

**ANALISIS PENGARUH ENAM KRITERIA LAINNYA DALAM *MALCOLM
BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE (MBCFPE)*
TERHADAP KEPEMIMPINAN
PADA PT. KRAKATAU STEEL (PERSERO) TBK.**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Disusun oleh:

Putri Utami

1203104132



FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH ENAM KRITERIA LAINNYA DALAM *MALCOLM
BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE* (MBCFPE)
TERHADAP KEPEMIMPINAN
PADA PT. KRAKATAU STEEL (PERSERO) TBK.**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Disusun oleh:

Putri Utami

1203104132



Pembimbing,

Retno Setyorini, ST., MM

**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG**

2014

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH ENAM KRITERIA LAINNYA DALAM *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE* (MBCFPE) DENGAN KEPEMIMPINAN PADA PT. KRAKATAU STEEL (PERSERO) TBK.”** adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran etika keilmuan dalam Tugas Akhir saya ini.

Bandung, 22 September 2014

Yang Membuat Pernyataan,

Putri Utami

HALAMAN PERSEMBAHAN

Real knowledge like everything else of value is not to be obtained easily. It must be worked for, studied for, thought for and more that all must be prayed for. – Scattered Pearls

KUPERSEMBAHKAN TUGAS AKHIR INI UNTUK:

IBUKU UMI KULSUM

AYAHKU TOTO INDARTO

ADIKKU SEPTI AYU NAMI & ALM. PUTRA SEJATI

KERABAT DAN SAHABAT-SAHABATKU:

AINUN ZAHWA BESTARI, ORIEN PERMANA PUTRA, JEA, DIAN PB,
RORO, RASIDIAN, INGGI, ARDI, IRWAN, RANGKAS, DANDY, RAVIE,
KIKI, ANZIL, DINDY, EGA, DIVA, ELLA, DERY, VINNY, TIA, WILLY,
BASMAL, GUSVA, ADHRID, ARIN, FIKKA, VIVI, TRIA, WENNY,
ANGGOTA KELAS ADBIS C 2010, DAN SELURUH PIHAK YANG
TELAH MEMBANTU MEMBERIKAN DOA, SEMANGAT, DUKUNGAN,
SERTA MOTIVASI

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul *“Analisis Pengaruh Enam Kriteria Lainnya Dalam Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (MBCfPE) Terhadap Kepemimpinan Pada PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk.”*, tidak lupa pula penulis sampaikan beriringan salam atas junjungan dari suri tauladan Nabi Muhammad SAW semoga kita mendapat safa’atnya. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menemukan banyak kendala serta memperoleh bimbingan dan bantuan baik secara moril dan materil dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan hati yang tulus peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah S.W.T yang telah memberikan segenap kesehatan, kekuatan, kesabaran, keikhlasan, semangat, serta segala hal lainnya yang tidak diperoleh peneliti dari yang lainnya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini, menjalankan segala prosesnya dengan baik dan berada di tahap sekarang ini.
2. Keluarga peneliti yaitu kedua orang tua peneliti, Bapak Toto Indarto dan Ibu Umi Kulsum, serta adik peneliti, Septi Ayu Nami yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan nasihatnya sehingga peneliti dapat selalu termotivasi untuk melakukan penelitian ini sebaik mungkin.
3. Ibu Ida Nurida Relawan Dra., MM sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom yang telah membantu peneliti dalam memberikan semangat, arahan serta motivasi.
4. Ibu Retno Setyorini, ST., MM sebagai dosen pembimbing yang telah sabar dan selalu memberikan waktu, pengarahan, saran, dukungan, serta bantuannya sehingga penelitian ini dapat dilakukan sebaik-baiknya.
5. Bapak Mahendra dan Ibu Anita selaku penguji yang telah banyak memberikan arahan dan masukan bagi peneliti sehingga penelitian ini dapat memberikan hasil yang baik.
6. Bapak Andik Eko, Bapak Halim, Bapak Kohir Aman, Bapak Binsar, Ibu Nani selaku karyawan PT INTI dan PT Krakatau Steel yang telah banyak membantu dalam

memberikan informasi mengenai data-data kebutuhan penelitian guna kelancaran penelitian ini.

