



UIN SUSKA RIAU

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR  
PERFORMANCE EXCELLENCE (MBCfPE)  
(STUDI KASUS : PT. MULTI GUNA PRECAST MANDIRI)**

**TUGAS AKHIR**

*Disajikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam  
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

*Disusun Oleh:*

**MUHAMMAD AL FARUQ**  
**NIM: 12050212180**



**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU PEKANBARU  
2026**

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.

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



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 PERSETUJUAN JURUSAN

### PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE (MBCfPE)* (STUDI KASUS : PT. MULTI GUNA PRECAST MANDIRI)

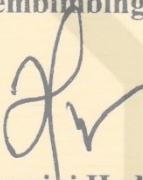
## TUGAS AKHIR

Oleh:

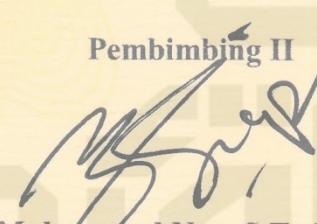
**MUHAMMAD AL FARUQ**  
**NIM: 12050212180**

Telah Diperiksa dan Disetujui, Sebagai Tugas Akhir  
Pada Tanggal 13 Januari 2026

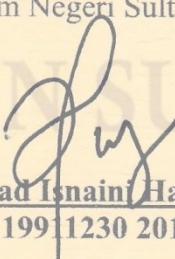
Pembimbing I

  
**Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, M.T.**  
NIP. 19911230 201903 1 013

Pembimbing II

  
**Muhammad Nur, S.T., M.Si.**  
NIP. 19820528 202321 1 006

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

  
**Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, M.T.**  
NIP. 19911230 201903 1 013



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE (MBCfPE)* STUDI KASUS : PT. MULTI GUNA PRECAST MANDIRI

## TUGAS AKHIR

Oleh:

**MUHAMMAD AL FARUQ**  
**NIM: 12050212180**

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Pengaji  
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada Tanggal 13 Januari 2026

Pekanbaru, 13 Januari 2026  
Mengesahkan

Ketua Program Studi

**Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, M.T.**  
**NIP. 199112302019031013**

Dekan

**Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc**  
**NIP. 197701032007102001**

#### DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Vera Devani, S.T., M.Sc.
Sekretaris I	: Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, M.T.
Sekretaris II	: Muhammad Nur, S.T., M.Si.
Anggota I	: Nazaruddin, S.ST., M.T.
Anggota II	: Anwardi, S.T., M.T.



UIN SUSKA RIAU

## 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 ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat difakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

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



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.

Lampiran Surat :

Nomor  
Tanggal

: 13 Januari 2026

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Al Faruq

NIM : 12050212180

Tempat/Tanggal Lahir : Duri/03 Juli 2002

Fakultas : Sains dan Teknologi

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*  
(Studi Kasus : PT. Multi Guna Precast Mandiri)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Januari 2026

Varia membuat Pernyataan,



Muhammad Al Faruq

NIM. 12050212180



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan kelancaran dalam menempuh pendidikan dan membuat Tugas Akhir ini. Shalawat berserta salam diucapkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Saya persembahkan skripsi ini Dengan Penuh Hormat dan Cinta kepada Ayahanda Tercinta, Endrican dan Ibunda Tercinta Kasnaweti yang telah berjuang untuk anaknya hingga bisa memperoleh gelar Sarjana Teknik. Terima kasih atas doa yang senantiasa selalu mengiringi, kasih saying, dukungan dan pengorbanan yang terus diberikan tanpa lelah. Walaupun perjalanan ini tidak berjalan sesuai dengan rencana dan waktu yang diharapkan, berkat cinta dan pengorbanan Ayah dan Ibu, penulis akhirnya mampu mencapai titik ini.

“Tidak semua perjalanan mudah, tetapi setiap langkah selalu bermakna.”

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.



UIN SUSKA RIAU

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN  
METODE *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR  
PERFORMANCE EXCELLENCE* (MBCfPE)  
(STUDI KASUS : PT. MULTI GUNA PRECAST MANDIRI)**

**MUHAMMAD AL FARUQ**  
**12050213451**

Tanggal sidang: 09 Januari 2026

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. HR. Soebrantas KM. 18 No. 155 Pekanbaru

**ABSTRAK**

PT. Multi Guna Precast Mandiri mengalami permasalahan berupa ketidakcapaian target operasional yang berdampak pada kinerja perusahaan, sehingga diperlukan evaluasi kinerja secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja PT. Multi Guna Precast Mandiri menggunakan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) serta merumuskan strategi perbaikan yang diperlukan. Metode yang digunakan adalah *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). Hasil penilaian menunjukkan bahwa perusahaan memperoleh skor total 641,23 poin dan berada pada kategori *Emerging Industry Leader*, dengan skor tertinggi pada aspek kepemimpinan (98 poin) dan hasil (320,09 poin) yang mencerminkan arah organisasi yang jelas dan pencapaian kinerja yang stabil. Sebaliknya, aspek fokus pasar dan pelanggan (33,65 poin), pengukuran-analisis dan manajemen pengetahuan (22,5 poin), serta tenaga kerja (50,65 poin) menjadi komponen dengan skor terendah, menunjukkan adanya kekurangan dalam pengelolaan pelanggan, pemanfaatan data, digitalisasi, dan pengembangan SDM. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menghasilkan strategi perbaikan yang diprioritaskan pada penguatan sistem informasi manajemen, peningkatan kompetensi SDM, dan optimisasi survei serta database pelanggan, yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas manajerial dan daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kinerja, MBCfPE, Pengukuran Kinerja, Strategi Perbaikan,

**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.



UIN SUSKA RIAU

**MEASURING COMPANY PERFORMANCE USING THE METHOD  
MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE  
EXCELLENCE (MBCFPE)**  
**(Case Study: PT. Multi Guna Precast Mandiri)**

© Hak cipta milik 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.

**MUHAMMAD AL FARUQ**  
**12050213451**

*Date of Final Exam: 09 January 2026*

*Department Of Industrial Engineering  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas KM. 18 No. 155 Pekanbaru*

***Abstract***

*PT. Multi Guna Precast Mandiri is facing issues related to unmet operational targets, which adversely affect the company's overall performance, thereby necessitating a comprehensive performance evaluation. This study aims to assess the performance of PT. Multi Guna Precast Mandiri using the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) and to formulate the required improvement strategies. The method employed in this research is the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). The assessment results show that the company obtained a total score of 641.23 points and is categorized as an Emerging Industry Leader, with the highest scores in the Leadership category (98 points) and Results category (320.09 points), reflecting clear organizational direction and stable performance achievements. Conversely, the lowest scores were found in Customer and Market Focus (33.65 points), Measurement, Analysis, and Knowledge Management (22.5 points), and Workforce (50.65 points), indicating weaknesses in customer management, data utilization, digitalization, and human resource development. Based on these findings, this study proposes improvement strategies prioritized on strengthening management information systems, enhancing employee competencies, and optimizing customer surveys and databases, which are expected to improve managerial effectiveness and strengthen the company's sustainable competitiveness.*

**Keywords:** *Performance Evaluation, MBCfPE, Performance Measurement, Improvement Strategies*



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat, Karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul "**Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Studi Kasus : PT. MULTI GUNA PRECAST MANDIRI)**". Shalawat serta salam semoga Allah SWT sampaikan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun materil, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Lenny Nofianti, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S.Si., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T., selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Suherman, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, M.T. dan Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir 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.



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.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T., dan Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku dewan pengaji yang telah meluangkan waktunya untuk bisa memberikan saran dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
  8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, nasihat, pengalaman serta dukungan selama perkuliahan.
  9. Skripsi ini dipersembahkan untuk seseorang yang selalu menanyakan “kapan lulus” dan “kapan wisuda”, dua pertanyaan sederhana yang selama ini menjadi sumber kekuatan sekaligus pengingat akan besarnya harapan yang dititipkan kepada penulis. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Endrican dan Ibunda Kasnaweti, terima kasih telah menjadi alasan terbesar kepada penulis untuk terus melangkah meski perjalanan ini terasa berat. Terima kasih untuk doa yang tidak pernah berhenti, untuk semangat yang selalu hadir lewat tatapan lelah kalian saat video call. Semua perjuangan ini kutempuh agar suatu hari nanti penulis terus bisa membanggakan kalian dengan segala pencapaian cita citanya. Skripsi ini adalah bukti bahwa setiap air mata, setiap rasa takut gagal dan setiap malam penuh kecemasan telah terbayar oleh kasih sayang dan pengorbanan kalian. Semoga dengan skripsi ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.
  10. Seluruh Keluarga besar baik dari pihak Ayah maupun pihak Ibu, yang senantiasa memberikan perhatian, doa yang tulus, serta semangat yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.
  11. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Industri angkatan 2020, seluruh Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan teman-teman dekat yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah hadir membantu penulis selama berkuliah dan juga telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
  12. Kepada egi dewanata, Irsyadul Halim dan Ardelia Aptana dewi, yang telah mendengarkan keluh kesah peneliti dalam proses penyelesaian skripsi.



UIN SUSKA RIAU

Terima kasih sudah selalu menyemangati dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

13 Kepada teman teman sedari kecil yang diberikan nama Sahabat Surga (SAGA), penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, motivasi, serta doa yang selalu diberikan kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga terselesaiannya skripsi ini. Kebersamaan dan dukungan tersebut sangat berarti dan menjadi penyemangat bagi penulis dalam menghadapi setiap proses selama penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu dengan segala keterbukaan, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 13 Januari 2026  
Penulis

**Muhammad Al Faruq**  
**NIM. 12050212180**

**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.



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KELAYAKAN INTELEKTUAL .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Batasan Masalah .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Posisi Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan .....	12

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja.....	14
2.2 Pengukuran Kinerja .....	17
2.2.1 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja .....	17

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.



UIN SUSKA RIAU

<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b>	
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	
2.3	2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja ..... 18 <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i> ..... 19
2.3.1	Tujuan <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i> ..... 20
2.3.2	Kelebihan <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i> ..... 20
2.3.3	Kriteria Penilaian <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i> ..... 21
2.4	Sistem Penilaian ..... 23
2.5	Teknik Pengambilan Data ..... 25
2.5.1	Wawancara ..... 25
2.5.2	Kuesioner ..... 26
2.6	Populasi dan Sampel ..... 27
2.6.1	Populasi ..... 27
2.6.2	Sampel ..... 28
	2.6.2.1 Teknik Pengambilan Sampel ..... 30
2.7	Pengujian Data ..... 31
2.7.1	Uji Validitas ..... 31
2.7.2	Uji Realiabilitas ..... 32
<b>BAB III METODOLOGI PENELIAN</b>	
3.1	Observasi Pendahuluan ..... 34
3.2	Identifikasi Masalah ..... 35
3.3	Rumusan Masalah ..... 35
3.4	Penetapan Tujuan Penelitian ..... 36
3.5	Batasan Masalah ..... 36
3.6	Populasi dan Sampel ..... 36
3.7	Variabel Penelitian ..... 37
3.8	Pembuatan Kuesioner ..... 37
3.9	Pengumpulan Data ..... 38
3.10	Pengolahan Data ..... 38



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 IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Pengumpulan Data.....	41
4.1.1 Profil PT. Multi Guna Precast Mandiri .....	41
4.1.2 Struktur PT. Multi Guna Precast Mandiri .....	42
4.1.3 Visi dan Misi PT. Multi Guna Precast Mandiri.....	43
4.1.4 Karakteristik Responden .....	44
4.1.5 Hasil Penyebaran Responden .....	45
4.2 Pengolahan Data .....	47
4.2.1 Uji Validitas.....	47
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.2.3 Pengukuran Kinerja.....	56

**BAB V ANALISA**

5.1 Analisa Uji Validitas .....	63
5.2 Analisa Uji Reliabilitas .....	65
5.3 Analisa Pengukuran Kinerja .....	67
5.3.1 Analisa Usulan Kepemimpinan .....	68
5.3.2 Analisa Usulan Perencanaan Strategi .....	69
5.3.3 Analisa Usulan Fokus Pasar dan Pelanggan .....	70
5.3.4 Analisa Usulan Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan.....	70
5.3.5 Analisa Usulan Tenaga Kerja.....	71
5.3.6 Analisa Usulan Manajemen Operasi.....	72
5.3.7 Analisa Usulan Hasil .....	73



UIN SUSKA RIAU

## BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan .....	74
6.2. Saran .....	74

## DAFTAR PUSTAKA

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.



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.

**© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
GAMBAR**

**DAFTAR GAMBAR**

**HALAMAN**

1. Grafik Jumlah Pekerjaan dan Target Yang Harus Dicapai Setiap Bulan PT. Multi Guna Precast Mandiri.....	4
2. Flowchart Metodologi Penelitian.....	33
3. Struktur Organisasi PT. Multi Guna Precast Mandiri.....	42
4. K.	

