknologi informasi yang baik, diharapkan penerapan teknologi pun dapat berjalan secara optimal dan dapat menghindari kerugian yang mungkin terjadi, hal tersebut tentunya sangat mempengaruhi pengambilan keputusan, termasuk mempengaruhi meningkatkan efektivitas, efisien dalam suatu kinerja.

Di BBWSS VIII perlu tindakan atau pemangaran layanan sistem informasi sehingga sebuah solusi yang lebih baik lagi. BBWSS VIII memanfaatkan sebuah teknologi informasi sebagai sistem pendukung peningkatan kerja, salah satunya dengan menggunakan sistem informasi e-monitoring.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

p – ISSN : 2620 – 5793
e – ISSN : 2685 - 6123

JITMI Vol.3 No.1, Maret 2020

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN *BALANCE SCORECARD* UNTUK MENENTUKAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* DI PT MULIA ARTHA ANUGERAH

Wakhit Ahmad Fahrudin

Dosen Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten
dwacw01310@urpam.ac.id

ABSTRAK

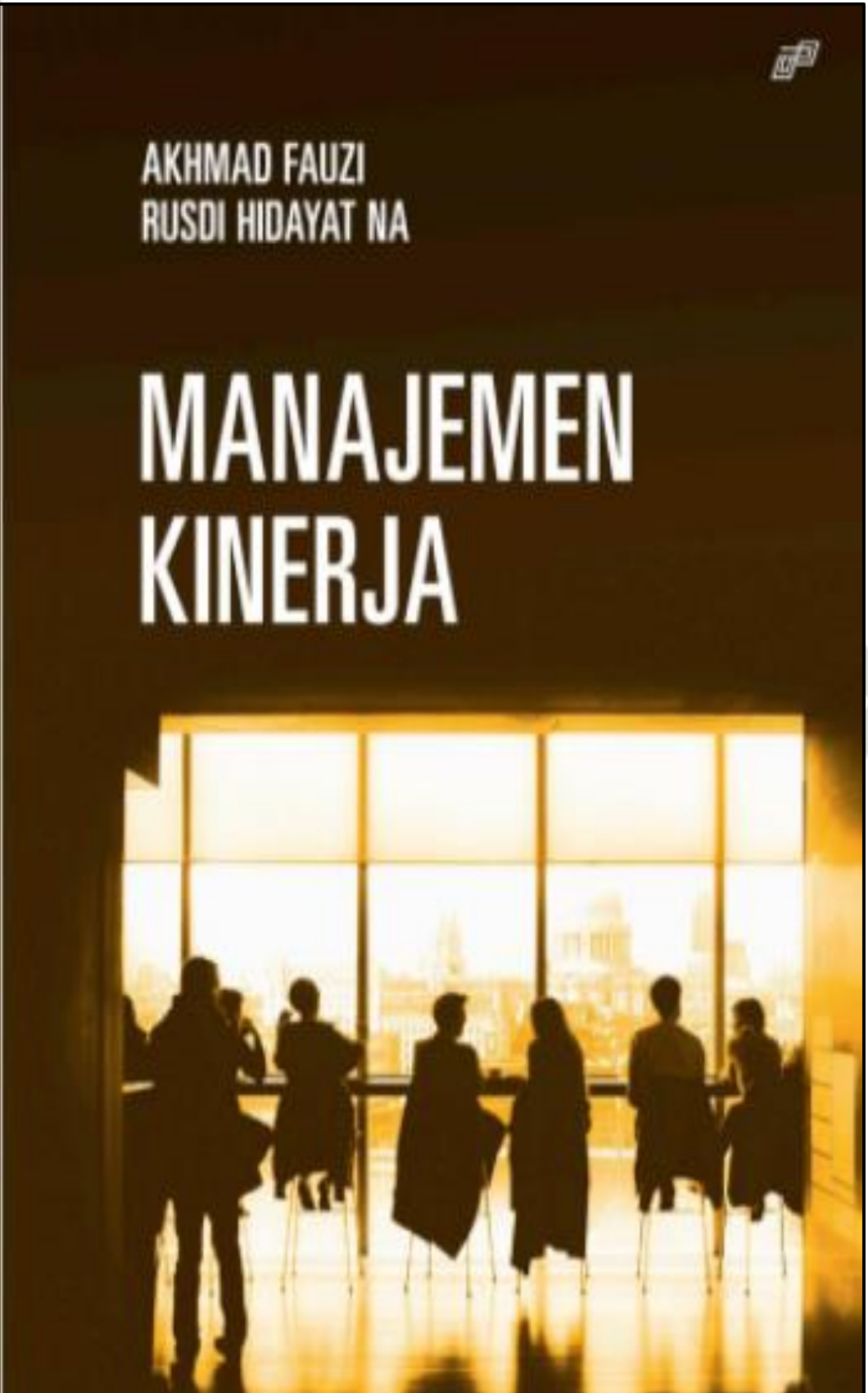
Seiring dengan berjalannya beberapa tahun terakhir PT Mulia Artha Anugerah yang berdiri pada tahun 2017 telah mengalami peningkatan baik dari produksi maupun kinerja karyawannya. Untuk itu perusahaan yang bergerak dibidang minyak dan gas ini membutuhkan pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balance scorecard* (BSC) untuk mengetahui persentase *key performance indicator* (KPI) yang sebelumnya hanya menggunakan analisis laporan keuangan tiap tahunnya. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk menentukan persentase kinerja karyawan dengan menggunakan *balance scorecard* sebagai alat ukur yang berbasis strategis dan bekesinambungan antara perusahaan dengan karyawan. Dalam penelitian ini menggunakan variabel diantaranya adalah perspektif keuangan, perspektif kepuasan pelanggan, perspektif bisnis internal serta perspektif pertumbuhan dan perkembangan. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner seluruh karyawan PT Mulia Artha Anugerah dari top manajemen sampai karyawan paling bawah. Hasil dari pengolahan data dengan beberapa indikator perspektif keuangan mempunyai rata-rata nilai sebesar 4,33 untuk perspektif kepuasan pelanggan didapatkan nilai 4,33 perspektif bisnis internal mempunyai nilai 3,58 dan dilihat dari perspektif pertumbuhan dan perkembangan mempunyai nilai 3,82. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan PT Mulia Artha Anugerah dilihat dari keempat perspektif diatas nilai rata-rata adalah 3,83 yang berarti cukup baik.

Kata Kunci : Kinerja, *Balance Scorecard*, *Key Performance Indicator*.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia industri sangatlah pesat dan menuntut untuk bersaing dengan industri-industri pesaing baru yang datang. Secara umumnya dalam pengukuran kinerja di beberapa perusahaan telah dilakukan, namun dari beberapa perusahaan masih banyak pengukuran kinerja dengan menggunakan laporan keuangan sebagai alat ukurnya. Namun demikian masih banyak kekurangan dalam penilaian kinerja hanya mengandalkan laporan keuangan saja. Hal ini dinilai dari beberapa karyawan kurang seimbang dalam penilaian kinerjanya karena berkembangnya teknologi dan informasi pada saat ini yang akan mempengaruhi dari beberapa faktor dalam penilaian. Maka diperlukan pengukuran yang berbasis strategis dan terintegrasi dalam menentukan kinerja setiap tahunnya dengan upaya menjaga keberlangsungan kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT. Mulia Artha Anugerah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang minyak dan gas (MIGAS) yang berdiri pada tahun 2017. Dalam dua tahun terakhir telah mengalami peningkatan dalam produksi sebagai *supplier* perulatan pengeboran minyak di beberapa perusahaan. Dengan meningkatnya permintaan kinerja karyawan dituntut untuk bekerja secara optimal dalam melayani kebutuhan *customer* tersebut. Dengan demikian perlu adanya pengukuran kinerja karyawan dari beberapa faktor, dalam penelitian ini menggunakan metode *balance scorecard* dengan variabel empat perspektif diantaranya adalah perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan perkembangan serta perspektif kepuasan pelanggan. Diharapkan dengan menggunakan metode ini dapat menilai kinerja dengan maksimal.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode *Weight Product* Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada LPK
CYBER COMPUTER

**PENGEMBANGAN SISTEM KUESIONER DARING DENGAN METODE *WEIGHT PRODUCT* UNTUK MENGETAHUI KEPuasan PENDIDIKAN KOMPUTER PADA LPK
CYBER COMPUTER**

Wimona Talitha Fendya

Pendidikan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

Email: callmemorosa@gmail.com

Setya Chendra Wibawa

Pendidikan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

Email: setyachendra@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Cyber Computer yang ingin membuat sistem kuesioner daring untuk mengetahui minat pendidikan komputer. Untuk mengetahui minat pendidikan komputer tersebut maka dibuat dengan skala likert dan dengan menggunakan algoritma *Weight Product* sehingga nantinya didapatkan data statistik yang dapat dipertanggungjawabkan. Adapun harapan dari sistem yang dibuat nantinya yaitu harus sesuai keinginan pihak manajemen seperti dapat mengetahui berapa orang yang puas terhadap materi yang diberikan pada pendidikan komputer LPK Cyber Computer. Dari hasil penelitian yang dilakukan di LPK Cyber Computer maka didapatkan hasil bahwasannya kebersihan toilet di LPK Cyber Computer harus tetap dipertahankan dengan mendapatkan nilai 0.31, selain itu juga materi pelajaran 3D Max juga harus tetap dipertahankan dengan mendapatkan nilai 0.24 dan yang terakhir profesionalitas staf pengajar tetap harus juga dipertahankan dengan mendapatkan nilai 0.23 yang mana seluruh nilai yang ada merupakan hasil dari perhitungan dengan menggunakan Skala Likert dan *Weight Product*.

