



EVALUASI KUALITAS KINERJA BERDASARKAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE (MBCFPE) DI PT BPR DP TASPEN KC PURWOKERTO

Fakhrunisa Arifatun Ni'mah^a, Iis Cahya Aprilia^b, Parisya Nasywa Hafidatur Rofiah^{c*}, Yoiz Shofwa Shafrani^d

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Jurusan Perbankan Syariah; 234110202012@mhs.uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Jurusan Perbankan Syariah; 234110202014@mhs.uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

^c Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Jurusan Perbankan Syariah; 234110202025@mhs.uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

^d Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Jurusan Perbankan Syariah; shafraniy@uinsaizu.ac.id, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

* Penulis Korespondensi: Parisya Nasywa Hafidatur Rofiah

ABSTRACT

This study evaluates the performance quality of PT BPR DP Taspen KC Purwokerto based on the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). Therefore, a comprehensive evaluative approach is required to assess the extent to which the principles of performance excellence have been implemented within the organization. This study employed a quantitative descriptive method supported by literature studies and in-depth interviews with the management and employees of PT BPR DP Taspen KC Purwokerto. The collected data were analyzed using the seven MBCfPE criteria, namely leadership, strategic planning, customer focus, measurement and performance analysis, human resource management, process management, and organizational performance results. This method was used to describe the company's actual condition and objectively assess the level of implementation of each criterion. The results showed that the performance quality of PT BPR DP Taspen KC Purwokerto based on MBCfPE was categorized as very good or Benchmark Leader. Several aspects have been implemented optimally, particularly customer focus. However, there are still aspects that need improvement, especially in strategic planning and strengthening the performance measurement and analysis system. Overall, the implementation of MBCfPE has contributed positively to improving organizational effectiveness and efficiency and has become an important foundation for continuous performance improvement.

Keywords: *Performance Evaluation; BPR DP Taspen; Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence; Service Quality; Rural Bank*

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi kualitas kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto berdasarkan kriteria *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan evaluatif yang komprehensif untuk menilai sejauh mana penerapan prinsip-prinsip keunggulan kinerja telah dilaksanakan dalam organisasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan didukung studi pustaka serta wawancara mendalam kepada pihak manajemen dan karyawan PT BPR DP Taspen KC Purwokerto. Data yang diperoleh dianalisis berdasarkan tujuh kriteria MBCfPE, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, pengukuran dan analisis kinerja, pengelolaan sumber daya manusia, manajemen proses, serta hasil kinerja organisasi. Metode ini digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual perusahaan serta menilai tingkat penerapan setiap aspek kriteria secara

Naskah Masuk 25 Mei 2026; Revisi 27 Mei 2026; Diterima 29 Mei 2026; Terbit 3 Juni 2026

objektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto berdasarkan MBCfPE berada pada kategori sangat baik atau Benchmark Leader. Beberapa aspek telah diterapkan dengan optimal, terutama pada fokus pelanggan. Namun demikian, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam perencanaan strategis serta penguatan sistem pengukuran dan analisis kinerja. Secara keseluruhan, penerapan MBCfPE memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi serta menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan kinerja berkelanjutan.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja; BPR DP Taspen; Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence; Kualitas Kinerja; Perbankan

1. PENDAHULUAN

Perbankan adalah sektor yang sangat penting dalam ekonomi, dengan peran utama sebagai penyedia layanan keuangan bagi masyarakat. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), termasuk BPR DP Taspen, berkontribusi besar dalam mendukung kegiatan ekonomi, terutama dalam memberikan layanan pensiun dan pembiayaan. Dalam situasi persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan, meningkatkan performa menjadi kebutuhan yang mendesak agar perusahaan bisa bertahan dan tumbuh dengan berkesinambungan. Oleh karena itu, PT BPR DP Taspen KC Purwokerto diharapkan untuk terus memperbaiki dan berinovasi di berbagai bidang operasionalnya. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas kinerja organisasi adalah Kriteria Malcolm Baldrige untuk Keunggulan Kinerja (MBCfPE). Model ini dirancang sebagai suatu kerangka yang membantu organisasi dalam mencapai keunggulan melalui peningkatan menyeluruh dari kualitas manajemen dan operasional. MBCfPE memiliki tujuh kriteria utama, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, pengukuran dan analisis kinerja, pengelolaan SDM, manajemen proses, serta hasil kinerja organisasi. Dengan mengimplementasikan metode ini, PT BPR DP Taspen KC Purwokerto diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.