## DAFTAR TABEL

### **TABEL**

### **Halaman**

1. Data Jumlah Produksi dan Target Produksi Yang Harus Dicapai PT. Multi Guna Precast Mandiri .....	3
1.1. Data Target Penjualan Yang Harus Dicapai Setiap Bulan PT. Multi Guna Precast Mandiri .....	3
1.2. Posisi Penelitian.....	9
2. Kategori, Nilai <i>Malcolm Baldridge</i> dan Persentase Nilai .....	23
2.1. Klasifikasi Hasil Penilaian Kriteria Baldridge .....	24
3. Data Responden .....	44
4. Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner .....	45
4.1. Uji Validitas Kepemimpinan.....	48
4.2. Uji Validitas Perencanaan Strategi.....	49
4.3. Uji Validitas Fokus Pasar dan Pelanggan. ....	49
4.4. Uji Validitas Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan. ....	50
4.5. Uji Validitas Tenaga Kerja.....	51
4.6. Uji Validitas Manajemen Operasi.....	51
4.7. Uji Validitas Hasil.....	52
4.8. Uji Reliabilitas Kepemimpinan.....	53
4.9. Uji Reliabilitas Perencanaan Strategi. ....	53
4.10. Uji Reliabilitas Fokus Pasar dan Pelanggan. ....	54
4.11. Uji Reliabilitas Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan.....	54
4.12. Uji Reliabilitas Tenaga Kerja.....	54
4.13. Uji Reliabilitas Manajemen Operasi.....	55
4.14. Uji Reliabilitas Hasil.....	55
4.15. Rekapitulasi Hasil.....	55
4.16. Poin Kepemimpinan. ....	56
4.17. Poin Perencanaan Strategis.....	57
4.18. Poin Fokus dan Pasar Pelanggan. ....	57

**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.



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.

4.21. Poin Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan.....	57
4.22. Poin Tenaga Kerja.....	58
4.23. Poin Manajemen Operasi.....	58
4.24. Poin Hasil. ....	59
4.25. Rekapitulasi Total Nilai Kinerja. ....	59
4.26. Hasil Pengukuran Kinerja.....	60
4.27. Usulan Perbaikan.....	60



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 RUMUS**

<b>RUMUS</b>	<b>HALAMAN</b>
Uji Validitas.....	31
Uji Realibilitas .....	32



UIN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### © Hak Lampiran Lampiran N Suska Riau

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	HALAMAN
Lampiran A	A-1
Lampiran B	B-1
Lampiran C	C-1
Lampiran D	D-1
Lampiran E	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

Era globalisasi telah meningkatkan intensitas persaingan dalam dunia bisnis, sehingga mendorong perusahaan untuk secara maksimal mengelola dan meningkatkan kinerjanya demi mempertahankan keberlangsungan usaha. Dalam konteks industri, persaingan antarperusahaan semakin kompleks dan dinamis. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menjaga serta meningkatkan kualitas secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi pencapaian organisasi, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal, serta sebagai dasar dalam perumusan strategi bisnis yang lebih efektif. Dengan demikian, evaluasi kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai sarana untuk memahami perkembangan dan kondisi perusahaan secara menyeluruh sejak awal berdiri.

Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang secara sistematis, yang mencakup elemen-elemen utama seperti kesepakatan, pengukuran, umpan balik, penguatan positif, dan dialog. Kesepakatan awal perlu dibangun agar seluruh pihak memahami aspek-aspek yang akan dinilai serta metode atau indikator yang digunakan dalam pengukuran tersebut. Dalam proses ini, perhatian difokuskan pada pencapaian hasil yang dapat memperjelas tingkat kinerja dengan membandingkannya terhadap harapan atau target yang telah ditetapkan. Pengukuran hasil disusun sedemikian rupa agar setiap elemen dalam organisasi memahami kriteria evaluasi kinerja, termasuk implikasinya terhadap sistem kompensasi yang berlaku.

Untuk memperoleh atau mengetahui kinerja perusahaan, diperlukan adanya proses pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mendapatkan suatu infomasi tentang bagaimana baik visi maupun misi perusahaan tercapai. Selain untuk mengetahui visi dan misi perusahaan sudah tercapai atau belum, pengukuran

**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.

kinerja karyawan juga dilakukan untuk mengevaluasi dan mengetahui tingkat keberhasilan dan strategi yang digunakan.

PT. Multi Guna Precast Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development) yang juga menyediakan jasa alat berat, transportasi, industri precast, beton cetak dan stone crusher. PT. Multi Guna Precast Mandiri menerapkan Manajemen Mutu sebagai prioritas kinerja (Performance). Perusahaan ini berdiri pada 1 Juni 2010 dan PT. Multi Guna Precast Mandiri yang berlokasi di Jalan Raya Pekanbaru–Bangkinang KM 19, Rimbo Panjang, Kecamatan Tambang, hingga saat ini belum menerapkan sistem pengukuran kinerja secara menyeluruh. Perusahaan masih belum memiliki data atau informasi yang memadai terkait hasil evaluasi kinerja yang mencerminkan capaian organisasi secara keseluruhan.

Untuk memperoleh atau mengetahui kinerja perusahaan ini maka perlu dilakukan pengukuran kinerja perusahaan. Pengukuran kinerja dapat dipahami sebagai proses sistematis untuk memperoleh suatu infomasi mengenai bagaimana baik visi maupun misi perusahaan tercapai. Selain untuk mengetahui visi dan misi perusahaan sudah tercapai atau belum, pengukuran kinerja karyawan juga dilakukan untuk mengevaluasi dan mengetahui tingkat keberhasilan dan strategi yang digunakan.

Tetapi untuk mengembangkan bisnisnya, perusahaan ini harus mempertahankan kualitas pada produk yang di hasilkan, tidak cuma itu perusahaan ini harus memperhatikan para karyawan atau pekerja nya dalam bekerja supaya perusahaan ini dapat berkembang dan perusahaan ini harus menambah modal agar bisnisnya dapat berkembang serta bersaing. Dengan membutuhkan modal tentunya harus memiliki keuntungan yang besar tentunya, ini juga merupakan permasalahan yang terjadi di perusahaan ini, dengan penjualan yang cenderung tidak stabil setiap bulannya dalam setahun terakhir ini menyulitkan perusahaan untuk mendapatkan untung yang besar dengan pendapatan yang tidak stabil ditambah lagi biaya operasional yang meningkat di karenakan harga bahan sekarang yang naik tidak dibarengi

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.

dengan kenaikan upah dalam pembuatan paving block.

Pada penelitian ini yang dilakukan di PT. Multi Guna Precast Mandiri ini didapatkan data jumlah pekerjaan pembuatan paving block dan target yang harus dicapai pada setiap bulannya pada perusahaan ini. Adapun data pada PT. Multi Guna Precast Mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Target Produksi Yang Harus Dicapai Setiap Bulan PT. Multi Guna Precast Mandiri Periode Tahun 2024:

No	Bulan	Jumlah Produksi (PCS)	Target Produksi (PCS)	Keterangan
1	Januari	89.721	110.000	Tidak Tercapai
2	Februari	92.078	110.000	Tidak Tercapai
3	Maret	91.317	110.000	Tidak Tercapai
4	April	93.541	110.000	Tidak Tercapai
5	Mei	90.139	110.000	Tidak Tercapai
6	Juni	92.991	110.000	Tidak Tercapai
7	Juli	115.978	110.000	Tercapai
8	Agustus	91.007	110.000	Tidak Tercapai
9	September	90.093	110.000	Tidak Tercapai
10	Oktober	112.114	110.000	Tercapai
11	November	100.656	110.000	Tidak Tercapai
12	Desember	117.892	110.000	Tercapai

(Sumber : PT. Multi Guna Precast Mandiri 2024)

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, berikut data pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Data Target Penjualan Yang Harus Dicapai Setiap Bulan PT. Multi Guna Precast Mandiri Periode Tahun 2024 :

No	Bulan	Target Bulanan (Rp)	Penjualan Perbulan (Rp)	Pencapaian
1	Januari	220.000.000	179.442.000	Tidak Tercapai
2	Februari	220.000.000	184.156.000	Tidak Tercapai

- 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:

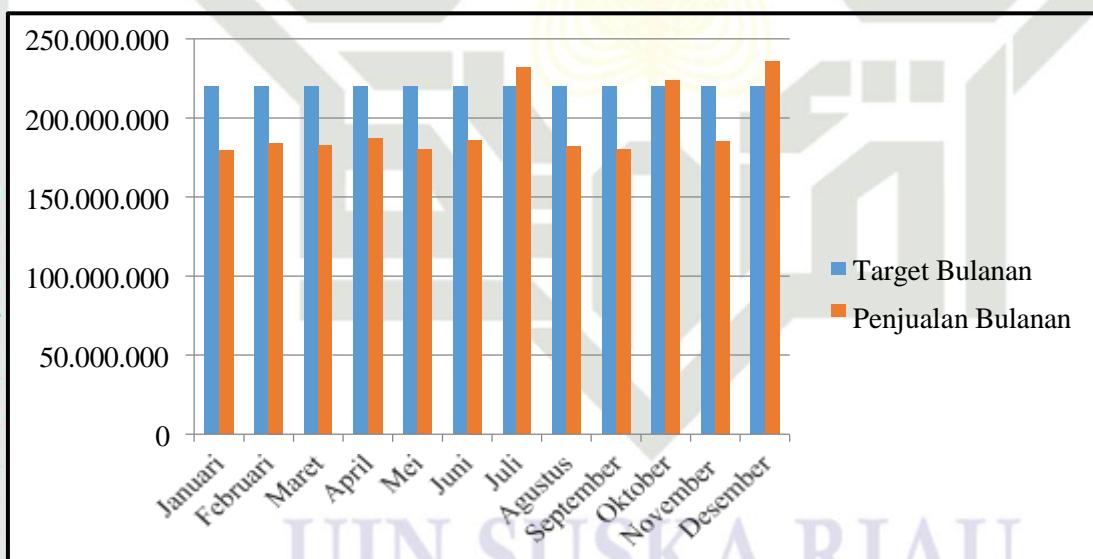
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

No	Bulan	Target Bulanan (Rp)	Penjualan Perbulan (Rp)	Pencapaian
3	Maret	220.000.000	182.742.000	Tidak Tercapai
4	April	220.000.000	187.082.000	Tidak Tercapai
5	Mei	220.000.000	180.278.000	Tidak Tercapai
6	Juni	220.000.000	185.982.000	Tidak Tercapai
7	Juli	220.000.000	231.956.000	Tercapai
8	Agustus	220.000.000	182.014.000	Tidak Tercapai
9	September	220.000.000	180.186.000	Tidak Tercapai
10	Oktober	220.000.000	224.228.000	Tercapai
11	November	220.000.000	185.312.000	Tidak Tercapai
12	Desember	220.000.000	235.784.000	Tercapai

(Sumber : PT. Multi Guna Precast Mandiri 2024)

Adapun Grafik Jumlah Pekerjaan dan Target yang Harus Dicapai Setiap Bulan PT. Multi Guna Precast Mandiri periode 2024 adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pekerjaan dan Target Yang harus Dicapai Setiap Bulan PT. Multi Guna Precast Mandiri periode 2024

Berdasarkan data diatas pada Tabel 1.1 ini mengalami kegagalan dalam mencapai target operasional dalam pekerjaan tentu berdampak

**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.

terhadap pendapatan dan keuntungan perusahaan, hingga saat ini, PT. Multi Guna Precast Mandiri belum pernah melakukan evaluasi berkala untuk mengukur kinerja perusahaan mencapai target tertentu. Selama ini, perusahaan hanya berfokus pada aspek keuangan dalam menentukan kinerjanya. Hal ini menyebabkan perusahaan kurang memahami aspek-aspek lain yang perlu ditingkatkan untuk mendorong layanan jasa secara optimal dari segi efektivitas dan efisiensi guna mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, kesejahteraan karyawan di perusahaan ini juga belum diperhatikan dengan baik.

Karyawan sering kali harus bekerja lembur karena adanya permintaan mendadak yang menyebabkan beban kerja tambahan. Namun, kondisi ini tidak diimbangi dengan kompensasi yang memadai, seperti upah lembur atau insentif tambahan. Akibatnya, karyawan hanya menerima gaji pokok bulanan meskipun mereka bekerja di luar jam kerja normal. Hal ini mencerminkan kurangnya perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan. Padahal, kompensasi yang setara serta sepadan adalah faktor penting untuk mendorong peningkatan motivasi serta produktivitas kerja. Ketidaksesuaian antara beban kerja dan imbalan dapat berdampak negatif terhadap semangat bekerja karyawan dan secara tidak langsung menurunkan kinerja pada perusahaan. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan permasalahan dan mencapai tujuan penelitian, dimana permasalahan yang terjadi pada perusahaan berkaitan dengan kinerja perusahaan, maka dilakukanlah pengukuran kinerja pada perusahaan dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*.

*Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) menekankan pentingnya penerapan penilaian serta pemberian umpan balik terhadap kinerja organisasi secara menyeluruh, khususnya dalam penyediaan barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Hal ini dipandang sebagai salah satu strategi efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh dan berkelanjutan. MBCfPE merupakan kerangka kerja manajemen terintegrasi yang mencakup aspek definisi organisasi, prosedur operasional, serta 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.

kinerja yang disusun secara terukur dan dapat dianalisis. Pendekatan berbasis sistem yang diadopsi dalam MBCfPE bertujuan untuk memastikan keberhasilan organisasi secara menyeluruh, termasuk seluruh elemen yang mendukung keberlangsungan operasionalnya.

*Malcolm Baldrige* merupakan Menteri Perdagangan Amerika Serikat pada periode 1981 hingga 1987, yang dikenal atas kontribusinya dalam mendorong peningkatan mutu secara berkelanjutan di berbagai sektor di Amerika Serikat. Sebagai bentuk warisan pemikirannya, dikembangkanlah suatu alat evaluasi yang dikenal dengan *Malcolm Baldrige Assessment* atau *Baldrige Assessment*, yang berfungsi sebagai salah satu instrumen strategis untuk meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh dan terus-menerus dengan menggunakan pengukuran dan memberikan *feedback* mengenai kinerja organisasi dalam menyediakan produk dan jasa yang berkualitas. *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* merupakan suatu program penghargaan yang diberikan berdasarkan pencapaian kinerja organisasi terhadap kriteria yang telah ditetapkan dalam *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, yang secara umum dikenal dengan sebutan *Baldrige Criteria*. Keunggulan utama dari *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* ini terletak pada kemampuannya dalam memberikan penilaian secara menyeluruh dan terpadu terhadap berbagai aspek organisasi, sehingga memungkinkan evaluasi yang komprehensif dalam upaya peningkatan kinerja secara berkelanjutan. *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* ini terbagi menjadi 7 kriteria, yang diantara kriteria tersebut saling memiliki keterkaitan. Adapun 7 kriteria tersebut yaitu; kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, pengukuran, analisis & manajemen pengetahuan, fokus tenaga kerja, fokus operasi kerja dan hasil, yang dinilai dalam *Baldrige Assessment* dengan total skor 1000 poin.

Berdasarkan Romadoni, dkk., (2021) yang melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* mendapatkan hasil dari pengukuran kinerja 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.

dengan predikat *Good Performance* dikarenakan hasil penilaian Kriteria *Baldridge* diantara rentang 554 – 1000 poin. Alasan metode *Malcolm Baldridge for Perfomance Excellence* relevan untuk pengukuran kinerja pada karyawan di PT. Multi Guna Precast Mandiri karena dapat memberikan evaluasi menyeluruh, menemukan akar masalah ketidaktercapaian target, memberikan rekomendasi berbasis data, serta mendukung perbaikan berkelanjutan. Dengan penerapan metode ini, PT. Multi Guna Precast Mandiri dapat memperoleh gambaran lebih jelas mengenai kinerja perusahaannya secara menyeluruh serta strategi yang harus diterapkan untuk peningkatan di waktu yang akan datang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aulia (2023) yang membuktikan perusahaan yang mengalami keterlambatan dalam pemenuhan target dan menemukan bahwa penggunaan MBCfPE dapat membantu perusahaan memahami aspek yang perlu ditingkatkan, seperti teknologi informasi dan komunikasi antara manajemen dan karyawan.

Menurut dari penelitian yang dilakukan oleh penulis sebelumnya penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Malcolm Baldridge for Perfomance Excellence* sangat berguna untuk perusahaan dikarenakan dengan metode ini perusahaan menjadi tahu aspek apa yang menjadi pokok permasalahan yang ada di perusahaan tersebut dan peneliti juga memberikan usulan kepada perusahaan untuk memperbaiki aspek apa yang menjadi permasalahan yang ada diperusahaan tersebut contohnya pada salah satu perusahaan mendapatkan predikat *Excellent* dengan Nilai kepemimpinan paling terendah dimana disini kepemimpinan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan perusahaan maka peneliti memberikan usulan agar pimpinan harus memperhatikan tata kelola pekerjaan yang bertanggung jawab dalam sistem perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka yang menjadi fokus utama permasalahan dalam penelitian ini merupakan bagaimana melakukan pengukuran terhadap skor total 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.

secara menyeluruh dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan guna meningkatkan kinerja di PT. Multi Guna Precast Mandiri.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian pada kali ini yaitu:

1. Melakukan analisis nilai kinerja perusahaan secara menyeluruh dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*.
2. Memberikan usulan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja di PT. Multi Guna Precast Mandiri.

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan atau diuraikan, batasan pada permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penyebaran kuesioner hanya disebarluaskan pada pemilik dan karyawan PT. Multi Guna Precast Mandiri.
2. Tinjauan penelitian dari 7 Kriteria *Malcolm Baldrige*

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian kali ini yaitu:

1. Bagi peneliti
  - a. Mendapatkan informasi tentang kinerja perusahaan PT. Multi Guna Precast Mandiri dari 7 kriteria *Malcolm Baldrige*.
  - b. Sebagai laporan akhir mahasiswa agar mendapatkan gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan agar dapat memperbaiki kinerja karyawan guna mencapai target keuntungan 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.

- b. Penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan strategis atau referensi bagi perusahaan dalam merumuskan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja perusahaan berdasarkan hasil pengukuran yang telah diperoleh atau dilakukan.

### 1.6 Posisi Penelitian

Posisi Penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

No	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
1	Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan <i>Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence</i> (Aulia, 2023)	Proses pelayanan atau pemenuhan target selalu tidak tepat waktu, rata-rata keterlambatannya adalah 2 sampai 3 bulan dari target awal. Hal ini mengakibatkan keuangan perusahaan terganggu dan gaji karyawan tertunda yang membuat kinerja karyawan menurun	Metode <i>Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence</i>	Sebaiknya perusahaan meningkatkan teknologi informasi serta selalu mendiskusikan hasil analisis kinerja dan memberikan penjelasan tentang evaluasi-evaluasi yang harus dilakukan oleh karyawan sebagai pendukung pengambilan keputusan
2	Implementasi Pengukuran Kinerja model <i>Malcolm Baldrige</i> untuk Kinerja Unggul Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di PT Pos Indonesia 2020 (Sugesti dan Anggraeni, 2020)	Bagaimana kinerja PT. Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di PT. Pos Indonesia	Metode <i>Malcolm Baldrige</i>	PT Pos Indonesia termasuk dalam kategori baik dengan pengaruh positif dan signifikan kinerja perusahaan terhadap keunggulan bersaing PT Pos Indonesia

Hak Cipta Dihindungi Undang-Undang	Pengukuran Kinerja PT Krakatau Posco Energy Dengan Pendekatan <i>Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence</i> (Romadoni, dkk., 2021)	Perusahaan hanya mengukur kinerjanya dari sisi keuangan dan Produksi saja. Belum ada pengukuran secara menyeluruh.	Metode <i>Malcolm baldrige criteria for Performance Excellence</i>	Berdasarkan kriteria <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i> mendapatkan nilai 554,69 poin dan berada di level Good Performance
	Usulan Perbaikan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode <i>Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence</i> di PT. X (Bonita, dkk, 2023)	Karyawan PT.X kurang termotivasi dalam bekerja yang akhirnya karyawan melakukan <i>resign</i> . Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mendongkrak kembali pendapatan dan mengevaluasi seluruh stakeholder yang terlibat di internal dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan	Metode <i>Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence</i>	Hasil tersebut menunjukkan bahwa posisi atau level kinerja PT.X berada pada predikat <i>Emerging Industry Leader</i> (Pemimpin Bisnis Baru) dengan kategori level <i>average</i> yang menunjukkan bahwa pencapaian hasil-hasil kinerja sudah baik namun masih terdapat kesenjangan antara realita dengan harapan sehingga memerlukan perbaikan kinerja untuk mencapai level yang lebih tinggi.
	Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode <i>Malcolm Baldrige</i> studi Kasus: divisi <i>Assembly</i> PT.XYZ (Herawan, dkk., 2023)	Menginvestigasi pengukuran kinerja dengan menggunakan model <i>Malcolm Baldrige Excellence Framework</i> dalam suatu perusahaan manufaktur yang berfokus pada produksi sepatu	Metode <i>Malcolm Baldrige Criteria for Excellence</i>	Berdasarkan hasil yang diperoleh beserta pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa simpulan dalam penelitian ini. Pimpinan di Divisi <i>Assembly</i> mesti dapat menerapkan pendekatan yang ideal kepada operator guna mengembangkan dan mengimplementasikan

1. 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.

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

<p><b>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</b></p> <p><b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</li> </ul> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>				<p>strategi perusahaan. Kemudian, seluruh <i>stakeholder</i> di Divisi <i>Assembly</i> mesti dapat memberikan etos kerja dan profesionalitas yang tinggi guna menerapkan operasional yang efektif dan efisien, dan tercermin dalam sistem serta proses kerja</p>
6	<p>Pengukuran Kinerja Penjualan Pembuatan Roti Say Bread dengan Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Studi Kasus: Indomaret Fresh Garuda Sakti 2.5)</p>	<p>Penjualan roti Say Bread di Indomaret Fresh Garuda Sakti 2.5 tidak mencapai target sepanjang tahun 2023. Hal ini disebabkan oleh kurangnya promosi digital, tidak tersedianya layanan ojek online, serta pelaksanaan operasional yang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengukuran kinerja yang menyeluruh untuk mengidentifikasi kelemahan dan merumuskan strategi perbaikan.</p>	<i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Indomaret Fresh Garuda Sakti 2.5 tergolong Benchmark Leader dengan skor 787,16 poin. Meskipun secara keseluruhan kinerjanya sangat baik, perusahaan masih perlu memperbaiki aspek perencanaan strategis, fokus pasar dan pelanggan, serta tenaga kerja.</p>
7	<p>Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Multi Guna Precast Mandiri Dengan Menggunakan Metode <i>Malcolm Baldrige Criteria for</i></p>	<p>Ketidak tercapaian target operasional dalam pekerjaan tentu memiliki dampak besar terhadap pendapatan dan keuntungan perusahaan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal ini, salah satunya adalah kinerja</p>	<i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i>	<p>Dapat melakukan penilaian terhadap kinerjaperusahaan secara keseluruhan dengan menggunakan metode <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence</i>, serta merancang strategi-strategi yang dapat diterapkan untuk</p>

<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b> 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.	<b>Performance Excellence</b> <b>Hak cipta milik UIN Suska Riau</b>	karyawan. Hingga saat ini, PT. Multi Guna Precast Mandiri belum pernah melakukan evaluasi berkala untuk mengukur kinerja perusahaan dalam mencapai target-target yang telah ditentukan.	meningkatkan kinerja di PT. Multi Guna Precast Mandiri.
--	--	---	---

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun Penyusunan sistematika penulisan laporan tugas akhir secara terstruktur bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam proses penulisan serta melakukan analisis secara lebih terarah dan fokus. Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini disusun sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

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

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang relevan dan berkaitan dengan topik penelitian, yang digunakan sebagai landasan dalam penyusunan dan pelaksanaan penelitian. Pada penelitian ini, teori yang digunakan berfokus pada konsep pengukuran kinerja perusahaan yang disesuaikan dengan karakteristik data yang tersedia.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan uraian sistematis mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data dan penarikan kesimpulan



UIN SUSKA RIAU

## BAB IV

## BAB V

## BAB VI

### 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 pelaksanaan penelitian.

## PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dikumpulkan dan diolah,kemudian dibahas guna menemukan solusi yang terbaik.

## ANALISA

Bab ini membahas analisis dari hasil pengolahan data yang memberikan panduan kepada peneliti serta informasi pendukung dalam menentukan keputusan.

## PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran peneliti terhadap permasalahan yang dikaji. Kesimpulan tersebut menjadi dasar perbaikan sesuai dengan tujuan penelitian, sementara saran berupa masukan konstruktif bagi lokasi maupun konteks penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*, yang merujuk pada prestasi kerja yang dicapai oleh individu. Kinerja (*job performance*) didefinisikan sebagai hasil kerja seseorang yang dinilai dari aspek kualitas maupun kuantitas, yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja juga merupakan hasil yang di peroleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non oriented* yang di hasilkan selama satu periode waktu. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi dan kinerja ini gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran serta tujuan visi dan misi organisasi yang terjuang dalam perumusan skema strategi (*strategic planning*) suatu organisasi (Safrizal, 2022).