Kata Kunci: Komputer, Web, Sistem Kuesioner Daring, Skala Likert, *Weight Product*.

Abstract

This research was conducted based Course Education Institute (LPK) Cyber Computer wants to create an online questionnaire system to know the interest of computer education. To know the interest of computer education is then made with Likert scale and by using *Weight Product* algorithm, so that later obtained statistical data that can be accounted for. The hope of the system made like that must be as the desire of the management as can know how many people are satisfied with the material given to computer education LPK Cyber Computer. From the results of research conducted in Cyber Computer LPK then found that the results of toilet hygiene in Cyber Computer LPK must be maintained with a score of 0.31, in addition to 3D Max course material should also be maintained with a value of 0.24 and the last professional staff of teachers must still be is also maintained by obtaining a value of 0.23 in which all existing values are the result of calculations using the Likert Scale and *Weight Product*.

Keywords: Computer, Web, Online Questionnaire System, Likert Scale, *Weight Product*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Available at : <https://journal.stisamkop.ac.id/index.php/seiko>

"VOL. 2 NO. 1 2018



ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA PT. BOSOWA PROPERTINDO.

Analysis of Company Performance Using the Balanced Scorecard Approach in Bosowa Propertindo.

Mukhtar Galib

Staf Pengajar Pada STIM Lasharan Jaya Makassar
Email : mukhtargalib.stimlash@gmail.com

Muhammad Hidayat

Pengajar Pada Program Pascasarjan STIE Nobel Indonesia Makassar
Email : hidayat2401@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Untuk mengetahui kinerja PT. Bosowa Propertindo dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (2) Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan perhitungan melalui konsep *balanced scorecard* untuk masing-masing *key performance indicator* dalam empat perspektif bisnis *balanced scorecard* dengan membandingkan antara target dan pencapaiannya untuk menghasilkan nilai akhir *balanced scorecard* yang dicapai oleh perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan : (1) Pencapaian *balanced scorecard* pada tahun 2017 adalah sebesar 3,195 nilai ini menunjukkan bahwa pencapaian target yang dicapai oleh perusahaan adalah lebih tinggi sedikit diatas target yang telah ditetapkan. (2) *Key Performance indicator* (KPI) yang ditentukan oleh PT. Bosowa Propertindo pada tahun 2017 adalah (a) Perspektif keuangan yang terdiri dari *Profitability index*, *Return on Capital Employed*, *Return on Investment*, *Current Ratio* mencapai nilai score kumulatif *balanced Scorecard* sebesar 1,475 (b) Perspektif Pelanggan yang dilaksanakan dengan menganalisa kepuasan pelanggan yang terdiri dari bukti

MUKHTAR GALIB



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JurnalSainHealth Vol. 2 No.2 Edisi September 2018
 © Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Maurif Hasyim Latif Sidoarjo
 p-ISSN : 2548-8333
 e-ISSN : 2549-2586

ANALISIS KINERJA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT X BERDASARKAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE

Setya Haksama¹⁾, M. Farid Dimiyati Lusno²⁾, Diansanto Prayoga³⁾, M. Rifqa Hafidzudin
 Farid²⁾, Syadza Syahrah Shedyta²⁾, Syahrani Naura Shedynti³⁾, Sri Wiwoho Mudjanarko⁴⁾

¹⁾Faculty of Public Health, Universitas Airlangga

²⁾Ngimbang Hospital, District of Lamongan

³⁾Faculty of Medicine, Universitas Airlangga

⁴⁾Narotama University

Email : setyahaksama@fkm.uair.ac.id

ABSTRACT

Pengukuran kinerja di rumah sakit saat ini merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan terutama dalam kondisi persaingan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ketat terutama terkait dengan kinerja pelayanan, sehingga tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja pelayanannya dengan baik dan seksama. Salah satu metode yang digunakan adalah pengukuran instrumen kinerja berdasarkan MalcolmBaldrige Performance Criteria. Penelitian ini merupakan observasional analitik dengan disaincrosssectional yang bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel. Jumlah responden 50 orang pegawai terdiri dari perawat, bidan, asisten perawat, dan asisten bidan di unit rawat inap Rumah Sakit X. Analisis data dari variabel penelitian dilakukan dengan penghitungan nilai dari kriteria kinerja Malcolm Baldrige. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit X berdasarkan profil organisasi memiliki skor 74,50; kepemimpinan 86,75 (72,29%); perencanaan strategis 66,50 (78,24%); fokus pelanggan 63,45 (74,62%); pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan 66,83 (74,25%); fokus operasi 64,28 (75,62%), dan skor hasil 348,65 dari 5 hasil yang memiliki 77,48%, dan kriteria sangat baik. Kinerja Rumah Sakit X termasuk dalam kategori sangat baik pada kriteria perencanaan strategis, focus sumber daya manusia, focus operasional, dan kriteria hasil; dan pada kriteria kepemimpinan, focus pelanggan, dan pengukuran analisis dan manajemen pengetahuan berada pada kategori baik dengan nilai keseluruhan adalah 762.35 yang berada pada kategori sangat baik. Rekomendasinya adalah Rumah Sakit X tetap perlu fokus meningkatkan dan mempertahankan kerjanya dengan senantiasa melakukan monitoring dan pengawasan pada kriteria dengan nilai sangat baik, dan perlu diukur secara terus menerus untuk melihat trend pelayanannya.

Keywords: *Malcolm Baldrige Performance Criteria, Performance Measurement, hospital performance)*

PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja di rumah sakit saat ini merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Persaingan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ketat terutama terkait dengan kinerja pelayanan, sehingga setiap rumah sakit perlu senantiasa mengukur kinerja pelayanannya

dengan baik dan seksama (Haksama, 2016). Pada era saat ini peran kinerja menjadi sangat penting karena terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, selain itu kinerja yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Salah satu kinerja utama RS adalah efisiensi penggunaan tempat tidur, sumberdaya manusianya, dan penggunaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 April 2018

Pengukuran Kinerja Perusahaan Hotel Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige

Muhamad Ardi Nupi Hasyim

Politeknik Kridatama Bandung, ardi.nupi@yahoo.com

ABSTRAK

Kinerja perusahaan perlu ditingkatkan secara berkelanjutan seiring dengan meningkatnya persaingan, kinerja pada industri jasa perhotelan menuntut terus adanya perubahan sehingga diperlukan alat ukur yang tepat agar perusahaan mengetahui level kerjanya. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan hotel bintang Kota Bandung saat ini adalah peningkatan kinerja agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis yang sesuai dengan kondisi dan permintaan pasar, selain itu juga perusahaan hotel belum memiliki pengukuran kinerja dengan baik sehingga harus dilakukan penelitian untuk mengukur kinerja yang tepat untuk menilai kondisi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan kriteria Malcolm Baldrige dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa kriteria fokus kepada operasi harus menjadi perhatian bagi pemimpin perusahaan. Penelitian menemukan lemahnya sistem kerja dan proses kerja yang ada di perusahaan, sehingga perlunya penerapan pengendalian kualitas dengan baik. Jenjang predikat Kinerja Hotel bintang Kota Bandung berdasarkan pengukuran menggunakan Malcolm Baldrige berada di posisi *Early Improvement*.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, Malcolm Baldrige, Manajemen Operasi

ABSTRACT

Company performance needs to be improved continuously in line with the increasing competition, performance in the hospitality service industry demands continuous changes so that appropriate measuring instruments are needed for the company to know the level of performance. The problems faced by the Bandung star hotel company today is the improvement of performance in order to compete with similar companies in accordance with the conditions and market demand, but also the hotel company does not have a good performance measurement so it must be done research to measure the right performance to assess the performance conditions company as a whole. This research uses Malcolm Baldrige criteria by using qualitative method through descriptive approach. Based on the results of this study found that the criteria focus on the operation should be a concern for corporate leaders. research finds weakness of work system and work process that exist in company, so that the need of applying quality control well. The performance rating of Bandung star hotel based on measurement using Malcolm Baldrige is in Early Improvement position.

Keyword : Company Performance, Malcolm Baldrige, Operation Management

Naskah diterima : 28 Desember 2017, Naskah dipublikasikan : 15 April 2018

PENDAHULUAN

Untuk mengetahui kinerja perusahaan diperlukan sebuah metode yang tepat agar dapat mengetahui sejauh mana kondisi perusahaan saat ini. Ada beberapa model

untuk melakukan penilaian kinerja, seperti Balance Scorecard, Malcolm Baldrige dan ISO 9000, tetapi Borowski *et al* (2008) menilai Malcolm Baldrige sangat berbeda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen
 Vol 3, No. 1, Maret 2020, 1-12
 ISSN 2623-2634 (online)
 DOI: <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4813>

Homepage:
<http://jurnal.unsra.ac.id/index.php/MANEGGIO>

Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan

Hendra

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Indonesia
 Jl. Denau No. 217, Tegal Sari Manula II, Medan Denau, Kota Medan, Sumatera Utara 20271
 Email: hendra@gmail.com

Abstrak. Pentingnya peran sumber daya manusia dalam mencapai kinerja organisasi dengan kemampuan yang di miliki sumber daya manusianya. Artinya kemampuan sumber daya manusia harus benar-benar teruji sehingga mampu mengerjakan semua pekerjaan yang di bebaskan kepadanya secara benar dan menghasilkan kinerja yang sempurna, baik kuantitas maupun kualitasnya. Di samping itu, pekerjaan haruslah dimotivasi secara terus-menerus agar tetap semangat untuk melakukan pekerjaannya. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain faktor budaya, pelatihan dan motivasi kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Universitas Tjut Nyak Dhien. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial budaya organisasi, pelatihan, dan motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja. Secara simultan budaya organisasi, pelatihan dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Pelatihan, Motivasi dan Kinerja

Abstract. The importance of the role of human resources in achieving organizational performance with the capabilities of its human resources. This means that the ability of human resources must be thoroughly tested so as to be able to do all the work that is assigned to him correctly and produce perfect performance, both in quantity and quality. In addition, work must be continuously motivated to stay motivated to do the work. Many factors affect performance including cultural factors, training and work motivation. The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture, training and motivation on employee performance at Tjut Nyak Dhien University. This study uses an associative approach, namely research conducted to determine the effect or relationship between the independent variables with the dependent variable. The results showed that partially organizational culture, training dan motivation has a significant effect on performance. Simultaneously organizational culture, training and motivation have a significant influence on performance.