Keunggulan dari pendekatan Malcolm Baldrige terletak pada sifatnya yang menyeluruh dan terintegrasi, sehingga dapat menjangkau semua aspek penting dalam organisasi. Dalam konteks PT BPR DP Taspen KC Purwokerto, penggunaan model ini bisa mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih produktif, meningkatkan pelayanan kepada nasabah, serta memperkuat strategi bisnis agar lebih responsif terhadap perubahan di lingkungan eksternal, termasuk regulasi dan dinamika pasar. Selanjutnya, tingginya tingkat persaingan di industri perbankan memaksa perusahaan untuk terus berinovasi dan memelihara kepercayaan publik. Kepercayaan nasabah merupakan sesuatu yang sangat berharga bagi lembaga keuangan. Dengan menerapkan standar keunggulan yang sistematis seperti MBCfPE, PT BPR DP Taspen KC Purwokerto dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen organisasi, sehingga mampu membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan mendukung pertumbuhan usaha yang berkelanjutan. Kinerja sebuah lembaga perbankan tidak hanya dinilai dari aspek finansial, tetapi juga dari mutu layanan, inovasi produk, dan kemampuan dalam mengelola risiko. MBCfPE menyediakan panduan yang jelas untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan, sehingga PT BPR DP Taspen KC Purwokerto dapat lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah dan mampu bersaing dalam industri perbankan yang terus berubah. Pelaksanaan pendekatan ini juga berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang lebih adaptif terhadap perubahan. Dengan memanfaatkan data dan evaluasi kinerja yang terstruktur, perusahaan dapat lebih tepat dalam mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan, sehingga strategi yang diterapkan lebih efektif dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan pelanggan.

Di era digital saat ini, penerapan MBCfPE juga relevan untuk mendukung integrasi teknologi dalam operasional perbankan. Digitalisasi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempermudah akses keuangan bagi masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan berbasis keunggulan, PT BPR DP Taspen KC Purwokerto dapat mengoptimalkan penerapan teknologi dalam mendukung strategi bisnisnya. Berdasarkan sejumlah pertimbangan tersebut, penerapan Kriteria Malcolm Baldrige untuk Keunggulan Kinerja (MBCfPE) menjadi salah satu opsi strategis bagi PT BPR DP Taspen KC Purwokerto dalam memperbaiki kinerja dan daya saing perusahaan. Dengan pendekatan yang terstruktur dan fokus pada keunggulan, perusahaan diharapkan dapat menghadapi tantangan di sektor perbankan dengan lebih baik, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja

Kinerja merupakan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien. Kinerja perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga mencakup proses kerja, kualitas pelayanan, produktivitas, kemampuan manajemen, serta keberhasilan organisasi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi aspek penting untuk mengetahui kondisi perusahaan dan menentukan strategi peningkatan kualitas organisasi.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan melalui integrasi metode Malcolm Baldrige dan analisis SWOT. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kepemimpinan, fokus pelanggan, pengelolaan sumber daya manusia, proses operasional, dan strategi perusahaan. Penerapan Malcolm Baldrige membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan strategi peningkatan kinerja secara berkelanjutan [12]. Selanjutnya, kajian ini menjelaskan bahwa pengukuran kinerja menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) dilakukan melalui tujuh kriteria utama, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, pengukuran dan analisis pengetahuan, fokus tenaga kerja, fokus operasi, serta hasil kinerja organisasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan MBCfPE mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat keunggulan kinerja perusahaan dan menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas organisasi [2]. Sementara itu, dalam penelitian ini pendekatan Malcolm Baldrige merupakan metode evaluasi kinerja yang dapat digunakan untuk menilai kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya dan mencapai tujuan perusahaan. Kinerja organisasi dipandang sebagai hasil dari kemampuan perusahaan dalam menerapkan sistem manajemen yang efektif, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjaga kepuasan pelanggan. Selain itu, organisasi dengan sistem kinerja yang baik dinilai lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis dan meningkatkan daya saing perusahaan [4].

