

ABSTRAK

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DAN REKOMENDASI
PERBAIKAN KINERJA PT. INTI BERDASARKAN *MALCOLM BALDRIGE*
CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE UNTUK KATEGORI
*WORKFORCE FOCUS***

Oleh :
Ervira Parina
NIM : 112071061
(Program Studi Teknik Industri)

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) adalah perusahaan negara yang bergerak di bidang telekomunikasi. Sejak tahun 2006 perusahaan ini melakukan perubahan orientasi bisnis yang semula berbasis *pure manufacture* menjadi industri yang berbasis solusi kesisteman dan lebih dikenal dengan "*Infocom System & Technology Integration* (ISTI).

Dalam usaha perbaikan dan peningkatan kualitas perusahaan, PT INTI perlu melakukan pengukuran terhadap kinerjanya dengan menggunakan metode Kriteria *Malcolm Baldrige*. Kriteria ini membantu perusahaan dalam mengevaluasi usaha-usaha perbaikan kualitasnya dengan ke-tujuh kategorinya untuk mencapai keunggulan kinerja, yang digunakan di Amerika. penghargaannya dinamakan MBNQA (*Malcolm Baldrige National Quality Award*) yang merupakan pengakuan nasional tertinggi dalam pencapaian mutu yang diberikan oleh pemerintah Amerika Serikat pada perusahaan yang dapat mencapai keunggulan kinerja.

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah melakukan pemantauan terhadap OFI dari hasil penelitian tahun 2004. Pemantauan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan menindaklanjuti OFI tersebut. Setelah itu dilakukan penilaian terhadap salah satu kategori. Pemilihan kategori yang akan dinilai didasarkan pada OFI dari kategori yang telah ditindak lanjuti perusahaan terbanyak. Penilaian performansi dimulai dengan melakukan pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan menggunakan pertanyaan – pertanyaan yang ada pada kriteria Malcolm Baldrige. Pelaksanaan wawancara dilakukan kepada responden yang telah ditunjuk sebagai *champion*. Dari hasil pengumpulan data, selanjutnya dilakukan identifikasi *strength* dan OFI (*Opportunity for Improvement*) untuk melihat gambaran kondisi perusahaan. Langkah selanjutnya adalah memberikan penilaian terhadap performansi perusahaan dengan menggunakan sistem *scoring* dari *Malcolm Baldrige* pada dimensi proses.

Dari hasil pengolahan data diperoleh total skor performansi perusahaan untuk kategori 5 *Workforce Focus* adalah 22 atau 25,88 %. Item 5.1 *Workforce Engagement* memperoleh skor 18 dari total skor 45. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki bukti pendekatan yang sistematis dalam kebutuhan dasarnya. meskipun penyebaran terhadap pendekatan tersebut masih dalam tahap dini dan hanya di beberapa bidang dan unit kerja. Sedangkan untuk item 5.2 *Workforce Engagement* perusahaan memperoleh skor 4 dari total skor 40. Skor ini menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam tahap awal pendekatan sistematika dalam kebutuhan dasarnya Penyebaran metoda yang diterapkan perusahaan masih sedikit.

Kata kunci : PT INTI, Kriteria *Malcolm Baldrige*, *Workforce Focus*