

## ABSTRAK

### **PENYUSUNAN *ACTION PLAN* MENURUT *OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT* KRITERIA *MALCOLM BALDRIGE* SERTA PERUMUSAN STRATEGI PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE QSPM DI PT. PLN JMK**

Oleh :  
**Annisa Karnia Wirdani**  
**NIM : 112070192**  
**(Program Studi Teknik Industri)**

PT. PLN JMK merupakan salah satu unit jasa penunjang PT PLN (Persero) yang khusus bergerak di bidang kegiatan supervisi konstruksi sarana ketenagalistrikan PLN. Bidang usaha dari JMK yaitu melakukan usaha jasa manajemen konstruksi pada sektor ketenagalistrikan dan sektor lainnya.

Usaha perbaikan kinerja yang sedang dilakukan JMK saat ini untuk mengikuti aturan pengukuran kinerja BUMN yaitu dengan menerapkan kriteria *Malcolm Baldrige* dalam pengukuran kinerja perusahaannya. Hasil penilaian oleh *Indonesa Quality Award* menghasilkan peluang perbaikan (*Opportunity for improvement*) untuk ditindaklanjuti oleh JMK.

Tahap awal dari penelitian ini yaitu melakukan pemantauan terhadap usaha implementasi *OFI* oleh manajemen JMK untuk mengetahui *OFI* mana yang masih memiliki kesenjangan (*gap*) dan yang belum dilaksanakan sama sekali. Pada poin *OFI* tersebut kemudian akan disusun *action plan* yang bisa dilakukan JMK untuk melengkapi *OFI* yang belum terlaksana dengan sempurna. Pada salah satu implementasi *OFI*, JMK melakukan analisis SWOT terhadap keadaan perusahaannya. Dari faktor internal dan eksternal yang sudah teridentifikasi ini, dilakukan analisis strategi bisnis JMK dengan menggunakan metode *quantitative strategic planning matrix (QSPM)*. Pada tahap ini dilakukan 3 proses perumusan strategi yaitu tahap input meliputi penyusunan matriks *IFE* dan *EFE*, tahap pencocokkan meliputi penyusunan matriks *IE* dan matriks *TOWS*, dan tahap keputusan yaitu dengan membuat matriks *QSP*.

Hasil yang didapat yaitu dari 53 poin *OFI* yang dipantau pada penelitian ini, 35 poin *OFI* sudah dilaksanakan oleh JMK. Sehingga sudah 66% peluang-peluang perbaikan yang telah dilaksanakan oleh JMK. Sedangkan untuk posisi bisnis, JMK berada pada sel I sesuai dengan matriks *IE* yang menandakan JMK telah sukses memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki.

**Kata Kunci:** *Malcolm Baldrige*, analisis *gap*, *action plan*, *QSPM*