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil pencapaian organisasi yang diperoleh melalui pengelolaan sumber daya, strategi, dan proses operasional secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengukuran kinerja menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence dapat membantu organisasi dalam mengevaluasi kondisi perusahaan secara menyeluruh serta mendukung upaya peningkatan kualitas dan daya saing organisasi secara berkelanjutan.

2.2. Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) merupakan suatu metode pengukuran dan evaluasi kinerja organisasi yang digunakan untuk menilai tingkat keunggulan perusahaan secara menyeluruh. Metode ini dikembangkan untuk membantu organisasi meningkatkan kualitas manajemen, efektivitas operasional, daya saing, serta keberlanjutan kinerja organisasi. Malcolm Baldrige tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga menilai proses manajemen dan strategi yang diterapkan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Ada tujuh aspek dalam kriteria Malcolm Baldrige, antara lain: Kriteria pertama adalah *Leadership* (Kepemimpinan) yang mencakup cara di mana pemilik usaha dapat membimbing dan mendukung perusahaan, menetapkan tujuan, visi, serta prinsip-prinsip dalam usaha mereka. Kriteria kedua adalah *Strategic Plan* (Perencanaan Strategis) yaitu metode yang digunakan oleh perusahaan dalam menetapkan sasaran serta rencana yang secara strategis dapat dikomunikasikan dan diubah sesuai dengan kondisi yang ada, juga bagaimana mengevaluasinya. Kriteria ketiga adalah *Customer and Market Focus* (Fokus Pelanggan dan Pasar) yaitu mengevaluasi cara menyusun berkomunikasi dengan pelanggan untuk meraih keberhasilan bisnis yang berkelanjutan, termasuk cara organisasi memperhatikan suara pelanggan, memberikan layanan, serta melebihi ekspektasi pelanggan, membangun koneksi, dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Kriteria keempat adalah *Measurement, Analysis and Knowledge Management* (Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan) yang menilai sejauh mana organisasi dapat menetapkan, memperoleh, mengevaluasi, memperbaiki informasi aset, serta data yang dimiliki oleh perusahaan. Kriteria kelima adalah *Workforce Focus* (Fokus Kepada Pekerja) yaitu fokus pada karyawan menilai seberapa baik bisnis untuk mengevaluasi sumber daya manusia (SDM), kapasitasnya, kemampuan, juga bagaimana cara berbisnis membangun situasi kerja yang positif untuk tiap anggotanya. Kriteria keenam adalah *Process Management* (Manajemen Proses) yang mengevaluasi cara organisasi mengatur, memberdayakan, merancang sistem kerja serta prosedur pekerjaan yang efektif guna meningkatkan tingkat kepuasan konsumen serta meraih keberhasilan bisnis. Kriteria ketujuh adalah *Result* (Hasil) yaitu mengevaluasi efektivitas dan pertumbuhan organisasi, kepuasan dari para pelanggan, kinerja keuangan serta pasar, efisiensi operasional dan pemasaran, serta tanggung jawab yang diemban oleh kepemimpinan.