Keywords: Organizational Culture, Training, Motivation and Performance

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi dalam mengelolah, mengatur, dan memanfaatkan karyawan secara produktif untuk tercapainya tujuan organisasi. Sumber daya manusia di dalam organisasi perlu di kelolah secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi untuk menghasilkan kinerja (Daulay, Pasaribu, Putri, & Astuti, 2017). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS

Nilda Miftahul Janna, (18210047)¹
Dosen Pembimbing : Herianto, M.Pd²

¹Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Iqoyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia
Email: nildamiftahuljanna@gmail.com

²Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Iqoyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia
Email: antehermano475@gmail.com

ABSTRAK

SPSS merupakan salah satu program pengolahan data statistik yang populer di kalangan peneliti, dan sangat membantu untuk memecahkan berbagai persoalan penelitian kuantitatif. Dengan SPSS, kita dapat mengetahui nilai rata-rata, simpangan baku, skor terkecil, atau skor terbesar dari data yang kita miliki. Bahkan, kita dapat mengetahui frekuensi data kita, persentasenya, sampai menyajikan data kita ke dalam histogram atau diagram lingkaran. Dengan SPSS juga, kita dapat mencari validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keandalan) instrumen penelitian kita, normalitas data, kuat atau besar hubungan antara dua variabel, mencari perbedaan rata-rata antara dua kelompok, ataupun melakukan analisis faktor. Secara rinci akan dijelaskan langkah-langkah penggunaan SPSS yang paling mendasar, seperti membuat variabel, menginput data ke dalam SPSS, ataupun menghitung total skor.

Kata Kunci : Konsep, Uji, Validitas, Reliabilitas, SPSS

A. PENDAHULUAN

SPSS merupakan suatu singkatan dari Statistical Product and Service Solution. SPSS merupakan bagian integral dari rentang proses analisa, menyediakan akses data. SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Pengujian Validitas dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS. Uji Validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur tingkat keefektifan suatu alat ukur atau media ukur untuk memperoleh data. Biasanya digunakan untuk mengukur seberapa efektif suatu kuesioner untuk memperoleh data, lebih tepat untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan di kuesioner. Dalam statistik, selain menguji apakah data terdistribusi normal atau tidak, kita juga harus menguji apakah data dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila pengukurannya dilakukan berulang kali. Berkaitan dengan menguji data yang dapat diandalkan dan konsisten, dapat dilakukan uji reliabilitas data. Selain uji normalitas data, uji reliabilitas data juga dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS. Sehingga, memungkinkan untuk menguji data dalam jumlah yang banyak. Dan dalam artikel kali ini kita akan membahas tentang uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

PENGARUH BEKERJA DARI RUMAH (*WORK FROM HOME*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPKP

Irmayani Nasution

Perbankan dan Keuangan, Akuntansi, Politeknik Negeri Medan
Email: irmayaminasution@students.polmed.ac.id

Zulhendry

Perbankan Syariah, Akuntansi, Politeknik Negeri Medan
Email: zulhendry@polmed.ac.id

Raina Rosanti

Perbankan dan Keuangan, Akuntansi, Politeknik Negeri Medan
Email: raina.19661210@polmed.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh bekerja dari rumah (*Work From Home*) terhadap kinerja karyawan yang bekerja di kantor Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) perwakilan provinsi Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 192 karyawan, dengan menggunakan teknik kuota sampling dalam pengambilan sampel, sehingga disimpulkan sebanyak 50 responden yang akan diberikan kuesioner secara online sebagai sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada 50 responden yaitu karyawan yang bekerja di kantor BPKP perwakilan provinsi Sumatera Utara, dan model jawaban menggunakan teknik penilaian Sekala Likert. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, uji kenormalan data dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian didapatkan hubungan WFH dengan Kinerja Karyawan memiliki hubungan yang kuat ($r=0,948$) dan berpola positif, nilai koefisien determinasi $0,899$, dan hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara WFH dengan Kinerja Karyawan ($p=0,000^*$). Sehingga pada penelitian ini menerima H_a yaitu ada pengaruh *work from home* terhadap kinerja karyawan dan menolak H_0 yaitu tidak ada pengaruh *work from home* kinerja karyawan.

Kata Kunci: Bekerja Dari Rumah (*Work From Home*), Kinerja Karyawan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Perwakilan Provinsi Sumatera Utara.

PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan akan berhasil dalam mencapai tujuannya apabila karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sebagaimana pada saat penulis melakukan pengamatan selama 1 bulan mulai tanggal 17 Februari sampai 17 Maret melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Penulis melihat dan mengamati kinerja karyawan BPKP sudah cukup baik, dengan hadir

tepat waktu, bertanggung jawab terhadap tugasnya, disiplin dan mematuhi aturan yang diterapkan pimpinan perusahaan selama pekerjaan dilakukan di kantor BPKP.

Namun berdasarkan surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di lingkungan Instansi Pemerintah. Terbitnya surat edaran ini dilatarbelakangi peningkatan penyebaran virus corona di Indonesia dan termasuk di provinsi Sumatera Utara tepatnya di kota Medan serta memperhatikan pernyataan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



INKUIRI: Jurnal Pendidikan IPA
 Vol. 10, No. 2, 2021 (hal 145-149)
<https://jurnal.uns.ac.id/inkuiri>

P-ISSN: 2252-7893
E-ISSN: 2615-7489
DOI: 10.20961/inkuiri.v10i2.57258

ANALISIS PEMAHAMAN KONSEP IPA PADA SISWA SMP DENGAN KEGIATAN PRAKTIKUM

Nidya¹ Ul Afifah¹, Tarisa Putri Octaviani², Umi Sholikhah¹

^{1,2}Pendidikan IPA, FKIP, Universitas Tidar
 Magelang, 36112, Indonesia
 nidyaafifah01@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk memahami bagaimanakah pemahaman pada konsep materi khususnya pada siswa jenjang SMP dengan kegiatan praktikum dalam pembelajaran IPA. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuesioner angket dengan menggunakan teknik Self-Administered Questionnaires. Pengambilan data pada kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 siswa jenjang SMP di wilayah Kabupaten Magelang. Hasil dari penelitian diperoleh dari 100% siswa menyatakan bahwa kegiatan praktikum pada pembelajaran IPA membantu dalam pemahaman konsep pada materi pembelajaran. Dari hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dapat minat dalam menjawab kuesioner. Dari hasil penelitian juga diperoleh bahwa melalui kegiatan praktikum juga dapat membentuk pribadi yang bertanggung jawab dan membantu persatuan persapi antara siswa dan guru. Diperoleh berbagai hal dari kegiatan praktikum pada pembelajaran IPA. Hal itu dikarenakan pada kegiatan praktikum, siswa memperoleh gambaran secara konkrit keadaan atau proses yang terjadi.

Kata kunci : Kegiatan praktikum, metode pengisian kuesioner, pemahaman

Pendahuluan

Tahun 2013 pemerintah mengeluarkan Undang- Undang RI No 20 yang membahas mengenai Sistem Pembelajaran Nasional, Pendidikan bisa dimaksud sebagai upaya sadar serta terencana guna membuat atmosfer belajar mengajar serta prosedur pendidikan supaya peserta didik ikut aktif turut mendorong kemampuan dirinya yang lebih baik guna memiliki kekuatan spiritual keyakinan, kapabilitas, penguasaan diri, akhlak mulia, karakter, dan keahlian yang dibutuhkan dirinya, warga, bangsa, serta negeri. Berdasarkan definisi pendidikan di atas dapat terlihat bahwa pendidikan ialah sesuatu hal yang penting dan tidak akan dapat dipisahkan dari kehidupan setiap orang. Keberhasilan dari pendidikan itu sendiri dapat dicapai ketika bangsa itu sendiri berusaha untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Setidaknya Pendidikan sendiri memiliki tiga fungsi utama yaitu pembelajaran berfungsi dalam pencapaian nilai, pembelajaran berfungsi sebagai pengembang masyarakat dan

pembelajaran berfungsi untuk pengembangan potensi dalam diri manusia. Pembelajaran berfungsi dalam penegakan nilai memiliki pengertian bahwa pembelajaran digunakan untuk memelihara serta menjaga agar nilai-nilai di dalam kehidupan masyarakat tetap lestari. Pembelajaran dalam fungsinya untuk mengembangkan masyarakat memiliki maksud bahwa pembelajaran tersebut sejatinya berasal dari masyarakat yang bersangkutan dan bertujuan untuk mengembangkan masyarakat itu sendiri. Terakhir pembelajaran berfungsi untuk pengembangan potensi dalam diri manusia memiliki pengertian bahwa pembelajaran berusaha untuk membentuk dan mempersiapkan peserta didik dalam rangka menjadi bagian dari masyarakat yang baik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 menilik Standar Nasional Pendidikan menuturkan jika proses belajar mengajar yang terdapat pada satuan pendidikan ini dilaksanakan dengan cara yang saling berhubungan satu sama lain, inspiratif, mengasyikkan, menarik, mendorong peserta

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

EVALUASI KINERJA PROGRAM STUDI DENGAN KRITERIA *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR EDUCATION (MBCFE)* PADA POLITEKNIK ANIKA PALEMBANG

Dewi Oktafiani¹, Bakhtiar. K.²,

Manajemen Informatika Politeknik Anika

Email: dewioktafiani.anika@gmail.com¹, bakhtiar.kaseem@gmail.com²

ABSTRAK

Peran pendidikan tinggi menjadi semakin penting terutama di era revolusi industri 4.0. Peran yang paling dominan adalah bagaimana memacu pertumbuhan ekonomi (*economic growth*) yang didasarkan pada sumberdaya yang berkualitas. Faktor utama pendongkrak daya saing adalah *skilled labour* dan *innovation*. Keduanya harus mampu dihasilkan perguruan tinggi. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 17: Program Studi adalah kesatuan kegiatan Pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.

