

Perancangan TQM Scorecard berbasis kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award 2009-2010 untuk industri jasa konstruksi dengan metode AHP dan Fuzzy AHP

Intan Purbosani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20295992&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh rancangan ulang nilai bobot masing-masing kriteria penilaian kinerja Malcolm Baldrige National Quality Award 2009-2010 sehingga lebih sesuai untuk kultur industri jasa konstruksi. Metode penelitian menggunakan proses hierarki analisis konvensional (AHP) dan Fuzzy AHP untuk memverifikasi perhitungan sebelumnya. Dari hasil penelitian didapatkan adanya perbedaan dengan bobot kriteria asli Malcolm Baldrige khususnya pada kategori fokus pelanggan diperoleh bobot sebesar 360 poin, kategori hasil 225 poin, dan kategori kepemimpinan sebesar 195 poin. Hal ini menunjukkan kuatnya dominasi pelanggan, hasil dan kepemimpinan dalam kultur proyek pada perusahaan kontraktor sehingga lebih merepresentasikan bobot kriteria penilaian MBNQA untuk industri jasa konstruksi.

Abstract

This study aims to obtain redesign the weight of each performance appraisal criteria Malcolm Baldrige National Quality Award 2009-2010 making it more suitable for construction services industry. Research methods using conventional AHP and re-validated by the method of Fuzzy AHP. From the results obtained the difference weighting of Malcolm Baldrige genuine criteria in particular on the customer focus category by 360 points, results category by 225 points, and leadership category for 195 points. This shows the strong dominance of the customer, the project culture and leadership in the contracting firm that represents suitable MBNQA criteria weight for construction services industry.