

ABSTRAK

Secara umum, organisasi memiliki tujuan utama yang mendasar, yaitu mempertahankan dan meningkatkan usahanya ke arah yang lebih baik, di samping mencari keuntungan yang besar. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan perbaikan-perbaikan mampu meningkatkan kinerjanya. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah melakukan pengukuran dan perbaikan kinerja perusahaan. Pengukuran yang benar harus berdasarkan suatu standar pengukuran dan penilaian yang ada sehingga hasilnya benar-benar membantu perusahaan untuk mengetahui sampai di mana level kinerjanya saat ini serta perbaikan apa yang perlu dilakukan untuk area kerja tertentu yang belum efektif.

Pengukuran kinerja yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan salah satu *award* dari *Malcolm Baldrige National Quality Award* yang sudah berlaku secara internasional, yaitu *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* yang membahas dunia industri atau manufaktur. Pengukuran menggunakan model ini sebenarnya membutuhkan dokumen jawaban organisasi untuk semua butir pertanyaan pada masing-masing kriteria *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*. Namun dalam penelitian ini, perusahaan yang diteliti tidak memiliki dokumen tersebut sehingga pengukuran dan penilaian ditentukan oleh peneliti sesuai hasil pengamatan dan analisis yang telah dilakukan.

Penelitian ini diterapkan pada salah satu perusahaan manufaktur yang memproduksi korek api kayu, yaitu PT. Indoka Sejahtera Abadi di Surabaya. Peneliti menerapkan model pengukuran ini karena sampai saat ini perusahaan belum pernah melakukan pengukuran terhadap kinerjanya. Keberhasilan dan level kinerja yang baik selama ini hanya diukur dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi target produksi dan jumlah komplain yang diterima. Untuk itu pengukuran menggunakan model *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* ini dirasa akan sangat membantu perusahaan untuk mengetahui level kinerjanya saat ini.

Berdasarkan hasil analisis terhadap data-data yang diperoleh melalui wawancara, diketahui bahwa kinerja PT. Indoka Sejahtera Abadi yang diukur dengan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* sudah cukup baik dengan total skor yang diperoleh adalah 445,25 poin dari maksimal 1000 poin. Total skor ini didapatkan setelah melakukan perancangan *score card* untuk memberikan keterangan yang lebih rinci per kelompok nilai, kemudian diikuti dengan pemberian persentase nilai per kategori. Usaha perbaikan dilakukan pada area kerja yang masih belum efektif dan maksimal, di mana dapat dilihat dari kolom *Area for Improvement (AFI)* per masing-masing kategori. Usaha perbaikan dalam penelitian ini hanya berupa saran perbaikan saja berdasarkan pengamatan penulis.

Kata kunci: *Malcolm Baldrige*, pengukuran kinerja