Menurut penelitian ini, Malcolm Baldrige digunakan sebagai alat evaluasi organisasi untuk mengetahui tingkat efektivitas manajemen dalam mencapai tujuan institusi. Pendekatan ini menekankan pentingnya kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, pengelolaan sumber daya manusia, serta pengukuran kinerja sebagai dasar peningkatan mutu organisasi secara berkelanjutan. Penerapan Malcolm Baldrige dinilai mampu membantu organisasi dalam mengidentifikasi kelemahan dan menentukan langkah perbaikan yang tepat [11]. Selanjutnya, penelitian ini menegaskan bahwa Malcolm Baldrige merupakan metode pengukuran kinerja yang bersifat komprehensif karena menilai seluruh aspek organisasi secara terintegrasi. Dalam pendekatan ini terdapat tujuh kriteria utama, yaitu leadership, strategic planning, customer focus, measurement analysis and knowledge management, workforce focus, operations focus, serta results. Ketujuh kriteria tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat keunggulan organisasi dan kemampuan perusahaan dalam mencapai kinerja yang efektif dan efisien [8]. Menurut kajian ini, penerapan Malcolm Baldrige dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas perusahaan. Metode ini memberikan gambaran mengenai kondisi internal organisasi sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan secara lebih tepat. Selain itu, Malcolm Baldrige juga dianggap mampu meningkatkan daya saing organisasi melalui penerapan manajemen mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan peningkatan kinerja berkelanjutan [5]. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence digunakan untuk mengukur tingkat kinerja perusahaan berdasarkan tujuh kategori utama yang saling berkaitan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan Malcolm Baldrige mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi perusahaan sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan organisasi. Metode ini juga membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas manajemen perusahaan [7]. Sementara itu, dalam kajian ini, Malcolm Baldrige merupakan metode pengukuran kinerja yang dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Pendekatan ini digunakan untuk menilai kualitas operasional organisasi melalui aspek kepemimpinan, strategi, fokus pelanggan, pengelolaan tenaga kerja, serta hasil kinerja organisasi. Penerapan Malcolm Baldrige dinilai mampu membantu organisasi dalam meningkatkan efektivitas manajemen dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan [6].

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence merupakan metode pengukuran dan evaluasi kinerja organisasi yang digunakan untuk menilai tingkat keunggulan perusahaan secara menyeluruh melalui tujuh kriteria utama. Metode ini membantu organisasi dalam melakukan evaluasi, meningkatkan kualitas manajemen, memperbaiki proses operasional, serta meningkatkan daya saing dan keberlanjutan kinerja organisasi.

2.3. Fokus Pasar dan Pelanggan

Fokus pasar dan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence yang menekankan kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan. Fokus ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan, inovasi, serta strategi organisasi yang berorientasi pada kebutuhan pasar. Organisasi yang mampu memahami pasar dan memberikan pelayanan yang baik akan memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing perusahaan.

Menurut penelitian ini, fokus pasar dan pelanggan merupakan upaya organisasi dalam membangun kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas dan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Dalam pendekatan Malcolm Baldrige, organisasi dituntut untuk memahami keinginan pelanggan, menjaga hubungan dengan pelanggan, serta melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan [10]. Selanjutnya, penelitian ini menjelaskan bahwa fokus pelanggan dalam pendekatan Malcolm Baldrige berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan unggulan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, komunikasi yang baik, responsivitas organisasi, serta kemampuan memahami harapan pelanggan. Dengan adanya fokus pelanggan, organisasi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan [1]. Hasil kajian lain menyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan aspek pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemampuan dalam menangani kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan yang optimal [9]. Selain itu, kajian ini menjelaskan bahwa orientasi pasar dan pelanggan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas organisasi dan daya saing perusahaan.

Organisasi yang mampu memahami kondisi pasar dan kebutuhan pelanggan akan lebih mudah dalam menentukan strategi pelayanan dan pengembangan bisnis. Fokus pelanggan juga menjadi dasar bagi organisasi untuk melakukan inovasi dan perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan [3].

