

## **ABSTRACT**

*PT. Sidomulyo Selaras is an industry for transportation merit in chemical liquid carrier or parlous and poisonous materials (B3) which has been operating since 1986 or has been 23 years operates, it needs to measure the performance of the company for its development. All this time, the running performance system seems not based on standard goals, neglects the strength, opportunity, weakness and the real performance of the company to hold ground and compete.*

*This research aims to identify the strengths of the company, to find out the opportunities and process betterment and result effect on the stakeholder, customer, employees, owner, supplier and people in common.*

*The research starts with study of preface in field study and literary study, formulation of existing problem at the company, then collecting company's data based on seven categories in Malcom Baldrige Criterias with interviews and fulfilling worksheet.*

*The obtained result evaluated by ADLI approach contains Approach, Deployment, Learning and Integration, and so giving the strategic planning to repair obtained measure result value.*

*The result of performance measurement of the company in accordance to Baldrige Criterias has been obtained 380,50 or 38,1% from the maximum 1000 for excellent company, it means that the company is in the grade of Early Improvement which the company denotes the starting of Systematic Learning in fulfilling the basic requirements of the seven criterias. Entirely, from all categories denotes that the company needs to do learning and repairing for value improvement in each categories.*

## ABSTRAK

PT. Sidomulyo Selaras adalah industri jasa transportasi pengangkutan kimia cair atau bahan berbahaya dan beracun (B3) yang sudah beroperasi sejak tahun 1986 atau sudah 23 tahun berjalan, dalam perkembangannya perlu mengukur kinerja perusahaannya. Selama ini, dirasakan bahwa sistem kerja yang ada masih belum standar, dan belum mengetahui kekuatan, peluang, kelemahan, dan performa perusahaan yang sesungguhnya untuk dapat bertahan dan bersaing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan-kekuatan perusahaan, mencari peluang-peluang perusahaan dan mencari peluang bagi perbaikan proses dan hasil yang berdampak kepada stakeholder, pelanggan, karyawan, pemilik (owner), pemasok (supplier), serta masyarakat.

Penelitian diawali dengan studi pendahuluan yaitu studi lapangan dan studi pustaka, merumuskan permasalahan yang ada di perusahaan, kemudian mengumpulkan data perusahaan berdasarkan tujuh kategori Kriteria Baldrige dengan cara wawancara dan pengisian lembar kerja.

Hasil yang diperoleh dinilai melalui pendekatan ADLI yaitu Approach (Pendekatan), Deployment (Penyebarluasan), Learning (Pembelajaran), dan Integration (Integrasi), serta memberikan perencanaan strategi perbaikan untuk memperbaiki nilai hasil pengukuran yang didapat.

Hasil pengukuran kinerja perusahaan berdasarkan kriteria Baldrige didapatkan nilai 380,50 atau 38,1 % dari nilai maksimal 1000 untuk perusahaan yang excellence, artinya perusahaan berada dalam tahap *Early Improvement* yaitu organisasi menunjukkan permulaan perbaikan/pembenahan (Learning) yang sistematis dalam menjawab persyaratan dasar dari tujuh kriteria. Secara keseluruhan di semua kategori masih perlu adanya pembenahan dan perbaikan untuk peningkatan nilai secara merata di setiap kategori.

## PENGESAHAN

Judul : **Pengukuran Kinerja Perusahaan Berdasarkan  
Kriteria *Malcom Baldrige* di PT. Sidomulyo Selaras**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Bambang Mulyana Hermanto

NIM : 55108010001

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2010

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D**

**MERCU BUANA**  
Pembimbing

**Dr. Ir Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Proposal Karya Akhir ini :

Judul : **PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN  
BERDASARKAN KRITERIA *MALCOM BALDRIGE*  
DI PT. SIDOMULYO SELARAS**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Bambang Mulyana Hermanto

NIM : 55108010001

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penelitian Karya Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa sumber kebenarannya.