Politeknik Anika merupakan Perguruan Tinggi Diploma III yang terdiri dari tiga program studi yaitu Akuntansi, Administrasi Niaga dan Manajemen Informatika, selama ini penilaian kinerja yang dilaksanakan oleh program studi belum terstruktur dan terdokumentasi dengan baik serta tidak memiliki standar operasional prosedur, sehingga hal ini bisa diatasi dengan salah satu metode yaitu Metode Malcolm Baldrige Criteria For Education (MBCFE). Metode *Malcolm Baldrige Criteria* akan berperan penting dalam mengevaluasi penilaian kinerja program studi di Politeknik Anika. *Malcolm Baldrige Criteria* memiliki keunggulan pada kinerja untuk sebuah organisasi dalam kerangka manajerial yang menyeluruh, mengidentifikasi dan menelusuri semua hasil dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan yaitu pelanggan, produk/ jasa, keuangan, sumber daya manusia, sistem informasi dan efektivitas organisasi. Syarat dari Kriteria Pendidikan untuk Kinerja Unggul diwujudkan dalam tujuh kriteria seperti dibawah ini Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Fokus pada *Stakeholder*, Pengukuran, Analisa, dan Pengetahuan Manajemen, Fokus pada SDM, Manajemen Proses, Hasil-hasil agar Politeknik Anika dapat memperbaiki kekurangannya sehingga Politeknik Anika bisa mewujudkan impiannya untuk banyak diminati oleh masyarakat.

Kata Kunci : Program Studi, Kinerja, *Malcolm Baldrige Criteria for Education (MBCFE)*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pendidikan tinggi menjadi semakin penting terutama di era revolusi industri 4.0. Peran yang paling dominan adalah bagaimana memacu pertumbuhan ekonomi (*economic growth*) yang didasarkan pada sumberdaya yang berkualitas. Faktor utama pendongkrak daya saing adalah

skilled labour dan *innovation*. Keduanya harus mampu dihasilkan perguruan tinggi. Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Menristekdikti), Mohamad Nasir, mengatakan jumlah perguruan tinggi yang besar tidak mencerminkan tingginya daya saing suatu bangsa. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 17: Program Studi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Journal of Social and Technology for Community Service (JSTCS)

Vol. 1, No. 1, March 2020, page-page: 1-32

available online at: www.ikarad.uisu.ac.id/index.php/ikaradonline

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DANA DONATUR BERBASIS WEB PADA PANTI ASUHAN YATIM MADANI

Sampurna Dadi Riskiono¹, Fikri Hamidy², Tami Ulfia³Universitas Teknokrat Indonesia^{1,2,3}Email : sampurna.gro@gmail.com¹, fikrihamidy@teknokrat.ac.id²

Received: January 18, 2020

Accepted: February 16, 2020

Published : March 15, 2020

Abstract

Yatim Madani Orphanage does not yet have an integrated information system to support its data processing, for example data management for orphans and assistance. The process that has been carried out so far is still manual, such as recording data in books, and delivery of fund information, the institution only tells when there are donors visiting the Orphanage. From this research a website-based Donor Fund Management Information System is designed using crowdfunding method, with a donation site model that disseminates donation information through social media making it easier to make donation projects and publish funds needed.

Keywords: Blackbox, Crowdfunding, Orphanage, Prototype.

Abstrak

Panti Asuhan Yatim Madani belum memiliki Sistem Informasi yang terintegrasi untuk mendukung proses pengolahan datanya, misalnya pengelolaan data anak panti dan bantuan. Proses selama ini yang dilakukan masih manual, seperti pencatatan data di buku, dan penyampaian informasi dana, pihak panti hanya memberitahu saat ada donatur yang berkunjung ke Panti Asuhan. Dari Penelitian ini dirancang suatu Sistem Informasi Manajemen Dana Donatur berbasis website menggunakan metode crowdfunding, dengan model situs donasi yang penyebarluasan informasi donasi melalui media sosial sehingga memudahkan untuk membuat proyek donasi dan mempublikasikan dana yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Blackbox, Crowdfunding, Panti Asuhan, Prototype.

PENDAHULUAN

Teknologi Sistem Informasi yang sangat pesat mendorong masyarakat menggunakan teknologi untuk dapat berkembang. Saat ini teknologi website tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi, tetapi juga digunakan sebagai sarana untuk mempermudah penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari. Hal tersebut terjadi karena teknologi website terdapat fasilitas seperti hak akses internet yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja untuk melihat dan mengolah berbagai data dan informasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Sistem pengolahan data tentunya sangat diperlukan bagi suatu organisasi, hal ini dikarenakan sistem tersebut terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan untuk mengolah data yang berkaitan dengan masalah dan membantu organisasi dalam pengambilan keputusan (Kurnala, Boeman & Prasetyawan, 2018).

Akan tetapi tingginya pemanfaatan IT ini masih belum menjangkau instansi sosial yang jarang mengikuti perkembangan dunia IT seperti instansi yang lain. Salah satu instansi sosial yang belum memiliki Sistem Informasi Manajemen, yaitu Panti Asuhan Yatim Madani. Yang berdiri dari tahun 2015, serta memiliki anak asuh sebanyak 25 orang yang terdiri dari 10 orang anak laki-laki dan 15 anak perempuan, sejak didirikan Panti Asuhan Yatim Madani yang beralamatkan Jl.Kelinci No.29, Kedaton Bandar Lampung belum memiliki Sistem Informasi yang terintegrasi.

Dalam pendataan anak panti, dan bantuan di Panti Asuhan Yatim Madani masih berupa catatan di buku. Dan tentang penyampaian informasi dana, pihak panti hanya memberitahu saat ada donatur yang berkunjung ke panti. Sehingga informasi tentang pengurusan dana donatur masih kurang tersampaikan dengan baik. Sedangkan dalam memperkerjakan Panti Asuhan Yatim Madani biasanya pengelola panti memperkerjakan saat ada kajian rutin, memasang iklan plang di pinggir jalan yang mendekati lokasi Panti Asuhan Yatim Madani, dan dalam keadaan darurat pengelola panti membuat proposal kepada para donatur untuk menyayapkan apa saja yang sedang dibutuhkan saat ini. Hal ini tentu tidak maksimal untuk dapat mengelola sebuah panti asuhan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal InTent, Vol. 4, No. 2, Juli - Desember 2021

P - ISSN : 2654 - 9557

E - ISSN : 2654 - 914X

PENGUKURAN KINERJA PT. KRAKATAU POSCO ENERGY DENGAN PENDEKATAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA* FOR PERFORMANCE EXCELLENCE

Nuzuluddin Romadoni¹, Huswatun Hasanah², Hartadi Wijaya³

^{1,2}Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Banten Jaya
Jl. Cisarua Raya II No 73, Kel. Cipara, Kec. Serang, Kota Serang, Banten

³Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Banten Jaya
Jl. Syekh Nawarri Al Bantani No. 2, Kp. Baru, Kec. Curug, Kota Serang, Banten

nuzuluddinromadoni@gmail.com¹, huswatunhasanah2020@gmail.com²,
wajayahartadi@gmail.com³

ABSTRACT

PT. Krakatau Posco Energy is one of the companies in Indonesia that operates as a provider of electricity and steam for several companies in the Cilegon area. Almost all tools that support human needs, both in industry and in daily life, use electronic devices that require electrical energy, so that the higher the energy demand for the sustainability of human life, the higher the demand from customers or consumers for the energy consumption needed. This triggers the increase of other energy companies (competitors) so that PT. Krakatau Posco Energy must be ready to improve its quality in order to be able to grow, survive, and fulfill customer needs with the best service. Therefore, studies are needed to measure, assess, and evaluate performance. PT. Krakatau Posco Energy needs to perform performance measurements for consideration of what needs to be improved and enhanced in order to achieve excellent performance. All of the time, the company only measures its performance in terms of finance and production. There is no comprehensive measurement yet. To measure overall performance using the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence method. Based on the performance assessment using the criteria of the Malcolm Baldrige approach, PT. Krakatau Posco Energy obtained a total score of 554.69 points out of a maximum score of 1000 points with the title of Good Performance.