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa fokus pasar dan pelanggan merupakan upaya organisasi dalam memahami kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas, komunikasi yang baik, serta strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam pendekatan Malcolm Baldrige, fokus pasar dan pelanggan menjadi salah satu indikator penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, dan daya saing organisasi secara berkelanjutan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang dipakai dalam studi ini ialah metode kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif deskriptif adalah suatu cara penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisa, dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti dengan obyektif berdasarkan data angka. Pendekatan ini menitikberatkan pada pemrosesan data numerik untuk mendapatkan gambaran jelas tentang kondisi yang ada di lapangan, tanpa maksud untuk menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian, penelitian deskriptif kuantitatif dapat dipahami sebagai metode yang digunakan untuk menganalisis fenomena secara sistematis dengan menyajikan data dalam format angka, di mana data tersebut akan dianalisis untuk menarik kesimpulan yang sesuai dengan keadaan faktual. Penelitian ini berfokus pada penggambaran keadaan yang ada tanpa melakukan perubahan variabel. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis dan menjelaskan bagaimana penerapan prinsip kepemimpinan, perhatian terhadap pelanggan, serta pengukuran kinerja yang berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja organisasi di PT BPR DP Taspen KC Purwokerto. Melalui pendekatan ini, diharapkan mampu diperoleh gambaran yang jelas mengenai seberapa besar kontribusi ketiga aspek tersebut terhadap peningkatan performa perusahaan secara keseluruhan.

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT BPR DP Taspen KC Purwokerto yang beralamat di Jl. Prof. Dr. Suharso No.2, Glempang, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114 dengan pengumpulan data utama melalui wawancara yang dilakukan pada hari Kamis, 27 April 2026.

3.2. Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari narasumber, yaitu manajer dan karyawan PT BPR DP Taspen KC Purwokerto, melalui wawancara mendalam.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka (Search Library) berupa dokumen internal, literatur terkait prinsip Malcolm Baldrige, laporan, serta referensi akademis yang mendukung analisis dan pemahaman konteks penelitian.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur dengan manajer dan karyawan PT BPR DP Taspen KC Purwokerto untuk menggali informasi secara detail mengenai kondisi saat ini di PT BPR DP Taspen KC Purwokerto. Wawancara ini memungkinkan peneliti mendapatkan data kualitatif yang mendalam.

b. Studi Pustaka (Search Library)

Peneliti mengumpulkan data pendukung dari berbagai sumber pustaka yang relevan untuk memperkuat analisis dan interpretasi hasil wawancara serta memberikan landasan teori yang kuat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Penilaian Kinerja Perusahaan

- a. Penilaian Kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto menggunakan alat analisis Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). Berikut adalah perhitungan hasil rekapitulasi penilaian kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto pada 7 kriteria:

KRITERIA	NILAI	NILAI KATEGORI	PERSENTASE
Kepemimpinan (120)			
Kepemimpinan Organisasi (70)	50	50 + 40 = 90	$(90/120) \times 100 = 75\%$
Pengelolaan dan Tanggung Jawab Sosial (50)	40		
Perencanaan Strategi (85)			
Pengembangan Strategi (40)	30	30 + 35 = 65	$(65/85) \times 100 = 76,47\%$
Penyebarluasan Strategi (45)	35		
Fokus Pasar dan Pelanggan (85)			
Pengetahuan tentang Pasar dan Pelanggan (40)	37	37 + 42 = 79	$(79/85) \times 100 = 92,94\%$
Hubungan dan Kepuasan Pelanggan (45)	42		
Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan (90)			
Pengukuran, Analisa dan Peningkatan Kinerja (45)	35	35 + 30 = 65	$(65/90) \times 100 = 72,22\%$
Manajemen Informasi, Teknologi Informasi dan Pengetahuan (45)	30		
Fokus Tenaga Kerja (85)			
Keterlibatan Tenaga Kerja (45)	30	30 + 35 = 65	$(65/85) \times 100 = 76,47\%$
Lingkungan Tenaga Kerja (40)	35		
Manajemen Proses (85)			
Desain Sistem Kerja (45)	35	35 + 35 = 70	$(70/85) \times 100 = 82,35\%$
Manajemen dan Peningkatan Proses Kerja (40)	35		
Hasil Bisnis (450)			
Hasil Produk dan Jasa (100)	85	85 + 60 + 60 + 60 + 60 + 61 = 386	$(386/450) \times 100 = 86,44\%$
Hasil yang Berhubungan dengan Konsumen (70)	60		
Hasil Finansial dan	60		