**Jakarta, Maret 2010**

**Bambang Mulyana Hermanto**

**(55108010001)**

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT, kita memuji dan memohon pertolongan dan ampunan-Nya. Kita bersaksi bahwa tiada Tuhan yang berhak diibadahi dengan benar kecuali Allah SWT dan tiada sekutu bagi-Nya. Yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan karya akhir ini.

Dalam penyusunan karya akhir ini banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec,Ph.D Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc. Selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan selama penulisan melakukan penelitian.
3. Bapak Tjoe Min Sasminto. Selaku Direktur Utama PT. Sidomulyo Selaras.
4. Seluruh rekan kerja karyawan PT. Sidomulyo Selaras.
5. Seluruh rekan Mahasiswa Magister manajemen Universitas Mercu Buana
6. Seluruh keluarga penulis yang telah banyak memberikan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini.

Tiada gading yang tak retak, begitupun adanya dengan karya akhir ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat kelak dikemudian hari.

Jakarta, Oktober 2009  
Penuls

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat & Kegunaan Karya Akhir .....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Berdirinya PT. Sidomulyo Selaras .....	7
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	12
2.3 Sumber Daya .....	12
2.4 Tantangan Bisnis .....	15
2.5 Proses Bisnis .....	16

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA**

3.1	Pengertian Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	19
3.2	Kelebihan Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	20
3.3	Tujuan Utama Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	21
3.4	Konsep dan Nilai Inti Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	21
3.4.1	Konsep Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	21
3.4.2	Nilai Inti Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	26
3.5	Pendekatan Implementasi Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	34
3.5.1	Pendekatan Pemberian Skor untuk Proses.....	37
3.5.2	Pendekatan Pemberian Skor untuk Hasil-Hasil....	38
3.6	Rerangka Pemikiran .....	40
3.7	Hipotesis .....	42

### **BAB IV METODOLOGI**

4.1	Objek Penelitian .....	43
4.2	Metode Riset .....	43
4.2.1	Metode Analisa .....	44
4.2.2	Pengumpulan Data .....	45
4.2.3	Pengolahan Data .....	45

## **BAB V HASIL DAN ANALISA**

5.1 Hasil .....	54
5.1.1 Penilaian Katagori Proses (Katagori 1 sampai 6)..	65
5.1.2 Penilaian Katagori Hasil – Hasil (Katagori 7) .....	80
5.1.3 Rencana Strategi Perbaikan .....	84
5.2 Analisa Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	89
5.2.1 Analisa Skoring Penilaian Kriteria <i>Malcom Baldrige</i>	65
5.3 Analisa Rencana Strategi Perbaikan .....	89

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	100
6.2 Saran .....	102

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	103
-----------------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b> .....	104
-----------------------	-----

<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	115
----------------------------	-----

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kategori Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> untuk Bidang Bisnis ....	33
Tabel 3.2	Petunjuk <i>Scoring</i> untuk Kategori Proses (Kategori 1-6) .....	37
Tabel 3.3	Petunjuk <i>Scoring</i> untuk Kategori Hasil-Hasil (Kategori 7)..	39
Tabel 4.1	Petunjuk <i>Scoring</i> untuk Kategori Proses (Kategori 1-6) .....	50
Tabel 4.2	Petunjuk <i>Scoring</i> untuk Kategori Hasil-Hasil (Kategori 7)..	51
Tabel 5.1	Ringkasan Wawancara .....	54
Tabel 5.2	Evaluasi Kategori Proses (Kategori 1 sampai 6) .....	68
Tabel 5.3	Evaluasi Kategori Hasil – Hasil (Kategori 7) .....	81



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Struktur Organisasi</i> .....	13
Gambar 2.2 Skema Proses Operasional .....	17
Gambar 3.1 Kerangka Sistem Mutu Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	22
Gambar 3.2 Kerangka Kerja Kriteria <i>Malcom Baldrige</i> .....	30
Gambar 3.3 Kerangka Berfikir .....	41



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Jadwal Aktifitas Penulisan Karya Akhir .....	74
Lampiran	2	Questioner Pengukuran Kinerja Perusahaan .....	75
Lampiran	3	Lembar Kerja Tabel Evaluasi Kategori Proses .....	104



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA