

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN	I
LEMBAR PERNYATAAN	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
ABSTRAK.....	XI
ABSTRACT.....	XII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengukuran Kinerja Organisasi.....	10
2.2 Sejarah <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> (MBNQA).....	12
2.3 Nilai dan Konsep <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> (MBNQA)	14
2.4 Karakteristik <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> (MBNQA)	23
2.5 Kriteria dan <i>Framework Malcolm Baldrige National Quality Award</i> (MBNQA)	26
2.6 Keunggulan Kriteria <i>Malcolm Baldrige</i>	40

2.7	Rerangka Pemikiran	41
BAB III.....		42
METODA PENELITIAN.....		42
3.1	Desain Penelitian	42
3.2	Sumber Data.....	43
3.3	Metode Pengumpulan Data	44
3.4	Metode Analisis Data.....	45
BAB IV		57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Respon Kriteria <i>Malcom Baldrige</i>	57
4.1.1	Kategori I: Kepemimpinan.....	57
4.1.2	Kategori II: Perencanaan Strategi.....	62
4.1.3	Kategori III: Fokus Pelanggan dan Pasar	66
4.1.4	Kategori IV: Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan.....	69
4.1.5	Kategori V: Fokus Tenaga Kerja	73
4.1.6	Kategori VI: Fokus Operasional	77
4.1.7	Kategori VII: Hasil Bisnis	82
4.2	Matrikulasi Penilaian <i>Malcolm Baldrige</i>	87
4.2.1	Penilaian Kategori I: Kepemimpinan.....	87
4.2.2	Penilaian Kategori II: Perencanaan Strategi.....	90
4.2.3	Penilaian Kategori III: Fokus Pelanggan dan Pasar	93
4.2.4	Penilaian Kategori IV: Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan.....	95
4.2.5	Penilaian Kategori V: Fokus Tenaga Kerja	98
4.2.6	Penilaian Kategori VI: Fokus Operasional	101
4.2.7	Penilaian Kategori VII: Hasil Bisnis	105
4.3	Level Penilaian Organisasi	107
4.4	<i>Opportunity for Improvement (OFI)</i>	110
4.4.1	Kepemimpinan	110
4.4.2	Perencanaan Strategi.....	111
4.4.3	Fokus Pelanggan dan Pasar.....	111
4.4.4	Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan.....	113

4.4.5	Fokus Tenaga Kerja	113
4.4.6	Operations Focus	114
4.4.7	Hasil Bisnis	115
4.5	<i>Action Plan for Improvement (AFI)</i>	116
4.5.1	<i>Key Theme</i> dan Kekuatan Perusahaan	116
4.5.2	<i>Key Factors</i> dan <i>Improve Strategy</i>	118
BAB V	123
SIMPULAN	123
5.1	Simpulan.....	123
5.2	Implikasi.....	124
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	124
5.2.2	Implikasi Praktis	124
5.3	Keterbatasan	125
5.4	Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penyimpangan Internal (Internal Fraud)	3
Tabel 2.1 Kategori dan Nilai MBNQA	27
Tabel 3.1 Scoring Guidelines MBNQA Kategori Proses.....	47
Tabel 3.2 Scoring Guidelines MBNQA Kategori Hasil	52
Tabel 4.1 Rentang Skor 1.1	58
Tabel 4.2 Rentang Skor 1.2	60
Tabel 4.3 Rentang Skor 2.1	63
Tabel 4.4 Rentang Skor 2.2	65
Tabel 4.5 Rentang Skor 3.1	67
Tabel 4.6 Rentang Skor 3.2	68
Tabel 4.7 Rentang Skor 4.1	70
Tabel 4.8 Rentang Skor 4.2	72
Tabel 4.9 Rentang Skor 5.1	74
Tabel 4.10 Rentang Skor 5.2	76
Tabel 4.11 Rentang Skor 6.1	77
Tabel 4.12 Rentang Skor 6.2	80
Tabel 4.13 Rentang Skor 7.1	82
Tabel 4.14 Rentang Skor 7.2	83
Tabel 4.15 Rentang Skor 7.3	84
Tabel 4.16 Rentang Skor 7.4	85
Tabel 4.17 Rentang Skor 7.5	86
Tabel 4.18 Matriks Penilaian Kategori 1: Kepemimpinan	87
Tabel 4.19 Matriks Penilaian Kategori II: Perencanaan Strategi.....	91
Tabel 4.20 Matriks Penilaian Kategori III: Fokus Pelanggan dan Pasar	93
Tabel 4.21 Matriks Penilaian Kategori IV: Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan.....	96
Tabel 4.22 Matriks Penilaian Kategori V: Fokus Tenaga Kerja	99
Tabel 4.23 Matriks Penilaian Kategori VI: Fokus Operasional.....	102
Tabel 4.24 Matriks Penilaian Kategori VII: Hasil Bisnis.....	105
Tabel 4.25 Score Summary Worksheet.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Latar Belakang Penelitian.....	5
Gambar 1.2 Tinjauan Literatur	6
Gambar 2.1 MBNQA Framework	38
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	41
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara	129
Lampiran 2 Kuesioner	168
Lampiran 3 Perhitungan Respon Kriteria <i>Malcolm Baldrige</i>	173