

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada saat ini, dalam era globalisasi, setiap pelaku bisnis dari seluruh penjuru dunia dapat menawarkan dan menjual produknya dengan lebih bebas, dan lebih mudah. Sebagai dampak dari hal tersebut maka persaingan yang timbul merupakan hal yang biasa dan akan menjadi semakin ketat dan keras.

Demikian pula yang yang terjadi khususnya pada dunia industri dimana setiap perusahaan dituntut untuk memiliki sederet keunggulan secara menyeluruh dalam skala global. Untuk dapat memiliki keunggulan-keunggulan tersebut, maka perusahaan tersebut harus mampu melakukan setiap pekerjaan secara lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing. Untuk itu diperlukan suatu metode yang tepat agar dapat mengetahui kinerja suatu perusahaan dalam membuat produk yang kompetitif dengan kualitas yang tinggi, salah satu metode yang dapat dipakai adalah dengan menggunakan *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)* dimana kriteria *Malcolm Baldrige* ini merupakan salah satu metode yang terdapat dalam *TQM* yang telah berhasil meningkatkan kemampuan bersaing bagi perusahaan-perusahaan di Amerika. *MBNQA* merupakan suatu penghargaan tertinggi yang diberikan pada perusahaan-perusahaan di Amerika karena kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkan cukup baik. Dengan menggunakan metode *MBNQA* akan dapat diketahui kinerja awal dari perusahaan dan dapat mempersiapkan suatu peningkatan atau perbaikan untuk meningkatkan *performance* dari perusahaan. Kriteria *Malcolm Baldrige* digunakan sebagai ukuran rencana peningkatan kualitas yang mana hal ini merupakan suatu pendekatan yang menggambarkan bagaimana cara perusahaan meningkatkan mutunya kepada konsumen dengan menyediakan kualitas produk dan jasa yang baik melalui peningkatan efektivitas dari perusahaan yang berdasarkan pada *continously improvement*. *MBNQA* sendiri memiliki beberapa kriteria yang digunakan untuk

menilai kinerja suatu organisasi dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat efektifitas organisasi yang baik secara keseluruhan.

Sebagai salah satu produsen makanan olahan kelautan (*processed seafood*), PT Bumi Menara Internusa berusaha untuk selalu melakukan pengembangan yang bertujuan meningkatkan daya saing produknya. Pengembangan-pengembangan yang dilakukan antara lain adalah pengembangan fasilitas proses, fasilitas *cold storage*, dan peningkatan kemampuan laboratorium penelitian sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik pada konsumen dengan produk berkualitas terbaik dan aman. Dimana untuk mendukung pengendalian kualitas yang dimiliki perusahaan terhadap produk yang dihasilkan, perusahaan menggunakan *HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)* yang merupakan alat untuk memastikan keamanan dan ketiadaan resiko terhadap produk pangan.

Untuk mendukung pengembangan yang telah dilakukan dan menghadapi tantangan di masa mendatang, PT. Bumi Menara Internusa telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001 : 2000 sebagai suatu manajemen mutu. Dengan dasar tersebut PT. Bumi Menara Internusa berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Tugas akhir ini dibuat untuk membantu PT. Bumi Menara Internusa dalam mengukur kinerjanya pada saat ini serta memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja PT. Bumi Menara Internusa berdasarkan pada kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award*.

1.2 Permasalahan

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam membuat Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagaimana mengukur dan menilai kondisi awal kinerja dan manajemen PT. Bumi Menara Internusa pada saat ini dengan menggunakan referensi *Malcolm Baldrige National Quality Award*.
2. Bagaimana memberikan usulan perbaikan manajemen berdasarkan kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* di PT. Bumi Menara Internusa.

1.3 Tujuan

Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah :

1. Melakukan pengukuran dan penilaian kinerja dari PT. Bumi Menara Internusa dengan menggunakan kriteria *Malcolm Baldrige*. Pengukuran ini melibatkan semua bagian yang ada dalam perusahaan mulai dari *low management* sampai dengan *top management*. Dari pengukuran ini akan didapatkan suatu nilai yang akan dipakai sebagai dasar untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja yang ada pada saat ini.
2. Memberikan usulan perbaikan manajemen yang baru yang sesuai dengan kondisi perusahaan pada saat ini berdasarkan kriteria *Malcolm Baldrige* yang bermanfaat bagi PT. Bumi Menara Internusa. Perbaikan manajemen berdasarkan kriteria *Malcolm Baldrige* ini meliputi : *leadership; strategic planning; costumer and market focus; measurement ,analysis, and knowledge management; human resource focus; process management; dan business result*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Kriteria yang digunakan merupakan kriteria *Malcolm Baldrige National Quality Award* tahun 2004.
2. Tidak dilakukan tinjauan mengenai keuangan perusahaan yang bersangkutan sehingga untuk pengukuran tentang *Business Result* yang menyangkut *Financial and Market Result* tidak dilakukan.

1.5 Output Penelitian

Output penelitian yang dihasilkan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil wawancara dengan perusahaan terhadap pertanyaan berdasarkan kriteria *MBNQA*
2. Nilai awal perusahaan berdasarkan kriteria *MBNQA*

3. Usulan perbaikan kepada perusahaan berdasarkan kriteria *MBNQA*

1.6 Sistematika penulisan

Secara garis besar sistematika sebuah Tugas Akhir terdiri dari lima bab yang saling berhubungan satu sama lainnya. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir tersebut adalah sebagai berikut :

- **BAB I : PENDAHULUAN**
Membahas tentang: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan permasalahan, output penelitian dan sistematika penulisan.
- **BAB II : LANDASAN TEORI**
Meliputi landasan teori-teori yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas, proses produksi perusahaan.
- **BAB III : METODE PENELITIAN**
Berisi tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pembuatan laporan tugas akhir, meliputi studi literatur, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisa data, teknik penerikan kesimpulan, dan langkah-langkah pengerjaan.
- **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**
Data-data yang diperlukan dikumpulkan untuk kemudian diolah dan dianalisa menjadi sebuah hasil keputusan yang tepat.
- **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**
Berisi tentang kesimpulan yang diambil dari pengolahan yang telah dilakukan.