ABSTRAK

Kriteria Malcolm Baldrige merupakan salah satu tools untuk mengukur performansi perusahaan yang mempunyai konsep dan prosedur yang menetapkan petunjuk dan kriteria untuk membantu perusahaan dalam mengevaluasi usaha-usaha perbaikan kualitasnya dengan ke-tujuh kategorinya untuk mencapai keunggulan kinerja, yang digunakan di Amerika. Awardnya dinamakan MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) yang merupakan pengakuan nasional tertinggi dalam pencapaian mutu yang diberikan oleh pemerintah Amerika Serikat pada perusahaan yang dapat mencapai keunggulan kinerja. PT INTI adalah salah satu perusahaan negara yang bergerak dalam bidang industri telekomunikasi, dimana beberapa tahun terakhir sedang mengalami penurunan profitabilitas akibat terjadinya krisis ekonomi beberapa tahun silam dan adanya perubahan teknologi yang diluar core bisnisnya saat itu. Untuk bangkit kembali menjadi perusahaan negara yang dapat membantu meningkatkan perekonomian bangsa, perusahaan tengah melakukan berbagai usaha melalui perbaikan kualitas manajemennya untuk mencapai kinerja yang unggul. Melalui pengukuran performansi dengan konsep Kriteria Malcolm Baldrige, PT INTI dapat menentukan posisinya dipasar melalui pemahaman atas kelebihan dan kekurangannya berdasarkan penilaian dari berbagai sudut pandang dan melakukan perbaikan.

Penelitian dimulai dengan melakukan pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang disusun dan disesuaikan berdasarkan pada kriteria-kriteria dalam Malcolm Baldrige untuk melakukan penilaian performansi. Pelaksanaan wawancara dilakukan kepada pihak-pihak dalam perusahaan yang telah ditunjuk sebagai champion/penyusun aplikasi Malcolm Baldrige dalam perusahaan serta pegawai-pegawai lainnya yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan data. Dari hasil pengumpulan data selanjutnya dilakukan identifikasi *Strengths* dan *Opportunity of Improvements (OFIs)* untuk melihat gambaran kondisi perusahaan dan sebagai dasar dalam melakukan penilaian kinerja. Penilaian performansi tersebut dilakukan dengan menggunakan sistem skoring dari Macolm Baldrige yang memiliki dua dimensi yaitu dimensi proses dengan menggunakan faktor A-D-L-I untuk kategori 1-6 dan dimensi hasil dengan menggunakan faktor L-C-T-L untuk kategori 7 untuk mengevaluasinya.

Dari hasil pengolahan data dengan mengidentifikasi *Strengths* dan *Opportunity of Improvements (OFIs)* diperoleh skor performansi perusahaan antara 381-431, yang menunjukkan bahwa kondisi performansi perusahaan secara umum sudah cukup baik meskipun pada beberapa kategori menunjukkan nilai kurang baik. Skor tertinggi diperoleh pada kategori 4 yaitu Measurement, Analysis & Knowledge Management item Measurement & Analysis of Organizational Performance dengan skor 60-65% atau 27-29 point, dan skor terendah diperoleh pada kategori 1 yaitu Leadership item Social Responsibility dengan perolehan skor sebesar 30-35% atau 15-18 point.

Hasil dari penelitian ini dengan melihat nilai yang diperoleh, menunjukkan bahwa perusahaan sudah cukup baik dalam melakukan approach, deployment, learning dan integrasi/penyelarasan, dan telah dilakukan pada hampir semua basic requirement-nya, walaupun masih ada beberapa bidang penyebarannya masih dalam tahap dini. Selain itu, evaluasi dan perbaikan proses kunci sudah mulai dilakukan dengan sistematik, dan berbagai aktivitas perusahaan juga telah menunjukkan hasil yang baik pada banyak bidang yang penting untuk persyaratan kunci organisasi, meskipun trend dan perbandingan data masih kurang dilakukan.