

Usulan Perbaikan Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence* di PT. X

Asep Robi *, Rakhmat Ceha, Puti Renosori

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

aseprobi56@gmail.com, rceha@yahoo.com, putirenosori@yahoo.co.id

Abstract. Competition in Indonesia's logistics industry is intensifying, with PT X facing declining market share and revenue over the past three years. This indicates a drop in performance that requires evaluation and improvement. This study aims to identify performance-influencing factors, assess the company's position using the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE), and suggest improvements to its performance measurement system. Using a mixed-method approach, questionnaires were distributed to 89 respondents, including managers and employees. The results show managers rated performance at 550.83 points (55%) and employees at 572.74 points (57%) out of 1000, placing the company in the "Good Performance" category. Managers identified Leadership and Workforce Focus (58%) as the strongest areas, while employees highlighted Strategic Planning (63%). The lowest-scoring areas were Customer Focus (53%) and Leadership (53%), respectively. To address these weaknesses, the study recommends strengthening communication of the organization's vision and mission, involving employees in decision-making, improving customer feedback handling, and reinforcing evaluation systems based on MBCfPE indicators. These efforts are expected to support continuous improvement and enhance the company's competitiveness and overall performance.

Keywords: *Performance Measurement, Malcolm Baldrige, Organizational Performance.*

Abstrak. Persaingan di industri logistik Indonesia semakin ketat, ditandai oleh meningkatnya tuntutan pelanggan dan perubahan pasar yang cepat. PT X mengalami penurunan pangsa pasar dan pendapatan dalam tiga tahun terakhir, yang mengindikasikan penurunan kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perusahaan, menilai posisinya menggunakan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE), serta mengusulkan perbaikan sistem pengukuran kinerja, khususnya pada kriteria dengan nilai terendah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 89 responden, terdiri atas pimpinan dan karyawan. Hasil pengolahan data 2025, menunjukkan skor dari pimpinan sebesar 550,83 poin (55%) dan dari karyawan 572,74 poin (57%) dari total 1000 poin, menempatkan perusahaan dalam kategori *Good Performance*. Kriteria tertinggi menurut pimpinan adalah Kepemimpinan dan Fokus Tenaga Kerja (58%), sedangkan menurut karyawan adalah Perencanaan Strategis (63%). Sementara itu, nilai terendah berasal dari Fokus Pelanggan (pimpinan) dan Kepemimpinan (karyawan), masing-masing 53%. Perbaikan difokuskan pada komunikasi visi-misi, pelibatan karyawan, peningkatan layanan pelanggan, serta penguatan evaluasi berbasis MBCfPE untuk mendorong perbaikan berkelanjutan dan daya saing perusahaan.

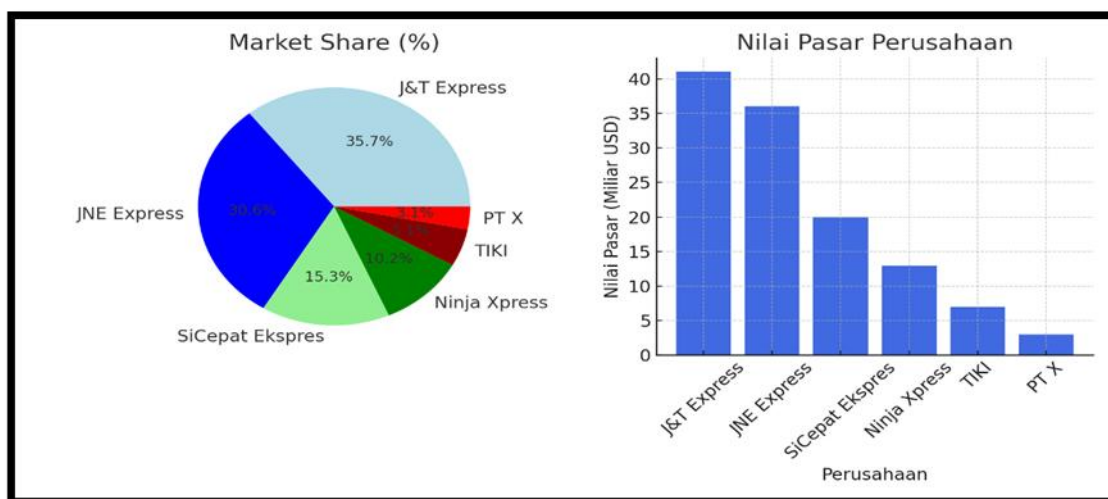
Kata Kunci: *Pengukuran Kinerja, Malcolm Baldrige, Kinerja Organisasi.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa dampak besar terhadap perubahan gaya hidup masyarakat modern. Kini, masyarakat semakin mengandalkan platform daring untuk memenuhi berbagai kebutuhan secara cepat, praktis, dan efisien (Fendya, 2018). Perubahan perilaku konsumen ini mendorong lonjakan aktivitas *e-commerce* yang pada akhirnya menciptakan peningkatan signifikan terhadap kebutuhan layanan logistik yang mampu mengakomodasi permintaan pengiriman secara tepat waktu, aman, dan terjangkau (Rumawas, 2021).