Keyword : *Performance Measurements, PT. Krakatau Posco Energy, Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

ABSTRAK

PT. Krakatau Posco Energy merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak sebagai penyedia energi listrik dan uap untuk beberapa perusahaan di wilayah Cilegon. Hampir seluruh alat penunjang kebutuhan manusia baik industri atau kehidupan sehari-hari menggunakan alat elektronik yang membutuhkan energi listrik sehingga semakin tinggi kebutuhan energi terhadap keberlangsungan kehidupan manusia, maka akan semakin tinggi pula permintaan pelanggan atau konsumen terhadap konsumsi energi yang dibutuhkan. Hal ini memicu bertambahnya perusahaan-perusahaan energi yang lain (kompetitor) sehingga perusahaan PT. Krakatau Posco Energy harus siap meningkatkan kualitasnya agar mampu berkembang, bertahan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk mengukur, menilai,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi ISSN: 2598-8565 (media cetak)
Vol. 2 No. 1 (April 2018) ISSN: 2620-4339 (media online)

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN,
METODE PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT ESTOMIHI
MEDAN**

¹Melanthon Rumapea, ²Jaminta Sinaga, ³Ririn Elvani Saragih

^{1,2}Dosen Akuntansi Universitas Methodist Indonesia

³Mahasiswa Akuntansi Universitas Methodist Indonesia

¹melanthonrumapea@gmail.com, ³ririn.saragih.1996@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.46880/jrnika.Vol2No1.pdf63-73>

ABSTRAK

This research was conducted to examine the influence of the application of management accounting information system, performance measurement method, and reward system on the performance of managerial at field estomih hospital. Population of 47 people, sampling technique is using saturated samples, the data used is secondary data from estomih hospital, the test used in this using multiple linear regression. Result of research based on hypothesis test show that partially management accounting information system and performance measurement methods have positive and significant effect on managerial performance. Even though reward system have a positive and insignificant effect on managerial performance. And simultaneously the accounting information system of management performance measurement method of reward system has a positive and significant impact on managerial performance. Based on the coefficient of determination Adjusted (R²), having results of 0,322. It means independent variable influences application of management accounting information system, performance measurement method, and reward system of the dependent variables performance of managerial can be described by this equation of 32,2%. While the rest of 67,8% is explained by other factors that are not included in the regression model.

Keywords: *accounting information systems, reward systems, performance of managerial.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Persaingan bisnis di Indonesia yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin, agar unggul dalam persaingan. Untuk tetap bertahan dalam lingkungan persaingan saat ini, pelaku bisnis harus mampu menciptakan kondisi bisnis yang fleksibel dan inovatif, dan pelaku bisnis harus memperumbungkan faktor eksternal perusahaan yang semakin sulit diprediksi. Keunggulan daya saing yang dapat

diciptakan oleh perusahaan dapat dicapai dengan salah satu cara, yaitu meningkatkan kinerja manajerial.

Kinerja manajerial yang maksimal diharapkan mampu membawa keberhasilan perusahaan yang dipimpinya, dimana keberhasilan diukur dengan prestasi dan kinerja manajerialnya. Penelitian akuntansi menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh sistem akuntansi manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sarana yang tepat, dan

Volume 18, Nomor 2, Mei 2019, pp 143-158. Copyright © 2019 Jurnal Manajemen Maranatha, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha. ISSN 1411-9293 | e-ISSN 2579-4094.
<https://journal.maranatha.edu/index.php/jmm>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, STORE ATMOSPHERE, DAN E-WOM TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN (SURVEI TERHADAP KONSUMEN ZENBU-HOUSE OF MOZARU PARIS VAN JAVA, BANDUNG)

Ahendo Teguh Santosa

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung
 Email: alvonsitus.vendo88@yahoo.com

Submitted: Apr 9, 2018; Reviewed: Apr 10, 2018; Accepted: Mei 20, 2018

Abstract: Bandung is a city in Indonesia with big tourism potential. Culinary tourism is one of the most iconic tourism themes in Bandung. One of the most demanded culinary is Japanese Fusion style food that Zenbu-House of Mozaru in Paris Van JavaMall (Zenbu PVJ). In order to increase consumer's interest, management needs strategies are based from service quality, product quality, store atmosphere and e-WOM. This study uses non-probability sampling technique with purposive sampling method. Based on index assessment, respondents rate service quality, product quality, and store atmosphere good rating whereas e-WOM is rated with moderate assessment. Overall the purchasing decision process is rated with good assessment. This study uses multiple regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination analysis as the analysis tools. The result shows that service quality, product quality, store atmosphere, and e-WOM are simultaneously influenced the purchasing decision process of Zenbu PVJ. While partially, service quality, and e-WOM influence the purchasing decision process whereas product quality and store atmosphere do not influence the purchasing decision process.

Keywords: E-WOM; Product Quality; Purchasing Decision Process; Service Quality; Store Atmosphere

PENDAHULUAN

Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia dengan potensi pariwisata yang cukup tinggi, khususnya di Jawa Barat. Dengan potensi yang begitu besar dan didukung dengan banyaknya pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung, seharusnya dapat semakin memperbesar daya tarik pengunjung dari luar daerah dan diharapkan akan semakin memperbesar peluang bisnis yang ada dan juga semakin memperbesar potensi pendapatan bisnis yang sudah ada. Kota Bandung memiliki banyak objek wisata yang dapat menarik wisatawan dan salah satunya adalah wisata kuliner yang juga sudah menjadi salah satu ciri khas Kota Bandung.

Setiap tahun jumlah restoran dan café di Kota Bandung terus meningkat. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung

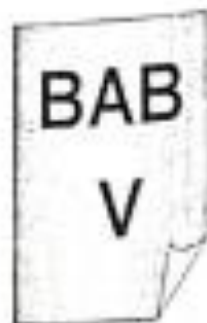
(2017) di tahun 2015 sendiri terjadi peningkatan jumlah restoran dan café yang sangat signifikan yaitu sebanyak 106 rumah makan dan pada tahun 2016 meningkat 36 rumah makan. Tetapi dengan berkurangnya jumlah pengunjung yang datang ke Kota Bandung di tahun 2015 dan 2016 malah membuat persaingan di industri ini semakin ketat. Para pelaku bisnis di industri restoran dan rumah makan harus berusaha lebih keras agar dapat menarik pengunjung untuk bersantap di restoran mereka.

Kota Bandung menawarkan beragam jenis masakan tersedia tetapi salah satu jenis masakan yang sedang naik daun dan sangat diminati adalah masakan Jepang bergaya fusion dan restoran yang menyajikan makanan tersebut dan salah satu yang cukup terkenal di Bandung adalah Zenbu - House of Mozaru (selanjutnya disebut Zenbu PVJ).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





POPULASI DAN SAMPEL

A. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Misalnya akan melakukan penelitian di sekolah X, maka sekolah X ini merupakan populasi. Sekolah X mempunyai sejumlah orang/subyek dan obyek yang lain. Hal ini berarti populasi dalam arti jumlah/kuantitas. Tetapi sekolah X juga mempunyai karakteristik orang-orangnya, misalnya motivasi kerjanya, disiplin kerjanya, kepemimpinannya, iklim organisasinya dan lain-lain; dan juga mempunyai karakteristik obyek yang lain, misalnya kebijakan, prosedur kerja, tata ruang kelas, lulusan yang dihasilkan dan lain-lain. Yang terakhir berarti populasi dalam arti karakteristik.

Satu orang-pun dapat digunakan sebagai populasi, karena satu orang itu mempunyai berbagai karakteristik, misalnya gaya bicaranya, disiplin pribadi, hobi, cara bergaul, kepemimpinannya dan lain-lain. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kepemimpinan presiden Y maka kepemimpinan itu merupakan sampel dari semua karakteristik yang dimiliki presiden Y.

Dalam bidang kedokteran, satu orang sering bertindak sebagai populasi. Darah yang ada pada setiap orang adalah populasi, kalsium

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH SUPERVISI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA GURU (Studi Kasus Pada SMP Baitul Hikmah Bojongsari, Depok)

Tohirin

Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang
 dosen@1805@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh supervisi dan disiplin kerja secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja guru pada SMP Baitul Hikmah Bojongsari-Depok. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research*, dan pengujian Hipotesis. Dengan teknik survei, menyebar kuesioner dengan skala Likert. Teknik penentuan sampel dengan sampel jenuh dimana semua populasi dipakai sebagai sampel yaitu 40 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu : 1. Uji Validitas dan Reliabilitas, 2. Analisis Regresi Berganda, 3. Koefisien Determinasi (R^2), 4. Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (*uji t*) dan Uji Simultan (*uji F*). Hasil Pengujian dan analisisnya adalah sebagai berikut : (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara supervisi terhadap kinerja guru pada SMP Baitul Hikmah Bojongsari-Depok, dengan koefisien positif 0,670 dan kontribusi pengaruhnya sebesar 45%. Dan nilai t_{hitung} sebesar 5,571 dengan signifikansi t sebesar 0,000. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja guru pada SMP Baitul Hikmah Bojongsari-Depok, dengan korelasi positif 0,653 dan kontribusi pengaruh sebesar 42,7% . Dan nilai t_{hitung} sebesar 5,319 dengan signifikansi t sebesar 0,000. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara supervisi dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja guru pada SMP Baitul Hikmah Bojongsari-Depok dengan korelasi positif 0,714 dan kontribusi pengaruh sebesar 51% dan sisanya 49% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Dan nilai F_{hitung} sebesar 19,284 dengan signifikan F sebesar 0,000.