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil atau tingkat pencapaian keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam kurun waktu tertentu dalam menjalankan tugas, yang dibandingkan dengan berbagai tolak ukur seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati sebelumnya. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, dimana untuk menyelesaikan suatu tugas, individu harus memiliki tingkat kesiapan dan kemampuan tertentu. Selain itu, kinerja juga dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kemampuan dan minat individu terhadap pekerjaan, pemahaman dana penerimaan terhadap tugas serta peran yang didelegasikan dan tingkat motivasi yang dimiliki oleh pekerja tersebut (Rinaldo, 2022).

Kinerja merupakan hasil dari pelaksanaan tugas serta perilaku kerja yang ditunjukkan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan

#### 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.

tanggung jawab yang telah diberikan. Kinerja atau performance juga menggambarkan tingkat pencapaian dalam pelaksanaan program, kegiatan, maupun kebijakan organisasi dalam rangka merealisasikan sasaran, tujuan, visi, dan misi yang telah dirumuskan dalam perencanaan strategis organisasi. (Nasution, dkk, 2020). Kinerja merujuk pada hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Dalam konteks ini, perusahaan menilai kinerja karyawan sebagai dasar evaluasi sekaligus untuk mengidentifikasi dan mengembangkan potensi individu. Kinerja juga dipahami sebagai perilaku nyata yang ditunjukkan oleh setiap karyawan sebagai bentuk pencapaian kerja, sesuai dengan peran yang dijalankan dalam organisasi. Tingkat kinerja yang tinggi mencerminkan peningkatan efisiensi, efektivitas, maupun kualitas dalam penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan di lingkungan perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan elemen krusial dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini disebabkan oleh peran strategis karyawan sebagai aset berharga yang dimiliki perusahaan. Dukungan optimal dari karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya diharapkan mampu mendorong tercapainya target organisasi secara maksimal. Kinerja yang tinggi dari para karyawan memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan daya saing serta memperoleh keunggulan kompetitif yang diperlukan untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Selain itu, kinerja karyawan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas sumber daya manusia, sekaligus berfungsi sebagai dasar dalam mempertahankan tingkat produktivitas organisasi secara keseluruhan. Apabila kinerja karyawan dinilai positif, maka karyawan tersebut layak menerima apresiasi atau penghargaan dari perusahaan sebagai bentuk pengakuan atas kontribusinya (Sugiharto, 2024).

Kinerja karyawan merupakan output yang mencerminkan kualitas, kuantitas, waktu kerja, serta kemampuan dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, kinerja dapat dipahami sebagai bentuk pencapaian kerja karyawan yang dinilai dari aspek kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja karyawan mengacu pada hasil kerja yang

#### 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.

dicapai seseorang ketika menyelesaikan tugas yang ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan yang optimal dapat diukur melalui kualitas hasil kerja, peningkatan produktivitas, serta kemampuan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Di era globalisasi, ketika persaingan bisnis semakin kompetitif, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor krusial bagi keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan. Sebaliknya, kinerja karyawan yang rendah dapat berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan, menurunkan kualitas produk, serta memengaruhi tingkat profitabilitas yang diperoleh perusahaan (Pitriyani, dkk., 2024).

Menurut Anwar Prabu untuk mengukur kinerja ada berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja ini dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu (Dinata, dkk., 2023):

1. Faktor diri sendiri/individual, mencakup aspek-aspek internal seperti pengertian ilmu pengetahuan, keterampilan khusus (*skill*), kecakapan, konsisten, kepercayaan diri, serta tekad dan motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang.
2. Faktor kedudukan situasi (*situasional*), berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja yang senantiasa berubah dan tekanan yang berasal dari faktor internal maupun eksternal organisasi.
3. Faktor kelompok atau tim, yaitu dukungan moral, semangat dan kerjasama yang solid antarpersonal dalam tim, termasuk pentingnya saling percaya, komunikasi efektif, serta terciptanya suasana kekeluargaan dalam tim.
4. Faktor *leadership* (kepemimpinan), meliputi arahan, dukungan, motivasi dan pendampingan yang diberikan oleh atasan atau pemimpinan tim (*team leader*) dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif
5. Faktor sistem, yaitu mencakup sistem kerja, fasilitas atau infrastruktur yang disediakan organisasi, proses organisasi, serta budaya kinerja yang berlaku di lingkungan perusahaan.

## 2.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan memiliki peran yang sangat penting karena melalui hasil pengukuran tersebut, akan diperoleh informasi yang relevan mengenai kondisi dan keberlangsungan suatu bisnis. Selain itu, proses ini juga berfungsi sebagai dasar dalam melakukan kontrol dan evaluasi guna memastikan bahwa pelaksanaan rencana kerja organisasi berjalan secara efektif dan selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu maupun kelompok, serta mencerminkan sejauh mana pelaksanaan suatu kegiatan atau program mampu mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (Pandaleke, dkk, 2021).

Pengukuran kinerja merujuk pada sejauh mana keberhasilan individu atau organisasi dalam menyelesaikan tugas serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dikategorikan baik dan berhasil apabila target yang direncanakan dapat direalisasikan secara efektif (Romadoni, dkk, 2021). Pengukuran kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menilai dan mengevaluasi kinerja masing-masing individu karyawan. Hasil dari penilaian ini dimanfaatkan oleh departemen sumber daya manusia sebagai informasi utama dalam menilai efektivitas serta keberhasilan implementasi berbagai kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia (Arlinda dan Pandin, 2023).

### 2.2.1 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Ada beberapa elemen pokok dalam pengukuran kinerja yaitu (Dinata, dkk, 2023) :

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi. tujuan merupakan ungkapan yang tidak eksplisit (pernyataan umum) tentang sesuatu yang akan diraih oleh organisasi. Sedangkan sasaran ialah tujuan organisasi yang telah sah disampaikan dengan cara eksplisit dan ada durasi waktu yang jelas. Strategi adalah taktik dan teknik, bisa juga suatu cara yang dipergunakan oleh organisasi dalam menggapai tujuan dan sasaran.

2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja, yaitu mengarah pada pemberian nilai kinerja secara tidak langsung yakni hal-hal yang bersifat indikasi-indikasi kinerja.

3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi, yaitu untuk mengukur kinerja dengan cara mengukur seberapa besar pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

4. Evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas). Evaluasi dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan, *reward-punishment* dan menilai kemajuan organisasi.

#### 2.2.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja

Tujuan dari dilakukannya pengukuran kinerja antara lain (Ananda dan Pandin, 2023):

1. Untuk mengetahui hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya
2. Untuk mengetahui kualitas individu karyawan yang berhubungan dengan sikap, watak, maupun kekuatan dan kelemahan yang sehubungan dengan pekerjaan perusahaan.
3. Untuk mengetahui potensi yang dimiliki karyawan dalam menduduki jabatan lain atau promosi, apakah melalui training terlebih dahulu atau tanpa training sudah dapat dipromosikan.

Adapun itu manfaat dari pengukuran kinerja yaitu (Ananda dan Pandin, 2023):

1. Bagi pekerja, dapat digunakan sebagai umpan balik tentang prestasi kerja selama ini. Dari hasil pengukuran kinerja dapat memahami kelebihan dan kelemahan yang ada pada dirikaryawan sehingga dapat untuk mengembangkan kemampuan lebih lanjut.
2. Bagi perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan terhadap karyawan untuk kaitannya dengan promosi jabatan, mutasi, penentuan gaji 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.

kompensasi yang lebih objektif, demosi, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), untuk mengidentifikasi kebutuhan training.

### 2.3 *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

*Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) adalah sebuah program evaluasi kualitas yang terkenal dan banyak digunakan. MBNQA pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 dan awalnya digunakan untuk menilai keunggulan bisnis serta pencapaian kualitas perusahaan di Amerika Serikat. MBNQA merupakan sebuah program penghargaan yang didasarkan pada bagaimana organisasi mencapai kriteria *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE), yang juga dikenal sebagai kriteria *Baldrige*. Pencapaian organisasi terhadap MBCfPE diukur melalui penilaian *Baldrige* (Labibah dan Haksama, 2023). *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) merupakan salah satu metode peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus-menerus dengan menggunakan pengukuran dan memberikan *feedback* mengenai kinerja organisasi secara keseluruhan dalam penyediaan produk dan jasa yang berkualitas.

Dasar MBCfPE terdiri dari 7 kriteria 14 yang terintegrasi yang disebut *criteria for performance excellence* yaitu Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Fokus Pasar dan Pelanggan, Pengetahuan dan Manajemen Pengetahuan, Fokus Tenaga, Manajemen Proses serta Hasil *business result*. Dengan menerapkan model pengukuran *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* yang merupakan standar internasional, diharapkan dapat membantu perusahaan mengukur kinerjanya dari tingkat pimpinan hingga karyawan dan pelanggan. Pada akhirnya, hasilnya akan menunjukkan bagaimana kualitas dan nilai kinerja perusahaan sesuai dengan kriteria dalam model pengukuran *Malcolm Baldrige* ini. Melalui pengukuran kinerja ini, juga akan ditemukan solusi perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan, termasuk faktor kepemimpinan yang menjadi pendorong utama bagi sistem di perusahaan untuk mencapai hasil yang diinginkan. (Sugesti dan Anggraeni, 2020).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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.

### 2.3.1 Tujuan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

Metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) dapat digunakan untuk mengevaluasi dan menilai kinerja suatu perusahaan dengan tujuan agar dapat meraih keunggulan dalam persaingan.

Tujuan dari kriteria *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* yaitu (Juwarsa, dkk., 2023):

1. Membantu meningkatkan praktik kinerja, kemampuan, dan hasil organisasi
2. Memfasilitasi komunikasi dan berbagi informasi tentang praktik terbaik antar organisasi
3. Berfungsi sebagai alat manajemen untuk memahami dan mengelola kinerja, serta sebagai panduan perencanaan dan kesempatan untuk pembelajaran.

### 2.3.2 Kelebihan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

Adapun kelebihan dari menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* atau lain (Juwarsa, dkk., 2023):

1. Berupaya melakukan penelitian secara komprehensif dengan metode dan alat uji yang detail dan mendalam.
2. Pendekatan yang menyeluruh

Kriteria MBCfPE menawarkan pendekatan holistik untuk meningkatkan kualitas produk melalui manajemen kualitas yang menyeluruh. Kriteria ini menekankan pentingnya memperhatikan semua aspek bisnis seperti manajemen sumber daya manusia, manajemen sumber daya, manajemen keuangan dan manajemen operasi.

#### 3. Dimensi yang diuji

Kriteria MBCfPE didasarkan pada standar kualitas yang telah terbukti dan telah diterapkan oleh banyak perusahaan terbesar dan terkemuka di seluruh dunia. Hal ini mempermudah implementasi kriteria karena keefektifannya sudah teruji dalam meningkatkan kualitas produk.

#### 4. Fokus Pelanggan

Kriteria MBCfPE mempertimbangkan kebutuhan pelanggan dan membantu perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2.3.3 Kriteria Penilaian *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*

Ada 11 kriteria pengukuran dalam menilai kinerja (MBCfPE) organisasi yaitu (Restianingati, 2023):

1. *Visionary leadership*, kepemimpinan *visioner* adalah kemampuan untuk meramalkan masa depan. Visi pemimpin terhadap masa depan harus dijelaskan secara jelas.
2. *Customer-driven excellence*, keunggulan yang didorong oleh pelanggan terkait dengan produk yang terjangkau dan memenuhi kebutuhan mereka.
3. *Organisational and personal learning*, pembelajaran organisasi dan pribadi terjadi jika perusahaan mempekerjakan orang-orang yang kompeten.
4. *Valuing workforce members and partners*, menghargai anggota dan mitra tenaga kerja ditunjukkan dengan dukungan karyawan dan mitra bisnis.
5. *Agility*, kelincahan adalah kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan dan bertahan.
6. *Focus on the future*, Ini terlihat dalam pengelolaan kinerja perusahaan yang berhubungan dengan perencanaan masa depan dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang mungkin terjadi.
7. *Managing for innovation*, mengelola inovasi yang mengacu pada inovasi dan kreativitas manajemen yang akan berkompetisi.
8. *Management by fact*, manajemen berdasarkan fakta ditunjukkan dengan praktik yang melihat fakta dan data dalam proses pembuatan keputusan.
9. *Societal responsibility*, tanggung jawab sosial tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan sosialnya yang signifikan, yang berkontribusi pada keberhasilan organisasi dengan memperhatikan kondisi sosial sekitarnya.
10. *Focus on results and creating value*, fokus ini menunjukkan bahwa output dan proses penciptaan nilai perusahaan yang lebih baik dari para pesaingnya.
11. *System perspective*, perspektif sistem tercermin dalam sejumlah aspek yang harus dipahami sebagai suatu system.

