

ABSTRAK

PT. Jasuindo Tiga Perkasa adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada industri percetakan. Perusahaan yang bertempat di Gedangan Sidoarjo ini memiliki cakupan pasar nasional. Dalam perjalanan menghadapi persaingan pasar global tersebut perlu adanya antisipasi dan pengembangan diri dan salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan pengukuran kinerja manajemen agar didapatkan kemampuan untuk meningkatkan standar pelayanan dan produksi sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan pasar. Untuk kepentingan tersebut maka perlu dilakukan penelitian pengukuran mengenai komitmen terhadap kinerja manajemen di PT Jasuindo Tiga Perkasa dengan mengadopsi *Malcolm Baldrige National Quality Award* yang terdiri dari tujuh kriteria yaitu *Leadership, Strategic Planning, Customer and Market Focus, Measurement, Analysis, and Knowledge Management, Human Resources Focus, Process Management, Business Result*.

Perlu diketahui terlebih dahulu sistem kinerja yang sambil melakukan observasi di lapangan kemudian dilakukan pembuatan kuisisioner berdasarkan kerangka kerja *Malcolm Baldrige National Quality Award* dan dilanjutkan dengan pengisian kuisisioner. Pengukuran kinerja ini dilakukan dengan cara membagi kuisisioner menjadi *Top Management, Middle Management* dan *Low Management*. Hasil dari pengukuran kinerja kemudian dianalisa untuk mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi hasil penilaian. Analisa dilakukan pada masing level manajemen untuk tiap-tiap kategorinya. Berdasarkan prioritas peningkatan dan perbaikan tolok ukur yang telah ditetapkan maka tolok ukur yang perlu diperbaiki adalah level top management pada kriteria *customer & market service* sebesar 69.26%, pada level middle adalah pada kriteria *process management* sebesar 73.53%, pada level low management kriteria *strategic planning* sebesar 61.18% dan *business result* sebesar 62.49%.

Keempat kriteria tersebut akan dijadikan tolok ukur perbaikan oleh perusahaan. Penentuan bobot dilakukan dengan menggunakan *pair comparison* dan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* dapat ditentukan inisiatif perbaikan dengan pengaruh besar bagi perbaikan kinerja perusahaan. Diantaranya yaitu Penyebaran kuisisioner kepuasan konsumen, Sosialisasi rencana strategi perusahaan melalui papan informasi dan atau melalui rapat bulanan, Transparansi sistem reward and punishment terhadap karyawan serta *Hot line* telepon bebas pulsa untuk informasi dan pengaduan konsumen. Selanjutnya dengan matriks divisi dapat diketahui bagian yang terkait dengan inisiatif perbaikan dan didapatkan bahwa Departemen Pemasaran & Penjualan dengan bobot 36,8% adalah bagian yang paling berpengaruh terhadap pelaksanaan inisiatif perbaikan.