Kata Kunci : Supervisi, Disiplin Kerja, Kinerja Guru

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen menyebutkan bahwa Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama adalah mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan

anak usia dini, jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Selanjutnya disebutkan pula kewajiban guru antara lain merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran, meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PEMERINTAH DAERAH DALAM ERA OTONOMI DAERAH DI KABUPATEN SORONG PROVINSI PAPUA BARAT

Yohanis S. Ulimpa¹, Julie J. Sondakh², Treesje Runtu¹

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Manado, 95113 Indonesia.

E-mail : malarsiscarles@gmail.com

ABSTRACT

In line with regional autonomy that is oriented towards empowerment (empowerment) and community guidance in the implementation of clean authority and free of corruption, collusion and nepotism, the public sector is often regarded as a nest of wasteful efficiency and institutional fund leakage that always loses money. But the public sector still has wide opportunities to improve the performance of the benefits of resources economically, effectively and efficiently. Knowing the performance measurement of the Sorong Regency government. Knowing the role of indicators in the Sorong Regency government. The method used in this study is descriptive qualitative. The result is the performance measurement of the local government is carried out because of the provisions of the central government to make performance accountability reports for each government agency.

Keywords :Performance Measurement, Performance Indicator, LAKIP, Sorong District Government

1. PENDAHULUAN

Organisasi pemerintah adalah suatu institusi yang telah diberi kewenangan untuk mengurus kepentingan bangsa dan negara. Lembaga pemerintahan dibentuk pada umumnya untuk mengelola aktivitas pelayanan terhadap seluruh masyarakat, sebagai institusi nirlaba, pemerintah bertujuan bukan untuk mendapat keuntungan, tetapi tujuannya untuk menyediakan pelayanan dan meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan datang. Pemerintahan merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang bagaimana menjalankan mengurus (eksekutif), mengatur (legislatif), memimpin dan mengkoordinasikan pemerintah pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya dalam berbagai suatu kejadian atau kondisi pemerintahan, secara baik dan benar (Syafie 2011: 23). Adapun penelitian ini bertujuan yaitu untuk mengetahui analisis pengukuran kinerja pada pemerintah daerah Kabupaten Sorong di masa kemandirian daerah di Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat dan mengetahui peranan indikator kinerja dalam mewujudkan akuntabilitas pemerintah daerah Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Akuntansi. Akuntansi menurut Suwardjono (2014:5) merupakan seni untuk mencatat, menggolongkan, dan meringkas suatu transaksi dan peristiwa mengenai keuangan dengan metode yang berguna dalam bentuk uang, dan menginterpretasikan suatu hasil dari proses tersebut. Sedangkan Sujarweni (2015:1) menyatakan akuntansi merupakan suatu peristiwa jasa yang terdiri dari pencatatan, pengklasifikasian, dan pelaporan peristiwa atau suatu negosiasi perdagangan yang pada kemudian akan memberikan laporan mengenai finansial yang akan digunakan untuk parah bagian dalam mengambil ketetapan. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan akuntansi merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang meliputi identifikasi dan pengukuran untuk pengambilan keputusan, pemrosesan data dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS TINGKAT LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PRODUK ROTI DITOKO
ROTTE BAKERY GARUDA SAKTI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU**

Chery WM Vermila
Staff Pengajar Program Studi Agribisnis
Email: chezywmvermila16@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui karakteristik dan loyalitas konsumen yang membeli Produk Roti Di Toko Rotte Bakery. Metode yang digunakan yaitu metode survei pada toko Rotte Bakery. Hasil yang diperoleh berdasarkan hasil lapangan yaitu untuk karakteristik umur berada pada usia produktif yaitu pada kisaran usia 15–25 tahun sebanyak 66,68%, tingkat pendidikan responden yaitu pada kisaran 12-15 tahun atau setingkat SMU dan Diploma sebanyak 76,67%, pendapatan keluarga pada kisaran Rp.1.000.000–Rp.1.500.000 sebanyak 46,67%, dan pekerjaan dominan responden yaitu Pegawai Swasta sebanyak 36,67%. Sedangkan untuk hasil analisis loyalitas konsumen belum pada tahap pembeli yang loyal karena piramid loyalitas nilai Switcher buyer masih diatas 50% dan nilai *committed buyer* masih sangat kecil yaitu sebesar 26,67%.

Kata Kunci : *Loyalitas, Konsumen, Roti*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the characteristics and loyalty of consumers who buy bakery products at Rotte Bakery. The method used is a survey method at the Rotte Bakery. The results obtained are based on the results of the field that is for the characteristics of age at productive age, namely in the age range of 15-25 years by 66.68%, the level of education of respondents is in the range of 12-15 years or as high as high school and Diploma levels of 76.67%, income families in the range of Rp.1,000,000 - Rp.1,500,000 were 46.67%, and the dominant occupation of respondents was Private Employees as much as 36.67%. Whereas the results of the analysis of consumer loyalty are not at the stage of loyal buyers because the pyramid of Switcher buyer loyalty values is still above 50% and the value of committed buyers is still very small at 26.67%.

Keywords: *Loyalty, Consumers, Bread*

PENDAHULUAN

Pembangunan ekonomi adalah pertumbuhan ekonomi yang diikuti oleh perubahan dalam struktur dan corak kegiatan ekonomi. Dalam pembangunan ekonomi

tingkat pendapatan per kapita terus-menerus meningkat, sedangkan pertumbuhan ekonomi belum tentu diikuti oleh kenaikan pendapatan perkapita. Pertumbuhan menerangkan atau mengukur prestasi dalam perkembangan satu

Vol. 11 No. 1 Juni 2019

ISSN : 2088-3145
Jurnal Manajemen Tools**ANALISIS KEMAMPUAN, KOMUNIKASI DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. MITHA SARANA NIAGA.**EMI WAKHYUNI, SE., MS¹ dan RINDI ANDIKA, SE., MM²emi.wakhyuni@dosen.pancabudi.ac.id¹ – 081631244141rindiandika@dosen.pancabudi.ac.id² – 0811642713Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi**ABSTRAK**

Kemampuan karyawan harus ditingkatkan dengan bentuk pelatihan maupun peningkatan pendidikan karyawan sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan tidak lagi atau merasa tidak siap. Komunikasi organisasi harus lebih dibangun dengan rasa kekeluargaan sehingga karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan karena karyawan akan merasa bahwa perusahaan menjadi rumah kedua. Dari hasil penelitian diketahui kemampuan, komunikasi dan konflik kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan ($F_{hitung} 161,974 > F_{tabel} 2,80$) dan $sig 0,000 \leq 0,05$) dan secara parsial didapat hasil penelitian kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ($t_{hitung} 3,368 > t_{tabel} 1,67722$ dan $sig 0,002 \leq 0,05$), komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan ($t_{hitung} 0,881 < t_{tabel} 1,67722$ dan $sig 0,383 > 0,05$) dan konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja ($t_{hitung} 6,736 > t_{tabel} 1,67722$ dan $sig 0,000 < 0,05$). Metode pengelolaan konflik kerja harus benar – benar dikuasai oleh pemimpin baik yang sekarang maupun yang akan datang karena dengan pengelolaan konflik kerja yang tepat, baik itu metode ataupun caranya-caranya, tetap dapat menjaga kepuasan kerja karyawan. Diperlukan penelitian lanjutan tentang faktor-faktor lain yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Mitha Sarana Niaga. Penelitian lanjutan ini sangat diperlukan untuk dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain secara signifikan demi peningkatan kepuasan kerja karyawan

Kata Kunci : kemampuan; komunikasi; konflik kerja; kepuasan kerja**I. PENDAHULUAN****1.1. Tujuan**

- Menganalisis pengaruh secara bersama-sama kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerjakaryawan PT. Mitha Sarana Niaga
- Menganalisis pengaruh secara parsial kemampuan, komunikasi dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mitha Sarana Niaga

1.2. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGUKURAN KINERJA DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA DAN PEMATUSAN KOTA SURABAYA DALAM PERSPEKTIF VALUE FOR MONEY

Ayu Citra Ningsih Widjanarko
 Ayucitrawidjanarko@gmail.com
 Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure, analyze, and to know the performance at Public Works Department of Bina Marga and City water channel of Surabaya as measured from Government Performance Accountability Performance Report (LAKIP) at the year of 2015 and 2016 based on Value For Money perspective. The research method using descriptive qualitative, with data source in the form of secondary data and primary data. Data collection techniques used interviews and documentation. The results of this research indicates that the Public Works Department of Bina Marga and City water channel of Surabaya in running E-Performance has been effective, causing processing time or time effectiveness, the cost efficiency of the Agency performance is increasing, in terms of economy that refers to the budget (input) with budget realizations. Measurement of efficiency can be seen from the amount of output realized to the input. While the measurement of effectiveness can be seen from the output and outcome are considered successful based on the purpose of agencies in implementing programs and activities, using economic measures, efficient and effective. Although performance reports have shown that economic performance, efficiency and effectiveness are as expected, it is necessary to develop relevant performance measurement models, taking into account the relevance of program objectives and activities.

Keywords: Value For Money, E-Performance, economy, efficiency, effectiveness.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur, menganalisis, serta mengetahui kinerja pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya yang diukur dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) Tahun 2015 dan 2016 berdasarkan perspektif Value For Money. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan sumber data berupa data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam menjalankan E-Performance sudah efektif yang menyebabkan waktu pemrosesan atau efektivitas waktu, efisiensi biaya dari kinerja Dinas semakin meningkat, dalam segi ekonomi yang mengacu pada anggaran (input) dengan realisasi anggaran. Pengukuran efisiensi terlihat dari jumlah realisasi output yang dihasilkan terhadap input. Sedangkan pengukuran efektivitas dapat dilihat dari output maupun outcome yang dinilai berhasil berdasarkan tujuan instansi dalam melaksanakan program dan kegiatan, dengan menggunakan ukuran ekonomi, efisien, dan efektif. Meskipun dengan laporan kinerja sudah menunjukkan capaian kinerja ekonomis, efisien, dan efektif sesuai dengan yang diharapkan, namun demikian diperlukan pengembangan model pengukuran kinerja yang relevan, dengan mempertimbangkan relevansinya tujuan program dan kegiatan.