### 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 kritis 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 dari sebelas kriteria diatas dirangkum menjadi tujuh kriteria utama penilaian yang disebut sebagai kerangka Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellent (MBCfPE). Adapun 7 (tujuh) kriteria Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellent yaitu (Aulia dan Waluyo, 2023):

1 *Leadership (Kepemimpinan)*

Kategori ini menguraikan bagaimana pemimpin senior memimpin dan memelihara organisasi.

2 *Strategic Planning (Perencanaan Strategi)*

Kategori ini mencakup perencanaan dan strategi implementasi, sosialisasi rencana, sumber daya untuk pelaksanaan rencana, dan modifikasi rencana jika diperlukan.

3 *Customer and Market Focus (Fokus pada Pelanggan dan Pasar)*

Kategori ini menguraikan cara organisasi memutuskan persyaratan, menetapkan tujuan dan preferensi dari pelanggan untuk menjamin kelangsungan produk, meningkatkan layanan yang berfokus pada kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan.

4 *Measurement, Analysis and Knowledge Management (Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan)*

Kategori ini menunjukkan sebuah perusahaan mampu menganalisis, menyelaraskan dan memperbaiki data dan informasi tentang kinerja berdasarkan setiap level di setiap divisi perusahaan.

5 *Workforce Focus (Fokus pada Tenaga Kerja)*

Kategori ini menjelaskan sistem kerja staf/karyawan seperti kompensasi, jalur karier dan praktik kerja yang dirancang untuk menghasilkan dan mempertahankan kinerja tingkat tinggi di tempat kerja serta bagaimana staf/karyawan dan semua bagian dapat berhasil beradaptasi dengan perubahan.

6 *Process Management (Manajemen Proses)*

Kategori ini menerapkan tolok ukur dan indikator untuk mencocokkan strategi dengan prosedur yang menyelaraskan sumber daya untuk meningkatkan kinerja keseluruhan dan kepuasan pelanggan.

7 *Business Result (Hasil Bisnis)*

**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.

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.

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

Kategori ini memeriksa hasil dari evaluasi proses di semua hasil bidang utama, hasil keuangan keseluruhan dan pasar, tenaga kerja, kepemimpinan, tanggung jawab social dan hasil dari aktivitas perbaikan proses.

**Sistem Penilaian**

Sistem penilaian yang digunakan mengacu pada dua dimensi yaitu dimensi proses dan dimensi hasil. Dalam menilai dimensi proses, pendekatan yang digunakan adalah *Approach* (Metode/Sistem), *Deployment* (Penerapan), *Learning* (Pembelajaran) dan *Integration* (Integrasi) yang disingkat ADLI. Sementara untuk penilaian dimensi hasil sebagai evaluasi yaitu Level, Tren, Perbandingan dan Integrasi (LeTCI) (Restianingati, 2023).

Penilaian bobot tiap kriteria Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence dapat dilihat pada tabel berikut ini dengan total skor 1000 poin (Aulia dan Waluyo, 2023):

Tabel 2.1 Kategori, Nilai Malcolm Baldrige dan Presentase Nilai

<b>Kategori</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Nilai Maksimum</b>	<b>Nilai Presentase</b>
1.	<b>Kepemimpinan</b> Kepemimpinan Senior Tata Kelola dan tanggung Jawab Sosial	120 70 50	12%
2	<b>Perencanaan Strategis</b> Pengembangan Strategis Implementasi Strategis	85 40 45	8,5%
3	<b>Fokus Pasar dan Pelanggan</b> Pengetahuan Pasar dan Pelanggan Hubungan dan Kepuasan Pelanggan	85 40 45	8,5%
4	<b>Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan</b> Pengukuran, Analisis dan	90 45	9%

**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.

<b>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau</b>	Peningkatan Kinerja Organisasi Manajemen Informasi, Teknologi Informasi dan pengetahuan		
	<b>Fokus Tenaga Kerja</b> Lingkungan Tenaga Kerja Keterlibatan Tenaga Kerja	85 45 40	8,5%
<b>State Islamic University Syarif Kasim Riau</b>	<b>Manajemen Proses</b> Desain Sistem Kerja Manajemen dan Peningkatan Kerja	85 45 40	8,5%
	<b>Hasil</b> Hasil Produk dan Jasa Hasil yang berhubungan dengan Konsumen Hasil Finansial dan Pasar Hasil Fokus Tenaga Kerja Hasil Proses Efektifitas Perusahaan Hasil Kepemimpinan	450 100 70 70 70 70 70	45%
<b>Nilai Kinerja</b>		100	100%

(Sumber : Aulia dan Waluyo, 2023)

Skor keseluruhan yang diterima oleh suatu perusahaan menunjukkan level kinerja perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil penilaian baldridge assesment, berikut adalah kriteria sebuah perusahaan (Aulia dan Waluyo, 2023):

Tabl 2.2 Klasifikasi Hasil Penilaian Kriteria Baldridge

Band	Rentang Nilai	Kategori
Early Development	(0-275)	POOR
Early Result	(276-375)	

<i>Early Improvement</i>	(376-475)	<b>AVERAGE</b>
<i>Average Good Performance</i>	(476-575)	
<i>Emerging Industry Leader</i>	(576-675)	<b>EXCELLENT</b>
<i>Industry Leader</i>	(676-775)	
<i>Excellent Benchmark Leader</i>	(776-875)	
<i>World Class Leader</i>	(876-1000)	

(Sumber : Aulia dan Waluyo, 2023)

## 2.5 Teknik Pengambilan Data

Adapun teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 2.5.1 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi mendalam tentang topik yang diteliti (Huberman dalam Romdona, dkk., 2025). Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif, pengalaman, perasaan, atau opini responden secara lebih rinci. Terdapat beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan, yaitu (Romdona, dkk., 2025):

#### 1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya dan bersifat tetap. Peneliti mengikuti pedoman tersebut dengan sedikit atau tanpa variasi. Jenis wawancara ini cocok untuk penelitian yang membutuhkan data terstruktur atau yang bertujuan membandingkan jawaban dari sejumlah besar responden.

#### 2. Wawancara Semi-Terstruktur

Wawancara semi-terstruktur adalah wawancara yang memiliki panduan pertanyaan, tetapi peneliti memiliki fleksibilitas untuk menyesuaikan

### 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.

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

urutan atau memperdalam pertanyaan berdasarkan respons responden. Wawancara ini memungkinkan adanya kebebasan dalam diskusi, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih kaya dan mendalam.

### 3. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur bersifat bebas dan lebih mirip dengan percakapan biasa. Peneliti tidak menggunakan pedoman pertanyaan yang kaku, melainkan mengarahkan pembicaraan sesuai dengan alur yang berkembang dari responden. Wawancara ini cocok untuk eksplorasi topic yang sangat kompleks atau baru, karena peneliti dapat menangkap pandangan responden secara luas tanpa batasan pertanyaan.

### 4. Wawancara informal atau pertanyaan yang bersifat bebas

Jenis wawancara ini merupakan yang tidak terikat pada daftar pertanyaan yang kaku atau urutan tertentu.

### 5. Wawancara formal

Jenis wawancara ini adalah proses tanya jawab yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis antara pewawancara dan responden, biasanya dengan menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

## 2.5.2 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian setangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini banyak digunakan dalam penelitian karena memungkinkan pengumpulan data dari banyak responden dengan waktu dan biaya yang lebih efisien (Hartono dalam Romdona, dkk., 2025). Kuesioner dapat mencakup pertanyaan yang terstruktur dan tertutup, yang memudahkan pengelolaan data, atau pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan jawaban yang lebih rinci. Terdapat beberapa jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian, antara lain (Romdona, dkk., 2025):

### 1. Kuesioner Terbuka

Dalam kuesioner terbuka, responden diberi kebebasan untuk menjawab pertanyaan dengan kata-kata mereka sendiri. Pertanyaan terbuka berguna

untuk menggali pendapat, perasaan, atau pemikiran responden secara mendalam, namun bisa mempersulit analisis karena jawaban bisa sangat bervariasi.

#### 2 Kuesioner Tertutup

Kuesioner tertutup menyediakan pilihan jawaban yang sudah ditentukan, seperti pilihan ganda, skala Likert, atau ya/tidak. Jenis ini lebih mudah dianalisis secara kuantitatif karena datanya terstruktur dan seragam. Kuesioner tertutup sangat cocok untuk survei yang membutuhkan data yang terukur.

#### 3 Kuesioner Semi-Terstruktur

Kuesioner semi-terstruktur mengombinasikan pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan tertutup digunakan untuk memperoleh informasi spesifik dan terukur, sementara pertanyaan terbuka ditujukan untuk menggali lebih lanjut aspek-aspek tertentu.

#### 4 Kuesioner Daring dan Luring

Kuesioner daring dan luring yaitu cara penyebarannya, kuesioner dapat dibagi menjadi kuesioner daring (online) yang dilakukan melalui platform digital dan kuesioner luring (offline) yang dilakukan dalam bentuk cetak. Kuesioner daring semakin populer karena memudahkan distribusi dan pengumpulan data dalam jumlah besar.

### 2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh objek atau subjek yang menjadi fokus dalam suatu penelitian, sementara sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang mewakili karakteristik populasi tersebut (Amin, dkk., 2023).

#### 2.6.1 Populasi

Populasi merujuk pada sekumpulan individu atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi subjek penelitian. Populasi sangat penting karena hasil penelitian akan digeneralisasikan kepada kelompok ini (Hossan, dkk., 2023). Menurut Sugiyono (2019) populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

#### 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.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Margono (dalam Hossan, dkk., 2023) menjelaskan populasi terdiri dari empat jenis diantaranya:

#### 1. Populasi Teoritis

Populasi yang batas-batasnya ditetapkan secara kualitatif agar hasil penelitian dapat berlaku juga bagi populasi yang lebih luas contohnya guru jumlah yang berumur 25-40 tahun, program S1, jalur skripsi dan sebagainya.

#### 2. Populasi Yang Tersedia

Populasi yang jumlahnya bisa dinyatakan dengan jelas atau dapat dihitung, seperti guru dengan jumlah 250 di kota Bandung dengan syarat guru yang memiliki ciri khusus yang telah ditetapkan dalam populasi teoritis.

#### 3. Populasi Homogen

Populasi yang bersifat homogen atau sejenis, misalnya ketika seorang dokter ingin memeriksa golongan darah seseorang maka ia cukup mengambil satu tetes, ia tidak perlu mengambil darah sebanyak 1liter, karena pada dasarnya hasilnya akan sama.

#### 4. Populasi Heterogen

Populasi yang memiliki sifat yang bervariasi atau berbeda-beda sehingga harus ditetapkan batasan-batasannya baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Contohnya dalam melakukan penelitian tentang perilaku sosial manusia dan gejala-gejala kehidupan manusia.

### 2.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai subjek penelitian/perwakilan dari para anggota kelompok dalam penelitian. Karena seperti kita ketahui bahwa populasi merupakan sekelompok benda, gejala ataupun manusia yang akan diteliti dan tentunya dengan jumlah yang besar sehingga dibutuhkan tenaga, waktu dan biaya yang sepadan pula. Hal ini tentunya menjadi pertimbangan dalam melakukan penelitian, sehingga dalam hal ini peneliti dapat menggunakan sampel sebagai subjek penelitiannya dan tentunya diambil dari bagian populasi itu sendiri (Nizamuddin, dkk., 2021).

Margono (dalam Nizamuddin, dkk., 2021) terdapat hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam penarikan sampel diantaranya yaitu:

1. Ukuran populasi (jika jumlah populasi tidak terbatas).
2. Pembiayaan (jika jumlah populasi besar, tentunya biaya yang akan dikeluarkan juga besar, sehingga diperlukan penarikan sampel agar dapat menimalkan pembiayaan).
3. Waktu (jika sampel yang digunakan maka waktu cenderung lebih efektif dan efisien).
4. Penelitian yang bersifat merusak (tidak mungkin seorang dokter menguras habis darah seorang pasien, jika mereka akan menganalisis keadaan darah pasien).
5. Ketelitian (hingga melakukan analisis data membutuhkan ketelitian yang luar biasa, jika peneliti meneliti tentang populasi maka akan dikhawatirkan peneliti tidak fokus dan teliti dalam melakukan penelitian).
6. Masalah ekonomis (hal ini tentunya berkaitan dengan efektivitas waktu, biaya dan tenaga yang dikeluarkan, apakah sepadan atau tidak dengan hasil penelitian yang dilakukan).

### 2.6.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yaitu cara yang dipakai dalam memilih sampel untuk penelitian. Secara umum teknik sampel dibagi menjadi dua jenis yaitu teknik *probability sampling* dan *non probability Sampling* (Nizamuddin, dkk., 2021).

