

## ABSTRAK

PT. Filma Utama Soap adalah perusahaan yang bergerak dibidang *consumer goods*. Persaingan yang semakin ketat di dunia industri dari waktu ke waktu menyebabkan PT. Filma Utama Soap harus memikirkan langkah yang tepat agar dapat bertahan dan bersaing yaitu dengan melakukan pengukuran kinerja manajemen. Salah satu cara mengukur kinerja manajemen PT. Filma Utama Soap dengan mengadopsi *Malcolm Baldrige National Quality Award* yang terdiri dari tujuh kriteria yaitu *Leadership, Strategic Planning, Customer and Market Focus, Measurement, Analysis, and knowledge Management, Human Resources Focus, Process Management, Business Result*.

Pengukuran kinerja disini adalah salah satu langkah *self assesment*. Oleh karena itu perlu diketahui terlebih dahulu sistem kinerja yang berlaku selama ini, struktur organisasi dan *job description* sambil melakukan observasi di lapangan kemudian pembuatan kuesioner berdasarkan kerangka kerja *Malcolm Baldrige National Quality Award* dan dilanjutkan dengan pengisian kuesioner. Pengukuran kinerja ini dilakukan dengan cara membagi kuesioner menjadi tiga kelompok manajemen yaitu *top* manajemen, *middle* manajemen dan karyawan. Hasil dari pengukuran kinerja kemudian dianalisa untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendasari perolehan nilai. Analisa dilakukan pada masing level manajemen untuk tiap-tiap kategorinya.

Hasil pengukuran kinerja untuk *top* manajemen mendapatkan nilai kinerja sebesar 730,407, pada level *middle* manajemen mendapatkan nilai kinerja sebesar 694,358 dan pada level karyawan mendapatkan nilai kinerja sebesar 609,900. Dari penilaian tersebut diatas didapat bahwa pada level *top* dan *middle* manajemen mendapatkan skor terendah untuk kategori *Measurement, Analysis & Knowledge Management*, sedangkan untuk level *low* mendapatkan skor terendah untuk kriteria *strategic planning* dan kriteria *process management* adalah kriteria yang perlu ditingkatkan agar pencapaiannya dapat lebih baik lagi.

Ketiga kriteria tersebut adalah kriteria yang dijadikan tolok ukur yang ingin diperbaiki oleh perusahaan. Penentuan bobot dilakukan dengan menggunakan *pair comparison*.

Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* dapat ditentukan inisiatif perbaikan yang pengaruhnya besar bagi perbaikan kinerja perusahaan yaitu pengukuran kinerja perusahaan melalui rapat tahunan yang melibatkan antara pihak manajemen dan karyawan, perbaikan metode kerja dan penyebarluasan prosedur kerja setiap bagian perusahaan. Selanjutnya dibuat matriks divisi untuk mengetahui divisi mana saja yang terkait dengan inisiatif perbaikan dan didapatkan bahwa bagian yang paling berpengaruh terhadap inisiatif perbaikan adalah produksi.