Kata kunci: Value For Money, E-Performance, ekonomi, efisiensi, efektivitas.

PENDAHULUAN

Menurut Mardiasmo (2009:121) Pengukuran kinerja adalah faktor penting di dalam suatu organisasi, termasuk juga untuk organisasi sektor publik. Selain anggaran sektor publik, Pengukuran kinerja sangat diperlukan untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik dan tepat sasaran. Pengukuran kinerja sektor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal Penelitian Pendidikan Islam
Vol. 7, No. 1, 2019
DOI: <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.357>

Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa

Asep Nanang Yuhana

Institut Agama Islam Darussalam (IAID) Ciamis, Jawa Barat.
Email: asep1993@yahoo.co.id

Fadilah Aliah Amiry

Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Darussalam (IAID) Ciamis, Jawa Barat.
Email: fadilah_amiry@yahoo.co.id

Received: October 4, 2018 | Accepted: April 7, 2019

Abstrak

This article aims to look for learning problems faced by students of class VI MIS Handapharang-Ciamis, the teacher's efforts and the steps taken to overcome these problems. By using qualitative-descriptive method, research concludes; First, students experience difficulty in reading and writing. The problem factor comes from the parents and from the students themselves. Second, the efforts made by the class teacher at school to grade VI students who experience learning problems that is maximizing their sense of hearing by listening to the teacher when explaining the learning material, guided when the child does not understand the learning material and finally teacher guided when the child does not pay attention to the teacher explaining in learning process. Third, the teacher's stages in overcoming student learning problems starts from determining the problem to solving the problems that occur in students of class VI MIS Handapharang.

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mencari masalah belajar yang dihadapi siswa kelas VI MIS Handapharang-Ciamis, upaya guru dan tahapan-tahapan yang ditempuh dalam mengatasi permasalahan tersebut. Dengan menggunakan metode kualitatif-deskriptif, penelitian menghasilkan kesimpulan; Pertama, siswa mengalami kesulitan dalam membaca dan menulis. Faktor masalah yang terjadi berasal dari faktor orang tua dan dari diri siswanya sendiri. Kedua, Upaya yang dilakukan guru kelas di sekolah pada siswa kelas VI yang mengalami masalah belajar yaitu memaksimalkan indera pendengarannya dengan cara mendengarkan guru ketika menjelaskan materi pembelajaran, dibimbing ketika anak tidak mengerti dalam materi pembelajaran dan yang terakhir diarahkan ketika anak tidak memperhatikan guru menjelaskan materi dalam proses pembelajaran. Ketiga, tahapan guru dalam mengatasi masalah belajar siswa dimulai dari menentukan masalah sampai dengan penyelesaian masalah yang terjadi pada siswa kelas VI MIS Handapharang.

p-ISSN: 2339-1413
e-ISSN: 2621-8275

<http://jurnal-iaid.net/index.php/jppi>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DATA KOMERSIL
PER 1 TAHUN**

No	Bulan	Target Pendapatan Bulanan	Pendapatan perbulan	Keterangan
1	Januari	Rp. 223.200.000	Rp.201.511.025	Tidak Tercapai
2	Februari	Rp. 201.600.000	Rp.166.876.600	Tidak Tercapai
3	Maret	Rp. 223.200.000	Rp.190.345.200	Tidak Tercapai
4	April	Rp. 216.000.000	Rp.151.319.250	Tidak Tercapai
5	Mei	Rp. 223.200.000	Rp.118.684.400	Tidak Tercapai
6	Juni	Rp. 216.000.000	Rp.182.039.000	Tidak Tercapai
7	Juli	Rp. 223.200.000	Rp.172.025.275	Tidak Tercapai
8	Agustus	Rp. 223.200.000	Rp.172.484.900	Tidak Tercapai
9	September	Rp. 216.000.000	Rp.183.410.720	Tidak Tercapai
10	Oktober	Rp. 223.200.000	Rp.196.619.400	Tidak Tercapai
11	November	Rp. 216.000.000	Rp.198.300.475	Tidak Tercapai
12	Desember	Rp. 223.200.000	Rp.224.559.900	Tercapai
5	Mei	Rp. 223.200.000	Rp.118.684.400	Tidak Tercapai
6	Juni	Rp. 216.000.000	Rp.182.039.000	Tidak Tercapai
7	Juli	Rp. 223.200.000	Rp.172.025.275	Tidak Tercapai

No	Bulan	Rata – Rata Operasi Produk Bulanan (Pcs)	produk yang Terjual (Pcs)	Produk yang Tidak Terjual (Pcs)	Persentase Produk Terjual
1	Januari	31000	27.900	3.100	90%
2	Februari	28000	23.240	4.760	83%
3	Maret	31000	26.350	4.650	85%
4	April	30000	21.000	9.000	70%
5	Mei	31000	16.430	14.570	53%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No	Bulan	Rata – Rata Operasi Produk Bulanan (Pcs)	produk yang Terjual (Pcs)	Produk yang Tidak Terjual (Pcs)	Persentase Produk Terjual
6	Juni	30000	25.200	4.800	84%
7	Juli	31000	23.870	7.130	77%
8	Agustus	31000	23.870	7.130	77%
9	September	30000	25.500	4.500	85%
10	Oktober	31000	27.280	3.720	88%
11	November	30000	27.600	2.400	92%
12	Desember	31000	31.150	50	100%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	Kepala Toko
Nama	Mega
Jumlah Personil	1
RINCIAN TUGAS	
1. Memimpin dan menjalankan perusahaan. Memutuskan kebijakan dan peraturan dalam perusahaan. Mengawasi serta memantau semua kegiatan di perusahaan. 4. Mengevaluasi pekerjaan para pekerja. Mengembangkan kualitas perusahaan ide-ide terbaru dalam kegiatan perusahaan. 5. Menyetujui perencanaan strategi pemasaran, harga produk, dan target penjualan Menyetujui pelaksanaan riset produk dalam penentuan spesifikasi produk, penetapan strategi pengembangan dan peningkatan mutu produk serta mengevaluasi produk yang telah dikembangkan.	
RINCIAN TUGAS YANG DIKERJAKAN	
1. Memimpin dan menjalankan perusahaan. 2. Memutuskan kebijakan dan peraturan dalam perusahaan. 3. Mengawasi serta memantau semua kegiatan di perusahaan. 4. Mengevaluasi pekerjaan para pekerja. 5. Menyetujui perencanaan strategi pemasaran, harga produk, dan target penjualan 6. Kasir 7. <i>Packing</i> produk yang ingin dipasarkan	

IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	<i>Leader</i> Produksi
Nama	Ikman
Jumlah Personil	1
RINCIAN TUGAS	
1. Menetapkan strategi dalam mengembangkan produk. 2. Melakukan riset produk dan mempertahankan daya saing produk. 3. Menentukan spesifikasi produk. 4. Mengatur strategi untuk meningkatkan mutu produk. 5. Menangani permasalahan terkait produk. 6. Mengevaluasi produk yang dijalankan agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik. 7. Mengembangkan produk sesuai dengan kriteria konsumen. 8. Membuat Laporan Hasil Produksi	
RINCIAN TUGAS YANG DIKERJAKAN	
1. Menetapkan strategi dalam mengembangkan produk. 2. Melakukan riset produk dan mempertahankan daya saing produk. 3. Menentukan spesifikasi produk. 4. Mengatur strategi untuk meningkatkan mutu produk. 5. Membuat produk serta <i>Packing</i> produk yang ingin dipasarkan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