1. Teknik *probability sampling* adalah pemilihan sampel dilakukan secara random, yang diterapkan pada populasi yang bersifat finit atau jumlahnya terbatas. Pada teknik ini peneliti dapat menggunakan alat bantu statistik dalam sampel terpilih. Ada beberapa jenis teknik sampling probability yaitu (Nizamuddin, dkk., 2021):
  - a. *Simple Random Sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel secara random dan biasanya dapat dilakukan dengan cara acak yang sederhana salah satunya dengan menggunakan undian.
  - b. *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan ketika populasi terdiri atas anggota bersifat tidak homogen dan terbagi ke dalam strata secara proporsional.
  - c. *Disproportionate Stratified Random Sampling* ialah teknik yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel apabila populasi berstrata tetapi kurang seimbang jumlahnya.
  - d. *Cluster Sampling* ini teknik pengambilan sampel daerah yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.
2. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik populasi yang cocok diberlakukan pada populasi yang bersifat infinit atau tidak terbatas. Teknik ini memberikan kemungkinan yang sama bagi anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Beberapa model teknik *non probability sampling* yaitu (Nizamuddin, dkk., 2021):
  - a. *Accidental Sampling*  
Teknik pengambilan sampel secara kebetulan apabila sampel memenuhi cocok atau sesuai dengan sumber 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.

**b. Kuota *Sampling***

Teknik kuota *sampling* adalah teknik dengan menentukan sampel berdasarkan kuota.

**c. *Purposive Sampling***

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan hal-hal khusus yang sudah ditentukan sebelumnya.

## **2.7 Pengujian Data**

Data penelitian tidak akan memiliki nilai guna jika instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data tidak memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai. Semakin tinggi tingkat validitas dan reliabilitas suatu instrumen, semakin baik dan lebih dapat diandalkan data yang diperoleh dalam suatu penelitian. Pengujian data dalam penelitian ini mencakup aspek-aspek berikut (Utami dkk., 2023).

### **2.7.1 Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan metode yang digunakan untuk memastikan bahwa variabel yang diukur benar-benar menggambarkan variabel yang ingin diteliti oleh peneliti. Dengan kata lain, uji validitas ini bertujuan mengevaluasi apakah setiap pertanyaan atau aitem dalam instrumen penelitian mampu mempresentasikan variable secara tepat. Uji validitas berfungsi untuk menilai kesesuaian setiap butir soal dalam instrumen dan menguji kejelasan kerangka kerja dalam penelitian. Sebelum instrumen digunakan, perlu melalui uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

Suatu indikator dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan teknik analisis *product moment*. Hasil  $r$  hitung akan dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan taraf signifikan 5 %.

Semakin tinggi tingkat validitas suatu instrument, menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas dalam

penelitian ini menggunakan analisis *product moment* dengan rumus yaitu (Utami dkk., 2023):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

n = Jumlah observasi/ responden

x = Skor total yang diperoleh dari seluruh item variabel x

y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item variabel y

## 2.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, hal ini untuk mengetahui apakah alat ukur dapat digunakan atau tidak. Alpha yang memberikan nilai keputusan dalam pengujian reliabilitas. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan rtabel (Utami dkk., 2023):

1. Jika *Cronbach's Alpha* > rtabel maka kuesioner dinyatakan realibel.
2. Jika *Cronbach's Alpha* < rtabel maka kuesioner dinyatakan tidak realibel.

Ada beberapa rumus yang dapat mengukur tingkat reliabilitas diantanya Spearman Brown, Kuder Richardson (KR-20 atau KR-21). Rumus yang digunakan dalam pengujian reliabilitas yaitu *Cronbach's Alpha*.

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$  = Total butir pertanyaan

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \left[ \left( \frac{\sum x}{n} \right)^2 \right]}{n}$$

Keterangan:

$\sigma^2$  = Total varian

n = Jumlah responden

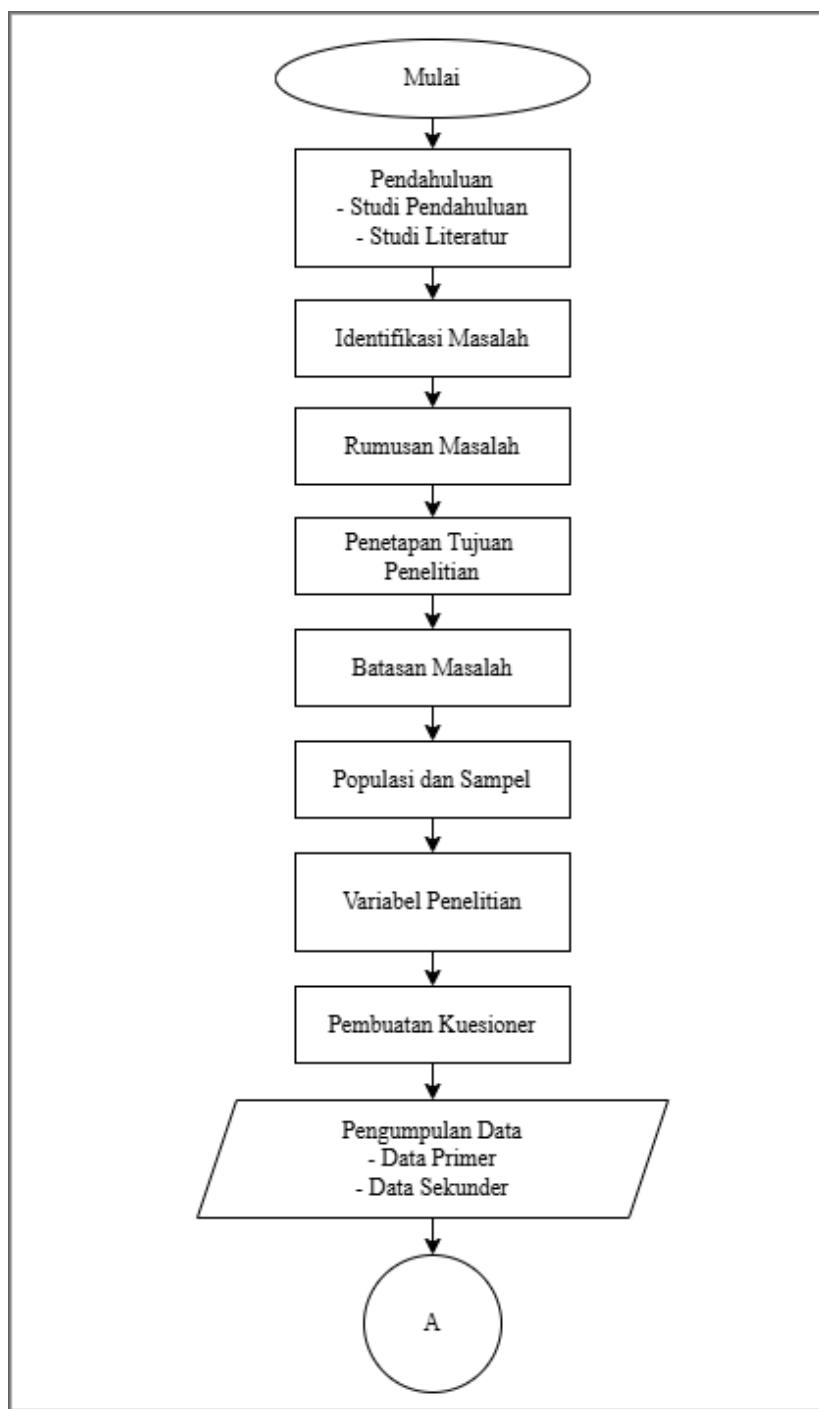
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

#### METODOLOGI PENELITIAN

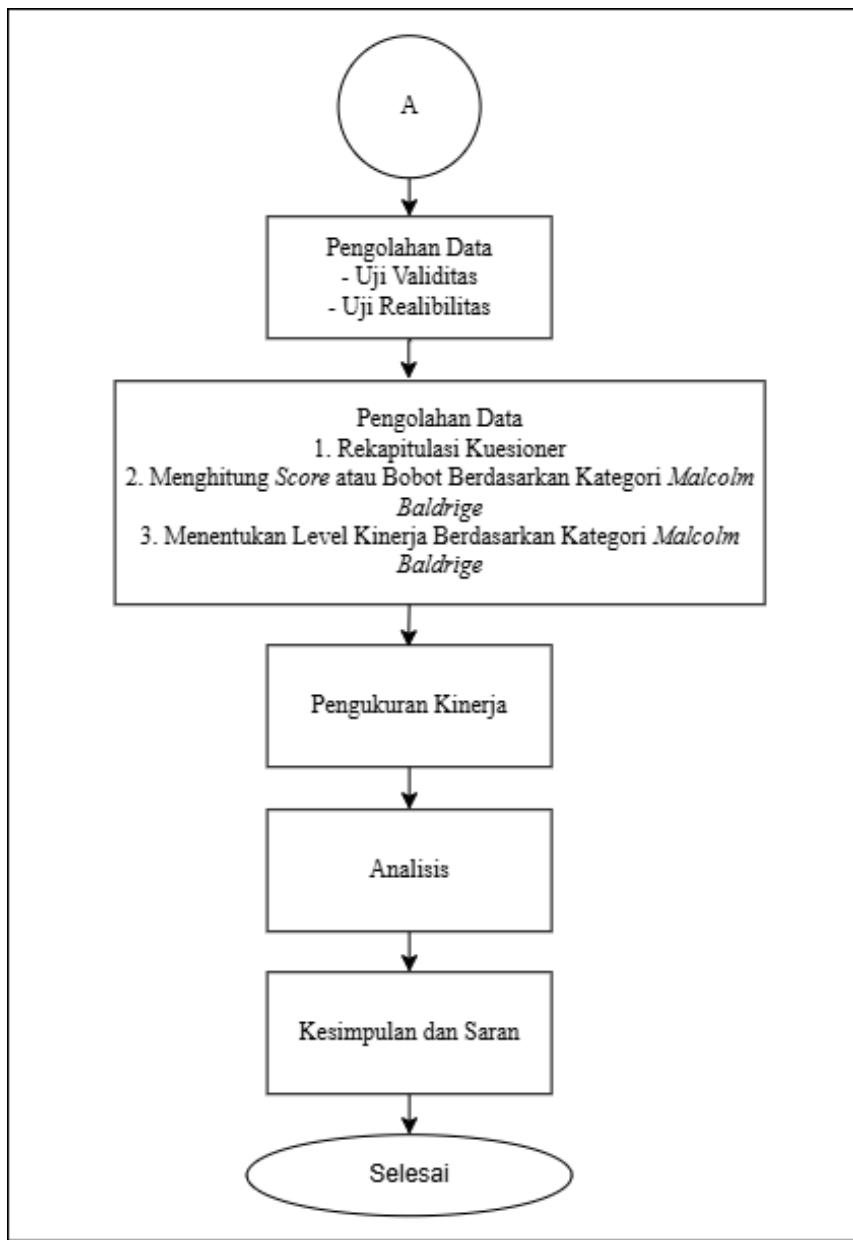
Metodologi penelitian merupakan sejumlah tahapan sistematis yang perlu ditempuh saat melaksanakan penelitian. Berikut ini adalah tahapan-tahapan yang terdapat dalam flowchart:



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian

**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.



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian

**Observasi Pendahuluan**

Tahapan ini berfungsi sebagai permulaan pelaksanaan penelitian, yakni melalui observasi. Observasi adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan melalui pengamatan secara langsung pada objek yang disurvei di lokasi penelitian. Penelitian pendahuluan di PT. Multi Guna Precast Mandiri dilakukan dengan cara mengamati, mengukur, memilah

serta mewawancara pihak perusahaan guna mendapatkan data-data yang diperlukan.

Studi literatur ini untuk mengkaji dan memahami topik penelitian yang akan diteliti dengan tujuan menambah wawasan bagi peneliti. Studi ini berisi kumpulan teori yang digunakan sebagai referensi guna mendukung dan mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan penelitian. Sumber studi literatur berasal dari berbagai referensi, seperti buku, karya ilmiah, serta jurnal terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### 3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini dilakukan dengan upaya mendefinisikan permasalahan yang akan diteliti pada PT. Multi Guna Precast Mandiri dengan memahami karakteristik permasalahan yang akan diteliti, dapat mengembangkan berbagai ide untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada. Kegagalan dalam mencapai target operasional dalam pekerjaan tentu berdampak pada pendapatan dan keuntungan perusahaan. Permasalahan yang terjadi di PT. Multi Guna Precast Mandiri menunjukkan perlunya pengukuran kinerja guna mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dievaluasi. Setelah permasalahan teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah dalam penelitian ini.

### 3.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah disusun dengan tujuan guna merumuskan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian. Dengan adanya pertanyaan tersebut, peneliti dapat mencari atau memberikan solusi untuk permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, rumusan masalah juga berfungsi untuk menguraikan secara rinci permasalahan yang terjadi pada PT. Multi Guna Precast Mandiri. Adapun pertanyaan dalam penelitian ini, fokusnya adalah bagaimana menilai skor total kinerja perusahaan secara menyeluruh dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan atau digunakan untuk meningkatkan kinerja di PT. Multi Guna Precast Mandiri.