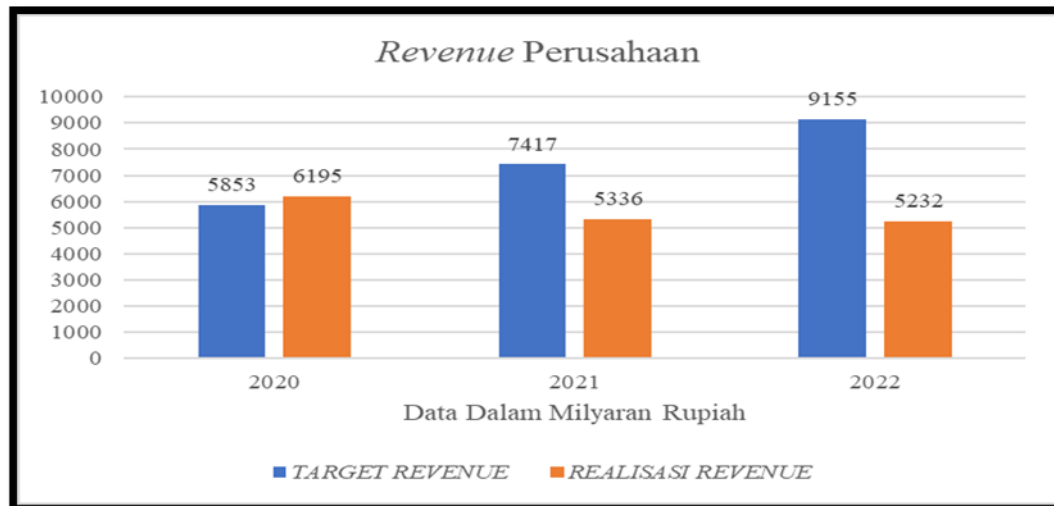
Sebagai konsekuensinya, industri jasa pengiriman mengalami tekanan besar untuk terus berinovasi dan melakukan transformasi menyeluruh, baik dari sisi operasional, pelayanan, hingga sistem teknologi informasi, guna menjaga daya saing dan mempertahankan kepercayaan pelanggan (Haryono, 2018). Dalam konteks ini, PT X, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, logistik, dan layanan keuangan, menghadapi tantangan besar untuk bertahan di tengah disrupsi digital. Meskipun memiliki jaringan distribusi fisik yang sangat luas dan historis panjang dalam bidang layanan pos di Indonesia, perusahaan mulai tertinggal dalam persaingan industri logistik nasional karena keterlambatan dalam adopsi sistem teknologi yang terintegrasi (Susanto, 2018).

Industri jasa pengiriman pun mengalami tekanan untuk terus berinovasi dan melakukan transformasi menyeluruh, baik dari sisi operasional, pelayanan, hingga sistem teknologi informasi, guna menjaga daya saing dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. Dalam konteks ini, PT X sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, logistik, dan layanan keuangan, menghadapi tantangan besar. Meskipun memiliki jaringan distribusi fisik yang sangat luas dan historis panjang dalam bidang layanan pos di Indonesia, perusahaan mulai tertinggal dalam persaingan industri logistik nasional. Berdasarkan data internal perusahaan, pada tahun 2024, pangsa pasar X tercatat hanya sebesar 3,1%. Angka ini jauh di bawah capaian kompetitor utama seperti J&T Express, JNE Express, dan SiCepat, yang secara agresif memperluas jaringan dan menerapkan strategi digitalisasi yang lebih adaptif. Fakta ini menunjukkan urgensi bagi X untuk mengevaluasi kembali strategi bisnis dan sistem kinerjanya guna menyesuaikan diri dengan tantangan era digital.