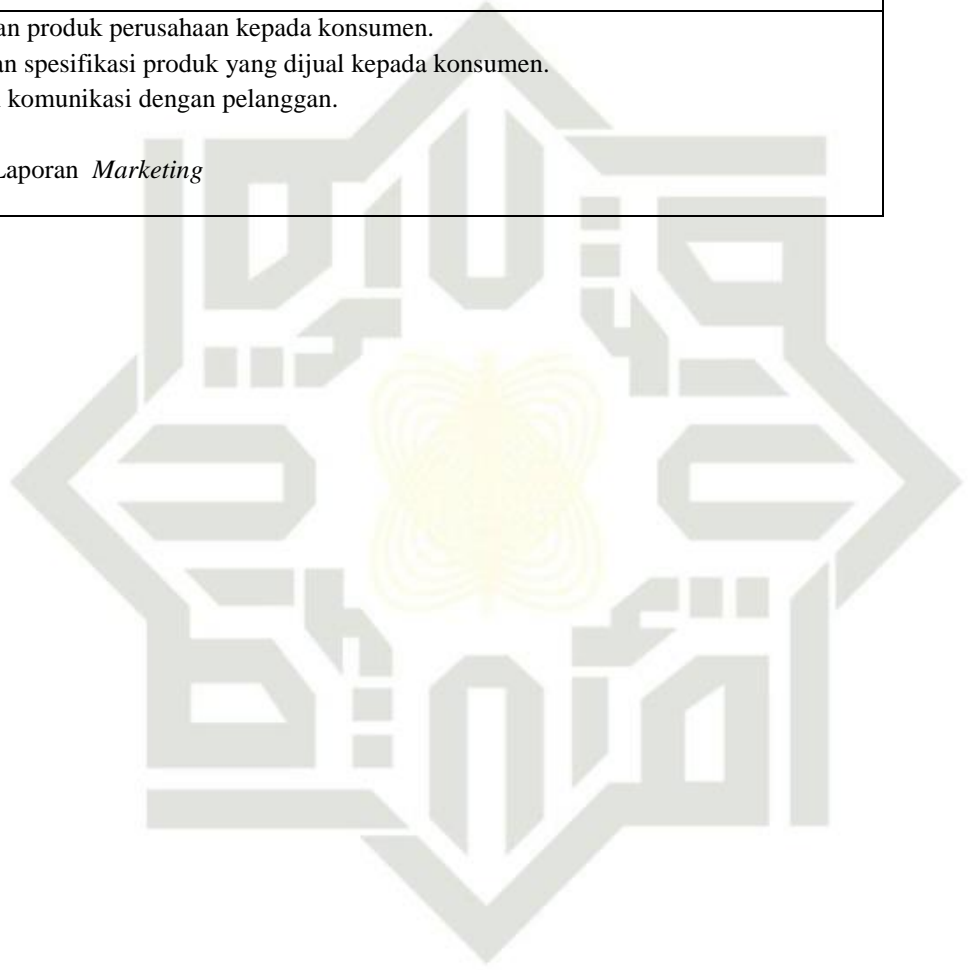
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	Leader Penjualan
Nama	Irma
Jumlah Personil	1
RINCIAN TUGAS	
1. Melakukan perencanaan strategi pemasaran agar mengikuti perkembangan pasar. 2. Melakukan kegiatan promosi untuk menaikkan keuntungan. 3. Menetapkan harga produk dan target penjualan sesuai kebutuhan pasar. 4. Menciptakan komunikasi yang baik dengan konsumen. 5. Membuat laporan hasil <i>marketing</i> .	
RINCIAN TUGAS YANG DIKERJAKAN	
1. Melakukan perencanaan strategi pemasaran agar mengikuti perkembangan pasar. 2. Melakukan kegiatan promosi untuk menaikkan keuntungan. 3. Menciptakan komunikasi yang baik dengan konsumen. 4. Kasir dan <i>Packing</i> produk yang ingin dipasarkan	
IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	Tim Produksi
Nama	1. Wawan 2. Heri 3. Mutia
Jumlah Personil	3
RINCIAN TUGAS	
1. Melakukan Pembuatan produk yang telah direncanakan 2. Mempertahankan kualitas produk 3. <i>Packing</i> produk yang ingin dipasarkan	
RINCIAN TUGAS YANG DIKERJAKAN	
1. Melakukan Pembuatan produk yang telah direncanakan 2. Mempertahankan kualitas produk 3. <i>Packing</i> produk yang ingin dipasarkan 4. Kasir 5. Membuat Laporan Hasil Produksi	
IDENTITAS JABATAN	
Nama Jabatan	Tim Penjualan
Nama	1. Yena 2. Ayu 3. Ulfa

Jumlah Personil	3
RINCIAN TUGAS	
1	Menawarkan produk perusahaan kepada konsumen.
2	Menjelaskan spesifikasi produk yang dijual kepada konsumen.
3	Melakukan komunikasi dengan pelanggan.
4	Kasir
RINCIAN TUGAS YANG DIKERJAKAN	
	Menawarkan produk perusahaan kepada konsumen.
	Menjelaskan spesifikasi produk yang dijual kepada konsumen.
	Melakukan komunikasi dengan pelanggan.
	Kasir
	Membuat Laporan <i>Marketing</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KUESIONER PENELITIAN

Assalamualikum Wr. Wb

Saya Putri Khoirun Nisa, mahasiswa Teknik industri universitas islam negeri sultan syarif kasim pekanbaru. saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “pengukuran kinerja perusahaan pembuatan roti dengan metode *malcolm baldrige criteria for performance excellence*”

Tentang Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja perusahaan selain itu memotivasi personal dalam mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar agar membuahkan tindakan serta hasil yang diinginkan oleh organisasi Agar terciptanya peningkatan kualitas kinerja dan pengaruhnya lebih jauh pada peningkatan produktivitas serta profit perusahaan. Dalam penelitian ini memiliki beberapa kriteria penilaian yaitu : Kriteria kepemimpinan, Kriteria Perencanaan Strategik, Kriteria fokus pelanggan, Kriteria pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan. Kriteria pengukuran, Kriteria orientasi karyawan, Kriteria fokus operasional, dan Kriteria Hasil

Saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab pertanyaan didalam kuesioner ini. Partisipasi bapak/ibu akan sangat membantu untuk mengetahui Pencapaian kinerja. Kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Profil

Nama :
 Jenis kelamin :
 Pendidikan :
 Jabatan :
 Lama Berkerja:

Petunjuk pengisian

Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan yang dapat bapak isi dengan centang atau silang pada salah satu jawaban.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu – Ragu

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

No	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
1	Kepemimpinan					
1.1	Saya mengetahui, memahami dan menerapkan visi dan misi perusahaan					
1.2	Pimpinan perusahaan menyampaikan informasi terkait kebijakan perusahaan kepada karyawan					
1.3	Pimpinan memberikan dukungan dan motivasi kepada seluruh karyawan					
1.4	Melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan					
1.5	Secara pribadi menanamkan kode etik perusahaan dalam bekerja					
2.	Perencanaan Strategik					
2.1	Perusahaan aktif melakukan kegiatan operasional tiap harinya					
2.2	Perusahaan melakukan <i>planning</i> untuk memperkuat kinerja					
2.3	Melakukan pengecekan terhadap sumberdaya yang diperlukan					
2.4	Mengembangkan dan menguraikan daftar rencana kerja					
2.5	Melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus					
3	Fokus pasar dan pelanggan					
3.1	Pihak perusahaan mendengarkan, mengamati dan berinteraksi kepada pelanggan terkait produk roti					
3.2	Perusahaan mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk					
3.3	Perusahaan menganalisa dan mendata produk terjual, beserta jumlah penjualan masing - masing produk					
3.4	Perusahaan membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan					
3.5	Keluhan pelanggan didengarkan dan dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan					
4	Pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan					
4.1	Saya mengetahui bagaimana cara mengukur kualitas kerja pribadi					
4.2	Perusahaan melakukan analisa dan tinjauan terkait kinerja perusahaan					
4.3	Perusahaan melakukan perbaikan kinerja					

4.4	Data informasi jumlah pelanggan, operasi produksi harian, dan pendapatan telah disimpan dalam sistem yang aman					
4.5	Terdapat data cadangan terkait jumlah operasi produksi harian apa bila diperlukan dalam keadaan darurat					
5.	Tenaga Kerja					
5.1	Seluruh pihak bersama tim sesuai kapasitas kemampuan tenaga kerja masing-masing demi kesuksesan					
5.2	Tunjangan atau gaji sesuai dengan kemampuan saya					
5.3	Pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawan					
5.4	Fasilitas dan lingkungan kerja yang sesuai					
5.5	Standarisasi sistem k3 yang sesuai dengan area kerja					
6	Fokus Operasi					
6.1	Perusahaan menentukan berapa banyak operasi harian yang harus di produksi					
6.2	Pihak perusahaan memiliki kesiapan sistem kerja dalam keadaan ataupun situasi apapun					
6.3	Proses kerja sehari-hari menggunakan teknologi mesin dan peralatan yang menunjang pekerjaan					
6.4	Perusahaan telah menetapkan standar operasional					
6.5	Perusahaan menjamin kesiapan sistem kerja					
6.6	Perusahaan telah melakukan pengaturan proses kerja					
6.7	Perusahan bergerak aktif apabila terjadi kerusakan pada fasilitas kerja yang tidak sesuai					
6.8	Perusahaan terus melakukan perbaikan proses kerja					
	Hasil					
7.1	Hasil operasi harian roti yang diberikan kepelanggan sesuai dengan biaya operasional					
7.2	Perusahaan melakukan upaya membandingkan perusahaan Pembuatan roti yang stara					
7.3	Perusahaan memiliki data penjualan untuk pembelian setiap harinya					
7.4	Seluruh kegiatan operasional ditangani oleh tenaga kerja yang ahli					
7.5	Seluruh karyawan bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing					
7.6	Terdapat komunikasi dua arah antara pimpinan toko dan karyawan					
7.7	Hasil penjualan roti memenuhi operasional perusahaan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS



Nama Putri Khoirun Nisa lahir di Dumai pada tanggal 30 Juli 2000. Anak dari Ayahanda Drs Amirullah dan Ibunda Elly Susanti. Penulis merupakan anak ke-1 dari 2 bersaudara. Perjalanan penulis dalam jenjang menuntut ilmu di pendidikan formal adalah sebagai berikut :

- | | |
|------------|--|
| Tahun 2006 | Memasuki Sekolah Dasar Negeri (SDN di SDN 003 Pangkalan Sesai, Dumai Barat, Kota Dumai. |
| Tahun 2012 | Melanjutkan pendidikan di (Madrasah Tsanawiyah Negeri) MTsN 1 Bukit Datuk, Dumai Selatan, Kota Dumai.. |
| Tahun 2015 | Melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) MAN 1 Bukit Datuk, Dumai Selatan, Kota Dumai. |
| Tahun 2018 | Diterima menjadi Mahasiswi UIN SUSKA RIAU di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi. |
| Email: | Putrikhoirun78@gmail.com |