**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.

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

### **3.4 Penetapan Tujuan Penelitian**

Penetapan pada tujuan penelitian ini bertujuan sebagai mencapai target dalam menyelesaikan permasalahan serta menjawab berbagai pertanyaan yang muncul pada penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini diperoleh dari tahap perumusan masalah yang telah diidentifikasi, serta berdasarkan latar belakang dan inti permasalahan yang dikaji. Adapun tujuan utama dari penelitian ini ialah menganalisis nilai kinerja perusahaan secara menyeluruh atau keseluruhan dengan menerapkan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, serta merancang strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja di PT. Multi Guna Precast Mandiri.

### **3.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk mengarahkan pembahasan pada inti permasalahan yang diteliti. Dengan membatasi lingkup ini, penelitian dapat lebih fokus dalam memahami konsep-konsep utama yang relevan, sehingga pendekatan terhadap permasalahan menjadi lebih efektif. Pendekatan ini juga membantu dalam menginterpretasikan hasil penelitian secara lebih jelas dan terarah. Ruang lingkup penelitian digunakan untuk menentukan batasan objek yang akan dikaji. Berikut ini adalah batasan permasalahan dalam penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan untuk mengukur kinerja PT. Multi Guna Precast Mandiri dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*.
2. Penyebaran kuesioner hanya dilakukan oleh pimpinan dan karyawan.
3. Tinjauan penelitian dari 7 kriteria *Malcolm Baldrige*.
4. Aspek finasial keuangan tidak dibahas dalam penelitian di PT. Multi Guna Precast Mandiri

### **3.6 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam suatu penelitian harus didefinisikan secara jelas, baik dari segi jumlah anggota maupun cakupan wilayah studi. Pada penelitian yang dilakukan PT. Multi Guna Precast Mandiri, populasi yang terdiri dari 12 orang.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan objek penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *total sampling*, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden/sampel. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 12 orang.

### 3.7 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini merupakan objek yang diukur untuk mengetahui sejauh mana kinerja perusahaan dapat dinilai secara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan satu variabel utama, yaitu kinerja perusahaan, yang dievaluasi menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). Kinerja perusahaan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya yang meliputi aspek kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, pengukuran dan analisis, manajemen tenaga kerja, manajemen proses, serta hasil bisnis. Ketujuh kriteria tersebut menjadi indikator yang digunakan dalam penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner. Setiap kriteria mencerminkan dimensi penting dalam organisasi yang saling berkaitan dan dinilai secara kuantitatif untuk mengetahui posisi kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini, variabel kinerja perusahaan termasuk dalam kategori variabel tunggal, karena penelitian berfokus pada pengukuran dan evaluasi satu aspek utama tanpa mengaitkannya dengan variabel bebas lainnya.

### 3.8 Pembuatan Kuesioner

Tahap penyusunan pertanyaan terkait pengukuran kinerja perusahaan dilakukan berdasarkan tujuh kategori dalam *Malcolm Baldrige*, dengan nilai kriteria maksimum yang telah ditetapkan. Daftar pertanyaan ini disusun berdasarkan matriks yang menggambarkan sifat serta hubungan antara *key factors* dalam *Malcolm Baldrige*, yang mencerminkan keterkaitan antar masing-masing kategori.

Proses penyebaran kuesioner ditujukan kepada pimpinan serta karyawan PT. Multi Guna Precast Mandiri untuk memperoleh data yang relevan.

#### 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.

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

### 3.9 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan seluruh informasi yang diperlukan dari studi kasus yang diteliti guna memastikan keakuratan dan kebenaran data. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun Data Primer dan Data Sekunder adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari pengumpulan data langsung dari Perusahaan yang dijadikan sebagai bahan dasar pembuatan kuesioner dengan perspektif *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* dan disebarluaskan ke karyawan PT. Multi Guna Precast Mandiri.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia yang berasal dari perusahaan studi kasus yang diteliti, data sekunder ini sebagai pelengkap data primer ditempat penelitian. Adapun data sekunder pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Profil PT. Multi Guna Precast Mandiri.
- b. Struktur organisasi PT. Multi Guna Precast Mandiri.
- c. Visi dan Misi PT. Multi Guna Precast Mandiri.
- d. Data jumlah pekerjaan dan target yang harus dicapai Setiap bulan PT. Multi Guna Precast Mandiri Periode 2024.

### 3.10 Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarluaskan akan diuji untuk menentukan apakah data tersebut valid atau tidak. Penjelasan mengenai uji validitas data tersebut adalah sebagai berikut:

#### 3.10.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan metode yang digunakan untuk memastikan bahwa variabel yang diukur benar-benar menggambarkan variabel yang ingin diteliti oleh peneliti. Dengan kata lain, uji validitas ini bertujuan mengevaluasi apakah setiap pertanyaan atau aitem dalam instrumen penelitian mampu mempresentasikan

## 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.

variable secara tepat (Utami, dkk., 2023). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel pada tingkat kepercayaan 5%. Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung >  $r$  tabel), maka butir dalam kuesioner dinyatakan valid. Pada penelitian ini, proses uji validitas dibantu dengan menggunakan SPSS 24 (*Statistical Program for Social Science*).

### 3.10.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, hal ini untuk mengetahui apakah alat ukur dapat digunakan atau tidak. *Alpha* yang memberikan nilai keputusan dalam pengujian reliabilitas (Utami, dkk., 2023). Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan  $r$  tabel. Jika *Cronbach's Alpha* >  $r$  tabel maka kuesioner dinyatakan realibel, dan jika *Cronbach's Alpha* <  $r$  tabel maka kuesioner dinyatakan tidak realibel (Utami, dkk., 2023). Pada penelitian ini, proses uji realibilitas dibantu dengan menggunakan SPSS 24 (*Statistical Program for Social Science*).

## 3.11 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *malcolm baldridge criteria for performance excellence* dapat dilakukan sebagai berikut:

### 1. Rekapitulasi Kuesioner

Data dari kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dinyatakan valid dan reliabel, akan disusun untuk memudahkan proses penilaian. Kuesioner akan direkapitulasi berdasarkan kategori masing-masing.

### 2. Menghitung Bobot atau Score

Setelah data direkapitulasi, akan dihitung skor atau nilai untuk setiap kategori berdasarkan nilai maksimal yang telah ditetapkan pada tabel 2.1.

Dengan menjumlahkan 7 kriteria penelitian, kita dapat menentukan bobot nilai dari pengukuran kinerja tersebut, di mana 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 pada level kinerja dapat dilihat pada tabel 2.2.

### 3.12 Analisis

Hasil analisis ini diperoleh setelah melalui proses pengolahan data, di mana seluruh data yang telah diproses akan dianalisis untuk menjawab pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian ini. Pada tahap ini, analisis dilakukan terhadap seluruh data yang telah dikumpulkan dan diolah.

### 3.13 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan rekomendasi diperoleh berdasarkan data yang telah diolah dan hasil analisis yang telah dilakukan, sehingga dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Hal ini juga menjadi dasar untuk memberikan saran perbaikan bagi perusahaan serta sebagai panduan bagi peneliti selanjutnya.

#### 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. 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 VI PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis dari nilai kinerja perusahaan secara keseluruhan dengan menggunakan MBCfPE adalah bahwa PT. Multi Guna Precast Mandiri memperoleh skor total 641,23 poin dan berada pada kategori Emerging Industry Leader, dengan kekuatan pada aspek kepemimpinan dan hasil, namun masih menunjukkan kelemahan pada fokus pelanggan, pengukuran-analisis dan manajemen pengetahuan, serta tenaga kerja.
2. Usulan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja di PT. Multi Guna Precast Mandiri adalah penguatan aspek pengukuran-analisis dan manajemen pengetahuan, fokus pasar dan pelanggan, serta tenaga kerja melalui pengembangan sistem informasi manajemen, optimalisasi survei dan database pelanggan, serta peningkatan program pelatihan dan penghargaan berbasis kinerja.

### 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan arahan praktis yang dapat diterapkan perusahaan guna meningkatkan kinerja serta menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi PT. Multi Guna Precast Mandiri, disarankan memperkuat kepemimpinan partisipatif dengan melibatkan karyawan, menyusun rencana strategis jangka panjang yang lebih jelas, serta mengembangkan sistem pengelolaan data dan survei kepuasan pelanggan.
2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan data pembanding dari perusahaan sejenis atau menggunakan metode penelitian lain agar hasil lebih komprehensif.



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR PUSTAKA

- N. F. Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31. Diterbitkan Oleh Universitas Muhammadiyah Makassar
- N. F. Pandin, M. Y. R. (2023). Metode Balanced Scorecard (BSC) Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT Unilever Indonesia Tbk. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(2), 42-58. Diterbitkan Oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Ekonomi Trianandra
- Aulia, E. R., & Waluyo, M. (2023). Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (Studi Kasus pada PT. Danadipa Bertu Perkasa). *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro dan Informatika*, 2(4), 212-224.
- Bonita, L., Anwar, A., Mulyati, D. S., Industri, P. T., Teknik, F., & Bandung, U. I. (2023). Usulan Perbaikan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence di PT. X. In *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science* (Vol. 3, No. 1, pp. 1-9).
- Dinata, Y., & Setyaningsih, R. (2023). Manajemen Komunikasi dan Kinerja Pustakawan. *JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 8(1), 112-127.
- Hossan, D., Dato'Mansor, Z., & Jaharuddin, N. S. (2023). Research population and sampling in quantitative study. *International Journal of Business and Technopreneurship (IJBT)*, 13(3), 209-222.
- Nugroho, E. H. A., Kirana, K. C., Wati, S. K., & Widodo, E. K. (2023). Analisis Penerapan Kriteria Malcolm Baldrige (MBCfPE) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Indonesia. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(3), 1460-1473.
- Labibah, N., & Haksama, S. (2023). Pengukuran Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Malcolm Baldrige National Quality Award. *Journal of Digital Business and Innovation Management*, 2(1), 61- 74. Diterbitkan Oleh Faculty of Economics and Business Universitas Negeri Surabaya.
- Nasution, I., & Rosanti, R. (2020). Pengaruh Bekerja dari Rumah (Work From Home) Terhadap Kinerja Karyawan BPKP. *Jurnal Budgeting*, 1(1), 9-14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tanpa izin.  
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nizamuddin, H., Azan, K., Khairul Anwar, M. S. I., Muhammad Ashoer, S. E., Nuramini, A., Irlina Dewi, M. H., ... & Sumianto, M. P. (2021). *Metodologi Penelitian; Kajian Teoritis Dan Praktis Bagi Mahasiswa*. CV. Dotplus Publisher.

- © Hak Cipta milik IN Syarif Kasim Riau
- Hak Cipta | Undang-Undang  
Pandaleke, R. B., Tinangon, J. J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada PT. Bank Sultgo Cabang Ratahan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1235-1244.
- Pitriyani, S. S., & Faisal, M. (2024). Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Yayasan Darun Nasya. *Inovasi Manajemen Bisnis*, 6(3).
- Restianingati, V. T. (2023). State-owned Enterprise Performance Measurement Based on the 2016 Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 11(1), 16- 28. Diterbitkan Oleh Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Rinaldo, R. (2022) Analisis Pengaruh Reward, Efikasi Diri Terhadap Kinerja Dengan Targeting Sebagai Variabel Intervening Pada Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya. *E-Journal Program Pascasarjana*
- 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.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39-47.
- Safrizal, H. B. A. (2022). *Monograf kepemimpinan transformasional, motivasi kerja dan kinerja pegawai*.
- Sugesti, H. & Anggraeni, A. D. (2020). Implementasi Pengukuran Kinerja Model Malcolm Baldrige untuk Kinerja Unggul dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di PT Pos Indonesia. *Sosio e-Kons*, 12(1), 1-9. Diterbitkan Oleh Institute for Research and Community services (LPPM) Universitas Indraprasta PGRI.
- Sugiharto, M. (2024). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt Pln Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Tengah. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 1492-1500.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyetujui dan memberi tahu penulis dan penerbit.  
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, perlakuan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta.

- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(2), 21-24. Diterbitkan Oleh CV. Utility Project Solution



## KUSIONER

©

### KUISIONER PENELITIAN

Dengan Hormat

Saya Muhammad Al Faruq, Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "Pengukuran Kinerja PT Multi Guna Precast Mandiri. Dengan Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence"

#### Tentang Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja perusahaan selain itu merupakan model manajemen kualitas yang menetapkan pedoman dan kriteria yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi upaya mereka untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Dalam penelitian ini memiliki beberapa kriteria penilaian yaitu: Kriteria Kepemimpinan, Kriteria Perencanaan Strategi, Kriteria Fokus Pasar dan Pelanggan, Kriteria Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan. Kriteria Fokus Tenaga Kerja, Kriteria Manajemen Proses, Kriteria Hasil.