Gambar 1. Pangsa Pasar Perusahaan Logistik Indonesia 2024

Tidak hanya itu, realisasi pendapatan dalam tiga tahun terakhir (2020–2022) selalu berada di bawah target yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan adanya penurunan efektivitas operasional dan lemahnya strategi perusahaan dalam menjawab tantangan pasar logistik yang semakin kompleks dan dinamis (Rahayu, 2012).



Gambar 2. Grafik Revenue PT X Tahun 2020-2022

Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sistem pengukuran kinerja organisasi yang selama ini digunakan oleh PT X. Sistem tersebut, yaitu *Objective and Key Results* (OKR), meskipun mampu mengarahkan perhatian manajemen terhadap pencapaian target jangka pendek, dinilai belum mampu mengidentifikasi secara akurat berbagai permasalahan mendasar yang memengaruhi kinerja perusahaan secara menyeluruh. Fokus utama dari OKR adalah efisiensi pelaksanaan dan pencapaian hasil yang terukur, namun tidak sepenuhnya menggambarkan proses internal, kapabilitas organisasi, maupun interaksi antar unit kerja yang memengaruhi kinerja kolektif. Dalam konteks perusahaan logistik nasional yang tengah menghadapi tekanan dari persaingan global, perubahan kebutuhan konsumen yang dinamis, serta disrupsi teknologi digital, pendekatan seperti OKR tidak cukup untuk menjadi alat ukur utama bagi pengambilan keputusan strategis jangka panjang.

Kinerja sendiri dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu maupun kelompok dalam organisasi sesuai dengan peran, tanggung jawab, dan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan institusi (Afandi, 2021). Oleh karena itu, diperlukan sistem pengukuran kinerja yang mampu memetakan kelebihan dan kekurangan organisasi dalam berbagai aspek fungsional, termasuk manajerial, operasional, pengelolaan sumber daya manusia, dan kapabilitas adaptasi terhadap perubahan eksternal yang cepat. Sistem pengukuran yang komprehensif tidak hanya berfungsi sebagai alat monitoring, namun juga harus menjadi fondasi utama dalam merumuskan strategi bisnis yang tepat sasaran dan berbasis data.

Sistem manajemen kinerja yang baik membutuhkan perencanaan yang terstruktur, pengukuran yang objektif, serta proses evaluasi yang menyeluruh dan berkelanjutan agar pengambilan keputusan manajerial dapat dilakukan secara tepat dan berbasis pada informasi yang sah (Haryono, 2018). Salah satu kunci keberhasilan peningkatan kinerja organisasi dalam jangka panjang terletak pada penerapan sistem pengukuran berbasis indikator strategis dan operasional yang selaras dengan arah serta visi misi perusahaan (Rumawas, 2021). Ketika organisasi dapat mengevaluasi pencapaian kinerjanya dari berbagai dimensi secara serempak dan terintegrasi, maka potensi peningkatan produktivitas, efisiensi biaya, serta kepuasan pelanggan akan lebih mudah tercapai.

Sebagai solusi alternatif yang lebih komprehensif, pendekatan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)* hadir sebagai alat evaluasi yang mencakup keseluruhan elemen penting dalam keberlangsungan organisasi. Model ini menilai kinerja melalui tujuh kategori utama, yaitu Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Fokus Pelanggan, Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan, Fokus Tenaga Kerja, Operasi, dan Hasil Kinerja. Ketujuh kategori ini memberikan kerangka evaluasi menyeluruh terhadap aspek struktural dan proses bisnis perusahaan, sehingga hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata organisasi dalam menjawab berbagai tantangan (Muslim & Damayanti, 2020).

Kinerja diintegrasikan ke dalam perencanaan strategis organisasi dan didefinisikan sebagai gambaran tingkat keberhasilan pelaksanaan program, kegiatan, atau kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi. Pengukuran kinerja yang baik harus didasarkan pada kemampuan untuk diukur, divalidasi, dan dipercaya sehingga dapat menetapkan tanggung jawab yang jelas, memprioritaskan hal-hal penting, serta memberikan manfaat bagi pelanggan, pemangku kepentingan, dan pengambil keputusan (Ismara, 2020).

Kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan (Kasmir, 2019). mengatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan sesuatu (Afandi, 2021).

Untuk menyelesaikan atau meningkatkan tugas sesuai dengan kewajibannya dengan hasil yang diharapkan, ada dua indikator kinerja, yaitu kualitas (mutu), yang mengukur kinerja dengan melihat kualitas (mutu) pekerjaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu; kuantitas, yang mengukur kinerja dengan melihat jumlah (jumlah) yang dihasilkan seseorang. Ada tenggat waktu, yaitu ada batas waktu untuk menyelesaikan jenis pekerjaan tertentu (Kasmir, 2019).

Penerapan MBCfPE telah terbukti mampu memberikan arah perbaikan yang sistematis dan terukur, baik dalam konteks institusi pendidikan maupun industri jasa dan manufaktur. Kriteria-kriteria dalam MBCfPE telah dirancang secara struktural dan berbasis pada indikator kinerja yang dapat diukur, dibandingkan, serta dianalisis untuk menghasilkan rekomendasi pengembangan organisasi yang berkelanjutan (Arief, 2017). Di sektor industri, penggunaan MBCfPE menjadi alat bantu utama bagi manajemen dalam mengidentifikasi pencapaian strategis, menemukan akar penyebab lemahnya kinerja operasional, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis (Susanto, 2018). Lebih lanjut, pendekatan ini juga memungkinkan organisasi untuk menetapkan prioritas perbaikan dengan menitikberatkan pada area kinerja yang memiliki nilai capaian terendah dan menjadi titik kritis yang perlu ditingkatkan secara konsisten (Aulia, 2023).

B. Metode

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) adalah kerangka kerja evaluasi kinerja organisasi yang dirancang untuk mendorong peningkatan berkelanjutan melalui prinsip-prinsip manajemen mutu menyeluruh. Metode ini memberikan pendekatan sistematis dalam mengevaluasi kinerja organisasi berdasarkan tujuh kriteria utama, terdiri dari Kepemimpinan, Perencanaan Strategis; Fokus Pelanggan, Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan; Fokus Tenaga Kerja, Fokus Operasi, serta Hasil. Kriteria-kriteria tersebut membantu organisasi memahami posisi kinerja mereka saat ini, sekaligus merancang strategi perbaikan yang terintegrasi dan berorientasi hasil (Susanto, 2018).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan di X dengan menggunakan metode *Malcolm Baldrige* sebagai instrumen pengukuran. Adapun tahapan pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Poluasi dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 800 orang, terdiri dari 7 direksi, 56 vice president, 129 manajer, dan 608 karyawan di PT X Kantor Pusat. Karena jumlah populasi melebihi 100 orang, penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%, sehingga diperoleh 89 responden, terdiri dari pimpinan dan karyawan.

2. Perancangan kuesioner berdasarkan kriteria MBCfPE

Pertanyaan disusun berdasarkan tujuh kriteria *Malcolm Baldrige* dan dikembangkan menjadi 84 pernyataan dalam bentuk kuesioner berskala Likert 1–5. Sebelum penyebaran, dilakukan pre-test untuk memastikan relevan dan kesesuaian pertanyaan.

3. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> 0,361$. Sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Alpha Cronbach* dan diperoleh nilai sebesar 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik.

4. Penyebaran kuesioner
Kuesioner disebarikan kepada 89 responden melalui metode daring menggunakan *Google Form*.
5. Pengolahan data
Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan metode perhitungan skor *Malcolm Baldrige*, dengan tahapan sebagai berikut:

Menghitung Nilai Subkriteria

$$\text{Nilai SubKriteria} = \frac{\text{Jumlah skor pertanyaan} - \text{jumlah responden}}{(\text{Jumlah responden} \times 5) - \text{jumlah responden}} \quad (1)$$

Menghitung Nilai Kriteria

$$\text{Nilai Kriteria} = \sum \text{nilai Subkriteria} \quad (2)$$

Menghitung Nilai Keseluruhan

$$\text{Nilai Keseluruhan} = \sum \text{Nilai Kriteria} \quad (3)$$

6. Evaluasi Kinerja dan Usulan Perbaikan
Skor akhir diklasifikasikan berdasarkan skala *Malcolm Baldrige* untuk menentukan tingkat kinerja organisasi. Kriteria bernilai rendah dianalisis lebih lanjut menggunakan pendekatan ADLI dan LeTCI untuk merumuskan usulan perbaikan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pimpinan dan karyawan. Setelah itu, data dihitung sesuai dengan aturan MBCfPE untuk mengetahui tingkat perusahaan.

Hasil Perhitungan Nilai Skor Subkriteria, Skor Kriteria, dan Skor Total

Dimulai dengan menghitung nilai skor subkriteria, nilai skor kriteria, dan nilai skor total, pembobotan nilai dihitung dengan skala likert. Tabel 1. menunjukan hasil perhitungan skor penilaian MBCfPE.

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Penilaian MBCfPE

Kriteria	Nilai Maksimal	Nilai Pencapaian (Pimpinan)	Nilai Pencapaian (Karyawan)	%Nilai Pencapaian Kriteria	
				(Pimpinan)	(Karyawan)
Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)	120	69,64	63,05	58%	53%
Perencanaan Strategis (<i>Strategic Planning</i>)	85	45,54	53,79	54%	63%
Fokus Pelanggan (<i>Customer Focus</i>)	85	45,12	52,76	53%	62%
Pengukuran, Analisa dan Manajemen Pengetahuan (<i>Measurement, Analysis, and Knowledge Management</i>)	90	50,89	54,43	57%	60%
Fokus Tenaga Kerja (<i>Workforce Focus</i>)	85	49,17	49,41	58%	58%
Fokus Operasi (<i>Operation Focus</i>)	85	47,02	46,84	55%	55%
Hasil (<i>Result</i>)	450	243,45	252,46	54%	56%
Total	1000	550,83	572,74	55%	57%

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, hasil penilaian menurut pimpinan menunjukkan bahwa kriteria dengan capaian tertinggi adalah Kepemimpinan (*Leadership*) sebesar 58%, disusul oleh Fokus Tenaga Kerja (*Workforce Focus*) juga sebesar 58%, kemudian Pengukuran, Analisa dan Manajemen Pengetahuan (*Measurement, Analysis, and Knowledge Management*) dengan nilai 57%, serta Hasil (*Result*) sebesar 54%. Selanjutnya, Perencanaan Strategis (*Strategic Planning*) memperoleh 54%, Fokus Operasi (*Operation Focus*) sebesar 55%, dan terakhir Fokus Pelanggan (*Customer Focus*) dengan capaian 53%. Sementara itu, menurut penilaian karyawan, kriteria dengan pencapaian tertinggi adalah Perencanaan Strategis (*Strategic Planning*) sebesar 63%, diikuti oleh Fokus Pelanggan (*Customer Focus*) dengan nilai 62%, kemudian Pengukuran, Analisa dan Manajemen Pengetahuan (*Measurement, Analysis, and Knowledge Management*) sebesar 60%, Hasil (*Result*) sebesar 56%, serta Fokus Tenaga Kerja (*Workforce Focus*) dan Fokus Operasi (*Operation Focus*) yang sama-sama mencatatkan 58% dan 55%. Kriteria dengan capaian terendah menurut karyawan adalah Kepemimpinan (*Leadership*) sebesar 53%.

Level Predikat Perusahaan

Menurut Tabel 1.1, hasil pembobotan nilai kriteria menunjukkan bahwa tanggapan pimpinan mendapatkan skor 550,83, sedangkan tanggapan karyawan mendapatkan skor total 572,74. Tabel 1.2 menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam level *Average* dan predikat *Early Improvement*.

Tabel 1. Skor dan Level Predikat Perusahaan

Predikat	Skor	Level
<i>Early Development</i> (Perkembangan Awal)	0-275	<i>Poor</i>
<i>Early Result</i> (Hasil Awal)	276-375	
<i>Early Improvement</i> (Peningkatan Awal)	376-475	
<i>Good Performance</i> (Kinerja Baik)	476-575	<i>Average</i>
<i>Emerging Industry Leader</i> (Pemimpin Bisnis Baru)	576-675	
<i>Industry Leader</i> (Pemimpin Bisnis)	676-775	
<i>Benchmark Leader</i> (Pemimpin benchmark)	776-875	<i>Excellent</i>
<i>World Leader</i> (Pemimpin Kelas Dunia)	876-1000	

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2025

Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa kriteria dengan nilai capaian terendah dalam penilaian menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE) adalah Fokus Pelanggan, dengan persentase pencapaian sebesar 53% menurut pimpinan dan 62% menurut karyawan. Nilai pencapaian yang rendah mencerminkan bahwa aspek tersebut merupakan area yang paling membutuhkan perhatian dan perbaikan dalam proses bisnis perusahaan. Hal ini penting karena dalam sistem penilaian MBCfPE, skor total merupakan hasil akumulasi dari seluruh kriteria. Oleh karena itu, rendahnya nilai pada satu kriteria dapat berdampak signifikan terhadap penurunan skor keseluruhan perusahaan.