7. Seluruh dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam mengajar sehingga pengetahuan yang diajarkan dapat terpakai untuk bahan penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan teori-teori untuk kebutuhan penelitian ini.
8. Seluruh *staff* dan karyawan program studi Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajiannya karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti. Untuk itu peneliti dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang bersifat membangun yang ditujukan untuk lebih menyempurnakan penelitian ini. Harapan peneliti semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi yang memerlukan dikemudian hari untuk melakukan penelitian yang sama dan para pembaca pada umumnya.

Bandung, 22 September 2014

Peneliti

ABSTRAK

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence merupakan salah satu metode peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus-menerus dengan menggunakan pengukuran dan memberikan *feedback* mengenai kinerja organisasi secara keseluruhan dalam penyediaan produk dan jasa yang berkualitas. MBCfPE terdiri dari tujuh kriteria, yaitu Kepemimpinan; Perencanaan Strategis; Fokus pada Pelanggan; Pengukuran, Analisis, dan Pengelolaan Pengetahuan; Fokus pada Tenaga Kerja; Fokus pada Operasi; dan Hasil-Hasil Usaha.

Kepemimpinan dianggap sangat diperlukan dalam pencapaian ketujuh kriteria tersebut, dapat dilihat dari skor yang diberikan paling tinggi pada penilaian kinerja dengan MBCfPE. Tetapi belum dapat diketahui bagaimana pengaruh antara Enam Kriteria Lainnya pada MBCfPE dengan Kepemimpinan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausal. Penelitian ini menggunakan jenis skala peringkat yaitu skala likert. Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan Enam Kriteria Lainnya dalam MBCfPE berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepemimpinan PT. Krakatau Steel (Persero), Tbk. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial didapat variabel Pengukuran, Analisis, dan Pengelolaan Pengetahuan serta variabel Hasil-Hasil Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepemimpinan di PT. Krakatau Steel (Persero), Tbk. Sedangkan variabel Perencanaan Strategis, Fokus pada Pelanggan, Fokus pada Tenaga Kerja, dan Fokus pada Operasi tidak berpengaruh secara signifikan dengan kepemimpinan di PT. Krakatau Steel (Persero), Tbk.

Kata Kunci : *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, Kepemimpinan, Kinerja

ABSTRACT

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence is one of method in develop overall and sustain company performance using measurement and allows to give feedback regarding overall company performance in provide good quality product and service. MBCfPE consist of seven criteria, namely; leadership, strategic planning, focus in customer, measuring, analyst and managing knowledge, focus in employees, focus in operation, and output.

Leadership required in achieve the seven criteria, can be seen in the highest score in measuring performance using MBCfPE. But still unknown how the other six criteria in MBCfPE can effect leadership.

This research use descriptive and causal as research method. Likert scale is use as this research scale. The sample of this research taken by using probability sampling technique and simple random sampling. A number of 100 respondent are use in this research sample.

Based on the result of this research the other six criteria have positive effect significantly on leadership PT. Krakatau Steel (Persero), Tbk. Partially, variable of measurement, analyst and managing knowledge, and also output significantly have positive effect to leadership at PT. Krakatau Steel (Persero), Tbk. On the other hand, variable of strategic planning, focus to customer, focus to employees, and focus to operation significannly have no effect on leadership at PT. Krakatau Steel (Persero), Tbk.

Key Words : Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence, Leadership, Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Logo Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	8
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	8
2.1.1 Perilaku Organisasi	8
2.1.2 Kepemimpinan	8
2.1.3 Teori Organisasi	10
2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	10
2.1.5 Kinerja.....	12
2.1.6 Penilaian Kinerja.....	12
2.1.7 Pengukuran Kinerja.....	15
2.1.8 <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	33

2.3 Kerangka Pemikiran.....	51
2.4 Hipotesis Penelitian.....	52
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Variabel Operasional.....	54
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	54
3.2.2 Skala Pengukuran.....	57
3.3 Tahap Penelitian.....	58
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.1 Data Primer	60
3.4.2 Data Sekunder	60
3.5 Populasi dan Sampel	61
3.5.1 Populasi.....	61
3.5.2 Sampel.....	61
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.6.1 Uji Validitas	62
3.6.2 Uji Reliabilitas	62
3.7 Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1 Analisis Deskriptif	63
3.7.2 <i>Methods Successive Interval (MSI)</i>	65
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	67
3.7.5 Uji Hipotesis.....	69
3.7.6 Koefisien Determinasi.....	73
3.7.7 Pengolahan Data.....	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	74
4.1 Karakteristik Responden	74
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	77
4.2 Hasil Penelitian	78
4.2.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Keenam Kriteria MBCFPE.....	78