Saya mohon kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan di dalam kuesioner ini. Partisipasi saudara akan sangat membantu untuk mengetahui capaian kinerja. Kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

#### Profil

Nama : ...

Pendidikan : ...

Jabatan : ...

Lama Berkerja : ...

#### Petunjuk pengisian

Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan yang dapat saudra 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 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.

SS : Sangat Setuju	STS : Sangat Tidak Setuju
S : Setuju	RR : Ragu-ragu
TS : Tidak Setuju	

No	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
<b>KEPEMIMPINAN</b>						
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 karyawan					
1.4	Melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan					
1.5	Secara pribadi menanamkan kodeetik perusahaan dalam berkerja					
<b>PERENCANAAN STRATEGI</b>						
2.1	Perusahaan aktif melakukan kegiatan operasional tiap harinya					
2.2	Perusahaan melakukan rencana untuk memperkuat kinerja					
2.3	Melakukan pengecekan terhadap sumber daya yang diperlukan					
2.4	Mengembangkan dan menguraikan daftar rencana kerja					
2.5	Melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus					
<b>FOKUS PASAR DAN PELANGGAN</b>						
3.1	Pihak perusahaan mendengarkan, mengamati dan berinteraksi kepada pelanggan					
3.2	Perusahaan mengetahui kepuasan terhadap penggunaan jasa perusahaan					
3.3	Perusahaan menganalisa dan mendata pelanggan dan pengguna jasa perusahaan, beserta jumlah pekerjaan masing-masing tim kerja					
3.4	Perusahaan membangun komunikasi dengan pelanggan					
3.5	Keluhan pelanggan didengarkan dan dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan					
<b>PENGUKURAN, ANALISIS DAN MANAJEMEN PENGETAHUAN</b>						
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					

**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.	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
4.4	Perusahaan melakukan perbaikan kinerja data informasi jumlah pelanggan dan pekerjaan harian telah disimpan dalam sistem yang aman					
4.5	Terdapat data cadangan terkait jumlah pelanggan dan pekerjaan harian apabila diperlukan dalam keadaan darurat					
<b>5</b>	<b>FOKUS TENAGA KERJA</b>					
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	Standar sistem k3 yang sesuai dengan area kerja					
<b>6</b>	<b>MANAJEMEN OPERASI</b>					
6.1	Perusahaan menentukan berapa banyak target pekerjaan yang harus dikerjakan					
6.2	Pihak perusahaan memiliki kesiapan sistem kerja dalam keadaan ataupun situasi apapun					
6.3	Proses kerja sehari-hari menggunakan teknologi informasi dan peralatan yang menunjang pekerjaan					
6.4	Perusahaan telah menetapkan proses bisnis kunci					
6.5	Perusahaan menjamin kesiapan sistem kerja					
6.6	Perusahaan telah melakukan pengaturan proses kerja					
6.7	Perusahaan bergerak aktif apabila terjadi kerusakan pada fasilitas kerja yang tidak sesuai					
6.8	Perusahaan terus melakukan perbaikan proses kerja					
<b>7</b>	<b>HASIL</b>					
7.1	Hasil pekerjaan yang diberikan karyawan sesuai dengan pekerjaan					
7.2	Perusahaan melakukan upaya membandingkan perusahaan penyedia jasa yang setara					
7.3	Perusahaan memiliki data pekerjaan untuk tiap tim kerja					
7.4	Seluruh kegiatan operasional ditangani oleh tenaga kerja yang ahli					
7.5	Seluruh kegiatan operasional ditangani oleh tenaga kerja yang ahli Seluruhnya karyawan bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing					
7.6	Terdapat komunikasi dua arah antara pimpinan dan karyawan					
7.7	Hasil pekerjaan memenuhi operasional perusahaan					



## HASIL PERHITUNGAN UJI VALIDITAS (SPSS)

### 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.

<b>Correlations</b>						
	P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	.657*	.488	.632*	.488
	Sig. (2-tailed)		.020	.108	.027	.108
	N	12	12	12	12	12
P2	Pearson Correlation	.657*	1	.488	.904**	.488
	Sig. (2-tailed)	.020		.108	.000	.108
	N	12	12	12	12	12
P3	Pearson Correlation	.488	.488	1	.617*	.111
	Sig. (2-tailed)	.108	.108		.033	.731
	N	12	12	12	12	12
P4	Pearson Correlation	.632*	.904**	.617*	1	.309
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.033		.329
	N	12	12	12	12	12
P5	Pearson Correlation	.488	.488	.111	.309	1
	Sig. (2-tailed)	.108	.108	.731	.329	
	N	12	12	12	12	12
Total	Pearson Correlation	.829**	.914**	.683*	.904**	.586*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.014	.000	.045
	N	12	12	12	12	12

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

<b>Correlations</b>						
	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
VAR00009	Pearson Correlation	1	.507	.447	.140	.471
	Sig. (2-tailed)		.092	.145	.664	.122
	N	12	12	12	12	12
VAR00010	Pearson Correlation	.507	1	.529	.071	.239
	Sig. (2-tailed)	.092		.077	.826	.454
	N	12	12	12	12	12
VAR00011	Pearson Correlation	.447	.529	1	.564	.632*
	Sig. (2-tailed)	.145	.077		.056	.027
	N	12	12	12	12	12
VAR00012	Pearson Correlation	.140	.071	.564	1	.594*
	Sig. (2-tailed)	.664	.826	.056		.042
	N	12	12	12	12	12
VAR00013	Pearson Correlation	.471	.239	.632*	.594*	1
	Sig. (2-tailed)	.122	.454	.027	.042	
	N	12	12	12	12	12
VAR00014	Pearson Correlation	.683*	.592*	.841**	.682*	.846**
	Sig. (2-tailed)	.014	.043	.001	.015	.001
	N	12	12	12	12	12

**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.

Correlations						
	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
VAR00015	Pearson Correlation	1	.507	.391	.603*	.507
	Sig. (2-tailed)		.092	.209	.038	.092
	N	12	12	12	12	12
VAR00016	Pearson Correlation	.507	1	.550	.357	.486
	Sig. (2-tailed)	.092		.064	.255	.109
	N	12	12	12	12	12
VAR00017	Pearson Correlation	.391	.550	1	.667*	.418
	Sig. (2-tailed)	.209	.064		.018	.176
	N	12	12	12	12	12
VAR00018	Pearson Correlation	.603*	.357	.667*	1	.051
	Sig. (2-tailed)	.038	.255	.018		.875
	N	12	12	12	12	12
VAR00019	Pearson Correlation	.507	.486	.418	.051	1
	Sig. (2-tailed)	.092	.109	.176	.875	
	N	12	12	12	12	12
VAR00020	Pearson Correlation	.784**	.760**	.833**	.734**	.635*
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.001	.007	.027
	N	12	12	12	12	12

Correlations						
	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026
VAR00021	Pearson Correlation	1	.452	.322	.094	.309
	Sig. (2-tailed)		.140	.307	.770	.329
	N	12	12	12	12	12
VAR00022	Pearson Correlation	.452	1	.255	.478	.488
	Sig. (2-tailed)	.140		.424	.116	.108
	N	12	12	12	12	12
VAR00023	Pearson Correlation	.322	.255	1	.213	.522
	Sig. (2-tailed)	.307	.424		.506	.082
	N	12	12	12	12	12
VAR00024	Pearson Correlation	.094	.478	.213	1	.408
	Sig. (2-tailed)	.770	.116	.506		.188
	N	12	12	12	12	12
VAR00025	Pearson Correlation	.309	.488	.522	.408	1
	Sig. (2-tailed)	.329	.108	.082	.188	
	N	12	12	12	12	12
VAR00026	Pearson Correlation	.676*	.760**	.678*	.596*	.757**
	Sig. (2-tailed)	.016	.004	.015	.041	.004
	N	12	12	12	12	12

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**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.

Correlations						
	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032
VAR00027	Pearson Correlation	1	.586*	.293	.451	.612*
	Sig. (2-tailed)		.045	.356	.141	.034
	N	12	12	12	12	12
VAR00028	Pearson Correlation	.586*	1	.657*	.506	.478
	Sig. (2-tailed)	.045		.020	.093	.116
	N	12	12	12	12	12
VAR00029	Pearson Correlation	.293	.657*	1	.506	.120
	Sig. (2-tailed)	.356	.020		.093	.711
	N	12	12	12	12	12
VAR00030	Pearson Correlation	.451	.506	.506	1	.092
	Sig. (2-tailed)	.141	.093	.093		.776
	N	12	12	12	12	12
VAR00031	Pearson Correlation	.612*	.478	.120	.092	1
	Sig. (2-tailed)	.034	.116	.711	.776	
	N	12	12	12	12	12
VAR00032	Pearson Correlation	.803**	.862**	.691*	.730**	.596*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.013	.007	.041
	N	12	12	12	12	12

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
P1	Pearson Correlation	1	.396	.640*	.000	.272
	Sig. (2-tailed)		.202	.025	1.000	.392
	N	12	12	12	12	12
P2	Pearson Correlation	.396	1	.127	.263	.243
	Sig. (2-tailed)	.202		.695	.409	.448
	N	12	12	12	12	12
P3	Pearson Correlation	.640*	.127	1	.314	.522
	Sig. (2-tailed)	.025	.695		.320	.082
	N	12	12	12	12	12
P4	Pearson Correlation	.000	.263	.314	1	.361
	Sig. (2-tailed)	1.000	.409	.320		.249
	N	12	12	12	12	12
P5	Pearson Correlation	.272	.243	.522	.361	1
	Sig. (2-tailed)	.392	.448	.082	.249	
	N	12	12	12	12	12
P6	Pearson Correlation	.213	.633*	.182	.503	.522
	Sig. (2-tailed)	.506	.027	.572	.096	.082
	N	12	12	12	12	12
P7	Pearson Correlation	.239	-.071	.561	.599*	.488
	Sig. (2-tailed)	.464	.826	.058	.040	.108
	N	12	12	12	12	12
Total	Pearson Correlation	.613*	.585*	.719**	.691*	.697*
	Sig. (2-tailed)	.034	.046	.008	.013	.012
	N	12	12	12	12	12



#### 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.

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6
P1	Pearson Correlation	1	.396	.640 <sup>*</sup>	.000	.272	.213
	Sig. (2-tailed)		.202	.025	1.000	.392	.506
	N	12	12	12	12	12	12
P2	Pearson Correlation	.396	1	.127	.263	.243	.633 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.202		.695	.409	.448	.027
	N	12	12	12	12	12	12
P3	Pearson Correlation	.640 <sup>*</sup>	.127	1	.314	.522	.182
	Sig. (2-tailed)	.025	.695		.320	.082	.572
	N	12	12	12	12	12	12
P4	Pearson Correlation	.000	.263	.314	1	.361	.503
	Sig. (2-tailed)	1.000	.409	.320		.249	.096
	N	12	12	12	12	12	12
P5	Pearson Correlation	.272	.243	.522	.361	1	.522
	Sig. (2-tailed)	.392	.448	.082	.249		.082
	N	12	12	12	12	12	12
P6	Pearson Correlation	.213	.633 <sup>*</sup>	.182	.503	.522	1
	Sig. (2-tailed)	.506	.027	.572	.096	.082	
	N	12	12	12	12	12	12
P7	Pearson Correlation	.239	-.071	.561	.599 <sup>*</sup>	.488	-.051
	Sig. (2-tailed)	.454	.826	.058	.040	.108	.875
	N	12	12	12	12	12	12
Total	Pearson Correlation	.613 <sup>*</sup>	.585 <sup>*</sup>	.719 <sup>**</sup>	.691 <sup>*</sup>	.697 <sup>*</sup>	.663 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.034	.046	.008	.013	.012	.019
	N	12	12	12	12	12	12



## HASIL PERHITUNGAN UJI RELIABILITAS (SPSS)

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.762	5

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	5

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	8

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	7

A RIAU

## DOKUMENTASI

©

**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.





© H

Tahun 2008

Tahun 2014

Tahun 2017

Nomor Handphone

E-Mail



## BIOGRAFI PENULIS

Nama Muhammad Al Faruq lahir di Duri pada tanggal 03 Juli 2002 anak dari Ayahnya Endrican dan Ibunda Kasnaweti. Penulis merupakan anak Pertama dari tiga bersaudara. Adapun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut ilmu pengetahuan, sebagai berikut:

Memasuki Sekolah Dasar di SD Negeri 05 Mandau dan Menyelesaikan Pendidikan SD pada tahun 2014.

Memasuki Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 02 Mandau dan Menyelesaikan Pendidikan SMP Pada Tahun 2017.

Memasuki Sekolah Menengah Kejuruan di SMKS Muhamamddiyah Duri dan Menyelesaikan Pendidikan SMKS Pada Tahun 2020.

088271241074

alfaruqmuhamad002@gmail.com

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau