

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN DENGAN
PENDEKATAN METODE MALCOM BALRIDGE NATIONAL QUALITY
AWARD (MBNQA) (STUDI KASUS PT. SINDU KUSUMA
EDUPARK, YOGYAKARTA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Riandi Samah

No. Mahasiswa : 10522331

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil karya sendiri kecuali ringkasan yang setiap salah satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Juni 2016

Riandi Samah
10522331



SINDU KUSUMA EDUPARK

PT. KUSUMA SATRIA DINASASRI WISATAJAYA (KUSUMA AGROWISATA GROUP)

Jl. Jambon, Sinduadi, Sleman, Yogyakarta

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No : 011/RSC/III/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Feryadi Drajad S
Jabatan : Operasional Manager
Departemen/Divisi : Sindu Kusuma Edupark Jogja

Dengan ini menerangkan :

Nama : Riandi Samah
Jurusan/Fak : Teknik Industri/ Teknologi Industri
NIM : 10522331

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di PT. Sindu Kusuma Edupark dari tanggal 1 Mei s/d 31 Mei 2016. Dengan judul Analisis Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Malcom Balridge National Quality Award (MBNQA) Pada PT. Sindu Kusuma Edupark sebagai prasyarat kelulusan.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya

Sleman , 1 Juni 2016

An. Operasional Manager



SINDU KUSUMA EDUPARK
Jl. Jambon, Mlati, Sleman, Yogyakarta

Feryadi Drajad S

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISI PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN DENGAN
PENDEKATAN METODE MALCOM BALRIDGE NATIONAL QUALITY
AWARD (MBNQA) STUDI KASUS PT. SINDU KUSUMA
EDUPARK, YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

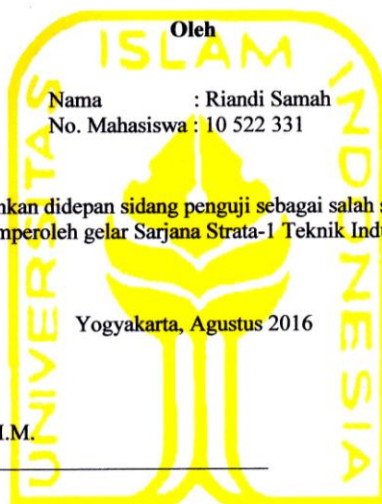
الإسلام جامعة

(Handwritten signature)

(R Abdul Djalal Drs.,M.M.)

**ANALISI PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN DENGAN
PENDEKATAN METODE MALCOM BALRIDGE NATIONAL QUALITY
AWARD (MBNQA) STUDI KASUS PT. SINDU KUSUMA
EDUPARK, YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR



Oleh
Nama : Riandi Samah
No. Mahasiswa : 10 522 331

Telah dipertahankan didepan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, Agustus 2016

Tim Penguji

R Abdul Djalal Drs.,M.M.

Ketua

Mohammad Ibnu Mastur, Drs.MSIE

Anggota I

Joko Sulistio, S.T.,M.Sc.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Prodi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Agusri Rochman, S.T., M. Eng.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini untuk

Ayahanda Moch Samah dan Ibunda Zarda Yulisni tercinta segala Doa dan kasihsayang, dukungan, pengorbanan, dan semangat yang tak pernah akan terbalaskan oleh apapun

Saudara-saudaraku tersayang Risanti Kurnia, Rivaldi Samah, Farah Dilla dan keluarga atas segala dukungan, perhatian, serta doanya

Teman-teman angkatan 2010, teman seperjuangan tugas akhir yang senantiasa menemani dan menjadi tempat bertukar pikir dalam mengerjakan Tugas Akhir ini

Teman-teman FTI UII yang telah membantu penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini

*Almamaterku Universitas Islam Indonesia, dan
Kota Yogyakarta*

Terima Kasih

MOTTO

اللَّهُ نُورُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ ۖ مَثَلُ نُورِهِ كَمِشْكَاةٍ فِيهَا
 مِصْبَاحٌ ۚ الْمِصْبَاحُ فِي زُجَاجَةٍ ۚ الزُّجَاجَةُ كَأَنَّهَا كَوْكَبٌ دُرِّيٌّ
 يُوقَدُ مِنْ شَجَرَةٍ مُبَارَكَةٍ زَيْتُونَةٍ لَا شَرْقِيَّةٍ وَلَا غَرْبِيَّةٍ يَكَادُ
 زَيْتُهَا يُضِيءُ وَلَوْ لَمْ تَمْسَسْهُ نَارٌ ۚ نُورٌ عَلَى نُورٍ ۗ يَهْدِي اللَّهُ
 لِنُورِهِ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ
 شَيْءٍ عَلِيمٌ

Allah (Pemberi) cahaya (kepada) langit dan bumi. Perumpamaan cahaya Allah, adalah seperti sebuah lubang yang tak tembus, yang di dalamnya ada pelita besar. Pelita itu di dalam kaca (dan) kaca itu seakan-akan bintang (yang bercahaya) seperti mutiara, yang dinyalakan dengan minyak dari pohon yang berkahnya, (yaitu) pohon zaitun yang tumbuh tidak di sebelah timur (sesuatu) dan tidak pula di sebelah barat(nya), yang minyaknya (saja) hampir-hampir menerangi, walaupun tidak disentuh api. Cahaya di atas cahaya (berlapis-lapis), Allah membimbing kepada cahaya-Nya siapa yang dia kehendaki, dan Allah memperbuat perumpamaan-perumpamaan bagi manusia, dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu. (QS:An-Nur:35)

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Kamu sekalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung jawabannya mengenai orang yang dipimpinnya. (H.R. Bukhari Muslim)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya, sholawat dan salam yang selalu ditujukan kepada nabi besar Muhammad SAW, keluarga serta sahabat dan pengemban dakwah hingga akhir zaman, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Pelaksanaan Tugas Akhir sebagai salah satu mata kuliah wajib di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dan merupakan program memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman lapangan pada mahasiswa sebagai modal dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Banyak pihak yang berkontribusi besar terhadap penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc., selaku dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng., selaku kepala jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
3. Bapak R Abdul Djalal Drs.,M.M. sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada Penulis selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir
4. Bapak Gideon S Satrio selaku direktur PT Sindu Kusuma Edupark
5. Bapak Feryadi Drajat selaku pembimbing lapangan dari perusahaan yang telah memberikan informasi serta data pada penulis
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar
7. Teman-teman yang selama ini membantu dan mendukung dalam pengerjaan Tugas Akhir sehingga penulis tetap semangat dalam melanjutkan Tugas Akhir ini

Penulis sadar bahwa laporan ini jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Semoga laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan pengembangan wawasan serta bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan

Yogyakarta, Juni 2016

penulis