Pasar (70)	
Hasil Sumber Daya Manusia (70)	60
Hasil Proses Efektivitas Perusahaan (70)	60
Hasil Kepemimpinan (70)	61
TOTAL	820

b. Klasifikasi Posisi Kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto

Kinerja Global Perusahaan	Rentang Nilai	Klasifikasi Kelas Perusahaan	Posisi PT BPR DP Taspen KC Purwokerto
Early Development	(0-275)	Poor	
Early Result	(276-375)		
Early Improvement	(376-475)	Average	
Good Performance	(476-575)		
Emerging Industry Leader	(576-675)		
Industry Leader	(676-775)	Excellent	820
Benchmark Leader	(776-875)		
World Class Leader	(876-1000)		

4.2. Analisa Hasil

Berdasarkan klasifikasi perusahaan menurut MBCfPE, PT BPR DP Taspen KC Purwokerto berhasil meraih total skor 820, yang menempatkannya dalam kategori Benchmark Leader dengan level Excellent. Artinya, PT BPR DP Taspen KC Purwokerto menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam berbagai aspek operasional dan manajerial, menjadikannya sebagai acuan bagi perusahaan lain dalam industri yang sama. Kategori Benchmark Leader ini mencerminkan bahwa PT BPR DP Taspen KC Purwokerto tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga melampaui ekspektasi dalam hal efisiensi, efektivitas, dan inovasi. Kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto yang unggul terlihat dari nilai tertinggi yang diperoleh pada kategori "Fokus Pasar dan Pelanggan," dengan skor 92,94. Ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta mampu memberikan layanan yang memuaskan. Namun, meskipun PT BPR DP Taspen KC Purwokerto berada di posisi yang sangat baik, terdapat area yang perlu diperbaiki, yaitu pada kategori "Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan," yang mendapatkan skor terendah sebesar 72,22. Hal ini mengindikasikan bahwa PT BPR DP Taspen KC Purwokerto perlu meningkatkan kemampuan dalam pengukuran dan analisis data untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif dan strategis. Dengan demikian, meskipun PT BPR DP Taspen KC Purwokerto berada di puncak klasifikasi, perusahaan harus tetap berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama dalam aspek pengukuran dan analisis, agar dapat mempertahankan posisinya sebagai pemimpin dalam industri dan terus beradaptasi dengan perubahan pasar yang dinamis. Upaya ini akan membantu PT BPR DP Taspen KC Purwokerto untuk tidak hanya mempertahankan kinerja yang baik, tetapi juga untuk terus berinovasi dan meningkatkan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kualitas kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE), dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja perusahaan berada pada kategori *Benchmark Leader* dengan total skor sebesar 820 dan

Evaluasi Kualitas Kinerja Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige (MBCFPE) di PT BPR DP Taspen KC Purwokerto (Fakhrunisa Arifatun Ni'mah)

