

BAB VI

KESIMPULAN & SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige National Quality Awards* pada perusahaan PT. Almazen sehingga diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan pengukuran performansi dengan menggunakan metode MBNQA pada perusahaan PT. Almazen, diperoleh nilai kinerja perusahaan sebesar 645,75 dari poin maksimal 1000. Hal ini menunjukkan perusahaan PT. Almazen mendapatkan predikat *Global Avarage* dan termasuk kedalam kategori *Emerging Industry Leader*.
(Kategori *Emerging Industry Leader* berarti perusahaan PT. Almazen telah berada pada *level* perusahaan berkembang yang mendekati *Industry Leader*.)
2. Pada hasil pengukuran perusahaan ditemukan nilai yang rendah yang belum diperhatikan oleh perusahaan yaitu pada kategori *Operation Focus* pada sub kategori *Work Process*. Kurang puasnya terhadap hasil yang di dapat oleh perusahaan, menunjukkan bahwa kurang matangnya rancangan strategi yang disiapkan oleh perusahaan dalam mencapai target yang ditentukan. Keberhasilan proses kinerja dibuktikan dengan hasil audit, baik itu secara internal maupun eksternal. Dapat dibuktikan dengan hasil pendapatan karyawan dalam pencapaian target yang ditentukan perusahaan, serta kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Perusahaan perlu melakukan perbandingan terhadap tingkat kinerja dan tren dari kompetitor.

6.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan peneliti yaitu:

1. Menyebarkan perbaikan dan inovasi kepada seluruh unit kerja sehingga dapat digunakan oleh seluruh unit kerja yang sesuai untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Menyempurnakan pendekatan melalui siklus evaluasi dan perbaikan serta memberikan perubahan terobosan melalui inovasi.
3. Melaporkan hasil pengukuran yang lebih responsif dan sistematis untuk pengukuran kepuasan pelanggan, pengukuran kepuasan karyawan dan pengukuran tingkat kinerja perusahaan untuk proses evaluasi demi tercapainya tujuan-tujuan perusahaan.
4. Untuk penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk menyampaikan terlebih dahulu hasil penilaian sebelumnya dan kemudian peneliti mengintegrasikan metode *Malcolm Baldrige National Quality Award* dengan metode-metode lainnya untuk mendapatkan hasil performansi perusahaan yang lebih lengkap dan detail.