

ABSTRAK

Persaingan di dunia perindustrian semakin ketat dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, setiap perusahaan di dunia dan di Indonesia khususnya harus memiliki kinerja manajemen yang baik.

P.T."X" yang bergerak dalam bidang kontraktor ingin mengukur kinerja manajemennya. Salah satu cara untuk mengukur kinerja manajemen P.T."X" adalah dengan menggunakan tujuh kriteria yang ada pada *Malcolm Baldrige National Quality Award:2000*. MBNQA merupakan salah satu penghargaan yang diberikan kepada perusahaan-perusahaan di Amerika Serikat karena kualitas manajemennya.

Pengukuran kinerja manajemen di sini merupakan suatu langkah *self assessment*. Oleh karena itu, sistem kinerja yang berlaku selama ini harus diketahui terlebih dahulu, struktur organisasi, dan juga *job description* untuk tiap-tiap departemen dan jabatan. Proses sosialisasi dilakukan sendiri oleh penulis kepada orang-orang yang telah ditunjuk oleh perusahaan untuk mengisi daftar evaluasi tersebut. Pengukuran dilakukan dengan cara membagi daftar evaluasi untuk diisi oleh kelompok manajemen atas (*top management*) dan kelompok manajemen tengah (*middle management*).

Nilai akhir yang didapatkan dari data yang telah diolah untuk *Top Management* kategori *Leadership* mendapat nilai 109,395 (87,52%), *strategic planning* mendapat nilai 50,9 (59,8824%), *customer and market focus* bernilai 60,272 (70,9076%), *information and analysis* bernilai 51,786 (60,9241%), *human resources focus* bernilai 61,415 (72,2529%), *process management* bernilai 51,284 (60,3341%) dan hasil-hasil bisnis bernilai 323,125 (71,8056%). Sedangkan untuk *Middle Management* kategori *Leadership* bernilai 94,386 (75,5084%), *strategic planning* bernilai 58,8 (69,1765%), *customer and market focus* bernilai 62,474 (73,4988%), *information and analysis* bernilai 63,313 (74,4853%), *human resources focus* bernilai 62,021 (72,9659%), *process management* bernilai 55,837 (65,6906%) dan hasil-hasil bisnis bernilai 267,473 (59,4384%). Dari penilaian tersebut di atas didapatkan bahwa pada *Top Management* dan *Middle Management* nilai tertinggi terdapat pada kategori *Leadership*, sedangkan nilai terendah pada *Top Management* terdapat pada kategori *strategic planning* dan nilai terendah *Middle Management* terdapat pada kategori hasil-hasil bisnis.

Dari data yang terkumpul dan diolah, ternyata P.T."X" telah memiliki jiwa kepemimpinan, baik untuk kelompok manajemen atas maupun kelompok manajemen tengah. Hal-hal yang masih harus ditingkatkan adalah perencanaan strategis untuk kelompok manajemen atas dan hasil-hasil bisnis untuk kelompok manajemen tengah. Selain itu, perlu adanya usaha untuk mengurangi kesenjangan-kesenjangan yang masih ada. Jadi pengukuran kinerja di sini merupakan *self assessment*, dilakukan per *level management*, dan dianalisis kesenjangan-kesenjangan per kategori.