Berdasarkan hasil pembobotan terhadap nilai kriteria dari masing-masing tanggapan pada Tabel 1.1, diketahui bahwa total nilai yang diperoleh dari pimpinan adalah sebesar 550,83 dan dari karyawan sebesar 572,74. Berdasarkan nilai tersebut, organisasi berada pada level "*Average*" dengan predikat "*Good Performance*" sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.2. Level "*Good Performance*" dalam model MBCfPE menggambarkan fase awal di mana organisasi mulai menerapkan pendekatan manajemen mutu dan perbaikan kinerja, namun penerapannya belum merata dan belum sepenuhnya sistematis.

Organisasi pada tahapan ini disarankan untuk terus memperkuat pendekatan manajemen mutu agar lebih konsisten dan terintegrasi. Tujuannya adalah untuk naik ke tingkat berikutnya, yaitu “*Emerging Industry Leader*”. Ada tiga fokus utama dalam pengembangan pada tahap ini. Pertama, memperkuat pendekatan secara lebih sistematis di seluruh bagian organisasi. Kedua, memperluas implementasi pendekatan mutu ke lebih banyak area dalam perusahaan. Ketiga, menciptakan hasil yang lebih konsisten dengan cara melakukan pengukuran dan evaluasi secara lebih terstruktur guna mencapai perbaikan yang berkelanjutan (Brown, 2014).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara pimpinan dan karyawan terkait kinerja organisasi menurut pendekatan MBCfPE, di mana karyawan menilai aspek kepemimpinan sebagai yang paling lemah, sedangkan pimpinan justru menilainya paling tinggi. Nilai total penilaian menunjukkan bahwa PT X berada pada kategori *Average* dengan predikat *Good Performance*, namun masih memerlukan perbaikan signifikan. Dua kriteria yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah kepemimpinan dan fokus pelanggan, yang mencerminkan perlunya peningkatan efektivitas komunikasi visi oleh pimpinan serta penguatan sistem umpan balik pelanggan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan.

Daftar Pustaka

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia;Teori,Konsep dan Indikator* (edisi ke2). ZANAFA PUBLISHING
- Arief, M. L. (2017). *Manajemen Kinerja MTS Muhammadiyah Sontang Dengan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence*, Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Informatika, Vol. 4, No. 2
- Aulia, E. R., dkk. (2023). *Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (Studi Kasus pada PT. Danadipa Bertu Perkasa)*.
- Brown, M. G. (2014). *Baldrige Award Winning Quality: How to Interpret the Baldrige Criteria for Performance Excellence*. In CRC Press.
- Fendya, W. T. (2018). *Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer* , Jurnal IT-EDU, Vol 03, No 01
- Haryono, S. (2018). *Manajemen Kinerja SDM Teori & Aplikasi*. Jakarta Timur: Luxima Metro Media.
- Ismara, K. I., Soeharto., Andayani, S., Supriadi, D., Prianto, E., Kurniawan, A, W. (2020). *Good School Gove Untuk Meningkatkan Kinerja Sekolah Vokasional*.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Edisi ke-5). PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Muslim, D., & Damayanti, D. (2020). *Evaluasi Penerapan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence pada UMKM*. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri, 4(1).
- Rahayu, H. (2012). *Pengukuran kinerja perusahaan menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*. Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Rumawas, W. (2021). *Manajemen kinerja: Konsep, pengukuran, dan strategi peningkatan daya saing organisasi*. Yogyakarta: Deepublish. ISBN 978-623-7968-72-6.

- Susanto, E. (2018). Analisis Pendekatan *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence* (MBCfPE) TERHADAP Kinerja DI PT. Kinenta Indonesia, *Jurnal Sistem Teknik Industri*, Vol 19. No. 1
- Lufthy, B., Anwar, A., & Mulyati, D. S. (2023). Usulan perbaikan sistem pengukuran kinerja menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* di PT XYZ (Skripsi, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia).
- Analia, X. V., & Aviasti. (2021). Perbaikan Kinerja Rantai Pasok Halal Berdasarkan Pengukuran dengan Model Supply Chain Operation Reference (SCOR). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 1(2), 103–109. <https://doi.org/10.29313/jrti.v1i2.395>
- Muhammad Yudio Saralino, & Puti Renosori. (2024). Usulan Perbaikan Kualitas Produk Menggunakan Metode SQCdan TRIZ. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 49–58. <https://doi.org/10.29313/jrti.v4i1.3841>
- Rosdiana, H., Ashari, Y., & Fauzi Isniarno, N. (n.d.). Pengaruh Intensitas Curah Hujan terhadap Kegiatan Pemompaan pada Sump Berdasarkan Water Balance di PT XYZ. *Jurnal Sangkuriang Bandung*. <https://journal.sbpublisher.com/index.php/minetec>