4.2.2	Tanggapan Responden Berdasarkan Kepemimpinan.....	112
4.3	Uji Asumsi Klasik	120
4.3.1	Uji Normalitas	120
4.3.2	Uji Multikolinearitas	121
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	122
4.3.4	Uji Autokorelasi	123
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	123
4.5	Uji Hipotesis	127
4.5.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	128
4.5.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	129
4.6	Koefisien Determinasi.....	134
4.7	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian.....	135
4.7.1	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Perencanaan Strategis	135
4.7.2	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Fokus pada Pelanggan.....	136
4.7.3	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Pengukuran, Analisis, dan Pengelolaan Pengetahuan.....	137
4.7.4	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Fokus pada Tenaga Kerja.	138
4.7.5	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Fokus pada Operasi.....	138
4.7.6	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Variabel Hasil-Hasil Usaha	139
4.7.7	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian Secara Simultan	140
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	142
5.1	Kesimpulan	142
5.2	Saran	144
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	144
5.2.2	Saran Bagi Perusahaan.....	146

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kelas Kinerja Dunia Perusahaan Menurut MBCfPE	32
Tabel 2.2 Jurnal Internasional	33
Tabel 2.3 Jurnal Nasional.....	37
Tabel 2.4 Skripsi	45
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	56
Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi Skor.....	64
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Perencanaan Strategis	79
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Fokus pada Pelanggan	83
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Pengukuran, Analisis, dan Pengelolaan Pengetahuan.....	88
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Fokus pada Tenaga Kerja	96
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Fokus pada Operasi	101
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Fokus pada Pelanggan	107
Tabel 4.7 Rata-Rata Skor Total Keenam Kriteria MBCFPE	111
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Kepemimpinan Senior	113
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Tata Kelola dan Tanggung Jawab Kemasyarakatan	116
Tabel 4.10 Rata-Rata Skor Total Kriteria Kepemimpinan.....	119
Tabel 4.11 Skewness dan Kurtosis Test.....	120
Tabel 4.12 Tabel <i>Coefficients</i> ^a	121
Tabel 4.13 Tabel Hasil Autokorelasi.....	123
Tabel 4.14 Tabel Variabel Entered/Removed ^a	124
Tabel 4.15 Tabel Coefficients	125
Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	128
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	131
Tabel 4.18 Besarnya Pengaruh Secara Parsial	133
Tabel 4.19 Tabel Uji Koefisien Determinan	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk	3
Gambar 2.1 <i>Framework Criteria Baldrige</i>	29
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	52
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	59
Gambar 3.2 Persentase dalam Garis Kontinum	65
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	77
Gambar 4.5 Persentase dalam Garis Kontinum Perencanaan Strategis	82
Gambar 4.6 Persentase dalam Garis Kontinum Fokus pada Pelanggan	87
Gambar 4.7 Persentase dalam Garis Kontinum Pengukuran, Analisis, dan Pengelolaan Pengetahuan.....	95
Gambar 4.8 Persentase dalam Garis Kontinum Fokus pada Tenaga Kerja	101
Gambar 4.9 Persentase dalam Garis Kontinum Fokus pada Operasi.....	106
Gambar 4.10 Persentase dalam Garis Kontinum Hasil-Hasil Usaha	110
Gambar 4.11 Persentase dalam Garis Kontinum Keenam Kriteria MBCFPE.....	112
Gambar 4.12 Persentase dalam Garis Kontinum Kepemimpinan Senior	115
Gambar 4.13 Persentase dalam Garis Kontinum Tata Kelola dan Tanggung Jawab Masyarakat	118
Gambar 4.14 Persentase dalam Garis Kontinum Kepemimpinan.....	119
Gambar 4.15 Diagram Pencar (Scatterplot)	122

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Pengaruh Enam Kriteria MBCfPE Terhadap Kepemimpinan pada PT Krakatau Steel (Persero) Tbk.
- Lampiran 2: Hasil Skor Kuesioner
- Lampiran 3: Hasil Skor Kuesioner Setelah Dilakukan MSI
- Lampiran 4: Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6: Hasil Uji Regresi Linier Berganda