ABSTRAK

Perkembangan variable-variable penilaian customer terhadap suatu kualitas sangatlah pesat. Perusahaan semakin terdorong untuk menghasilkan barang sesuai spesifikasi yang diinginkan customer. Inilah tantangan bagi perusahaan, terutama perusahaan branded dengan nama besar, yang sudah memiliki reputasi baik dimata masyarakat luas.Malcolm Baldrige hadir sebagai salah satu metode untuk menjawab tantangan tersebut.Malcolm Baldrige Criteria atau Kriteria Malcolm Baldrige merupakan penuntun bagi suatu perusahaaan untuk mencapai kinerja ekselen yang terdiri dari 7 kriteria yaitu Kepemimpinan(120 Poin), Perencanaan Strategis(85 Poin), Fokus pada Pelanggan dan Pasar(85 poin), Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan(90 poin), Fokus pada Tenaga Kerja(85 poin), Fokus Operasi(90 poin), dan Hasil(450).Evaluasi dari enam kriteria proses mengacu pada Approach, Deployment, Learning dan Integration sedangkan evaluasi kriteria hasil mengacu pada Level, Trend, Comparison dan Integration.Malcolm Baldrige National Quality Award digunakan sebagai suatu kerangka kerja untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja manajemen. Dengan metode perusahaan dapat mengetahui score kinerja manajemennya.Setelahnya digunakan OMAX untuk menentukan Scoring criteria mana yang kurang memenuhi target. Score ini diperoleh perusahaan dengan menjawab pertanyaan yang diberikan berdasarkan tujuh kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award. Selain itu metode ini dapat memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi tingkat kinerjanya sehingga continuously improvement dapat dilakukan.Penelitian ini dilakukan di perusahaan Hafa Cargo Yogyakarta.Pada penelitian ini didapatkan score hasil kinerja perusahaan sebesar 614. Dimana dengan score tersebut perusahaan berada di predikat Emerging Industry Leader. Berdasarkan perhitungan Omax PT Hafa Cargo memiliki index of performance 94.16 %.

Kata kunci : Perusahaan, Kinerja perusahaan, *Malcolm Baldrige National Quality Award,Objective Matrix,omax.*