termasuk dalam klasifikasi *Excellent*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa PT BPR DP Taspen KC Purwokerto telah mampu menerapkan prinsip-prinsip keunggulan kinerja secara cukup optimal dalam berbagai aspek organisasi. Penilaian tertinggi diperoleh pada kriteria fokus pasar dan pelanggan, yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan nasabah, menjaga hubungan dengan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, aspek hasil bisnis dan manajemen proses juga menunjukkan capaian yang baik, sehingga mendukung efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada kriteria pengukuran, analisa, dan manajemen pengetahuan yang memperoleh nilai terendah dibandingkan kriteria lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih perlu memperkuat sistem pengelolaan data, analisis kinerja, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pengambilan keputusan yang lebih strategis dan akurat. Perusahaan disarankan untuk mulai menggunakan dashboard digital dan pelatihan analisis data bagi staf. Secara keseluruhan, penerapan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kinerja PT BPR DP Taspen KC Purwokerto. Pendekatan ini membantu perusahaan dalam mengevaluasi kondisi organisasi secara menyeluruh, meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat daya saing, serta mendukung terciptanya perbaikan kinerja yang berkelanjutan di tengah persaingan industri perbankan yang semakin dinamis.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan dalam proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Ibu Yoiz Shofwa Shafrani selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak PT BPR DP Taspen KC Purwokerto yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Faris Ats-Tsabit, Y. Sulistyowati, N. Andarusito, and S. Utami, "Analisis Manajemen Keberhasilan Layanan Unggulan Neurotraumarehabilitasi dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Kriteria di RS S Tahun 2023," *2024*, vol. 8, no. 4.
- [2] E. Rizki Aulia and Minto Waluyo, "Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (Studi Kasus pada PT. Danadipa Bertu Perkasa)," *JTMEI*, vol. 2, no. 4, pp. 212–224, Dec. 2023. Available: <https://doi.org/10.55606/jtmei.v2i4.3024>
- [3] L. Bonita, A. Anwar, and D. S. Mulyati, "Usulan Perbaikan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence di PT.X," *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2023. Available: <https://doi.org/10.29313/bcsies.v3i1.5312>
- [4] A. M. Ibrahim, "Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence Pada Kinerja," *JKI*, vol. 3, no. 4, pp. 1168–1177, Nov. 2024. Available: <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.4.20>
- [5] Juwarso, E. H. A. Nugroho, K. C. Kirana, S. K. Wati, and E. K. Widodo, "Analisis Penerapan Kriteria Malcolm Baldrige (MBCfPE) pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia," *Journal of Economics and Business UBS*, vol. 12, no. 3, pp. 1460–1473, 2023.
- [6] A. F. I. Himawan, "Malcolm Baldrige Criteria sebagai Pengukuran Kinerja Operasional Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Gresik," *Business and Economics*, no. 20, pp. 849–865, 2022. Available: <https://doi.org/10.25170/metris.v22i02.2953>
- [7] N. R. Romadoni, H. H. Hasanah, and H. W. Wijaya, "Pengukuran Kinerja PT. Krakatau Posco Energy dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence," *Jurnal Intent: Jurnal Industri dan Teknologi Terpadu*, vol. 4, no. 2, pp. 156–167, 2021. Available: <https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/intent/article/view/1851>
- [8] R. M. Silitonga and Y.-T. Jou, "Performance Assessment Based on Malcolm Baldrige Model Criteria in the Automotive Industry: A Case Study," *Metris: Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 22, pp. 107–112, 2021. Available: <https://doi.org/10.25170/metris.v22i02.2953>

- [9] S. R. P. Saputra, M. Angguda, and N. Azhara, "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BRI di Gorontalo)," *JBFE*, vol. 3, no. 2, pp. 31–45, 2023. Available: <https://doi.org/10.32585/jbfe.v3i2.3892>
- [10] Y. S. Shafrani, A. I. Febrianti, E. Widiyastuti, and H. Nabila, "Strategi Peningkatan Kinerja PT BPR BKK Purwokerto (Perseroda) Berbasis MBCfPE," *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen (JAEM)*, vol. 2, no. 2, pp. 11–19, 2025.
- [11] V. T. Restianingati, "State-owned Enterprise Performance Measurement Based on the 2016 Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence," *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, vol. 11, no. 1, pp. 16–26, 2023. Available: <https://doi.org/10.21070/jkmp.v11i1.1720>
- [12] M. A. Prasetyo and H. C. Wahyuni, "Performance Improvement Strategy With Malcolm Baldrige Method Integration and SWOT Analysis (Case Study at UD. Syaiful Plastik)," *PELS*, vol. 2, 2021. Available: <https://doi.org/10.21070/pels.v2i0.1162>