

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja organisasi dengan menggunakan metode *malcolm baldrige national quality award* untuk menentukan strategi peluang perbaikan (*opportunity for improvement* (OFI)) yang tepat dan rencana tindakan perbaikan (*action plan for improvement* (AFI)) untuk PT. Bank Perkreditan Rakyat BePeDe Kutai Sejahtera. Penelitian ini menggunakan metode naratif interpretatif yang didukung oleh deskriptif kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner, wawancara, dan studi dokumen. Penelitian ini menggunakan narasumber dari seluruh pekerja yang bekerja di PT. Bank Perkreditan Rakyat BePeDe Kutai Sejahtera, perwakilan dari pemegang saham utama perusahaan induk, serta kepala sektor di setiap cabang perusahaan sebagai responden penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan hasil bahwa PT. Bank Perkreditan Rakyat BePeDe Kutai Sejahtera telah melakukan pengukuran dan penilaian kinerja menggunakan MBNQA, dan hasilnya menunjukkan bahwa perusahaan berada pada level *benchmark leader* dengan skor 781 poin dari total maksimum 1000 poin. Meskipun kekuatan perusahaan terletak pada kepemimpinan dan fokus pelanggan dan pasar, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain pada pengukuran, analisis dan pengetahuan manajemen dan fokus tenaga kerja. Penekanan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat membantu mempengaruhi perencanaan strategik perusahaan dan mendorong pertumbuhan yang lebih baik di masa depan.

Kata Kunci: *Malcolm Baldrige Quality Award* (MBNQA), penilaian kinerja organisasi, rencana tindakan perbaikan, strategi peluang perbaikan,

## ABSTRACT

*This research aims to measure the organizational performance using the Malcolm Baldrige National Quality Award method to determine the appropriate opportunities for improvement (OFI) and action plan for improvement (AFI) strategies for PT. Bank Perkreditan Rakyat BePeDe Kutai Sejahtera. This research uses a narrative interpretive method supported by quantitative descriptive by distributing questionnaires, conducting interviews, and document studies. The sources of this research are from all employees working at PT. Bank Perkreditan Rakyat BePeDe Kutai Sejahtera, representatives from the main shareholder of the parent company, and the head of each branch sector of the company as research respondents. The results of the research show that PT. Bank Perkreditan Rakyat BePeDe Kutai Sejahtera has measured and evaluated its performance using MBNQA, and the results show that the company is at the benchmark leader level with a score of 781 out of a total maximum of 1000 points. Although the company's strengths lie in leadership and customer and market focus, there are still some aspects that need to be improved, including measurement, analysis, and management knowledge, and workforce focus. Emphasizing these aspects is expected to help influence the company's strategic planning and promote better growth in the future.*

*Keywords: Action plan for improvement, Malcolm Baldrige Quality Award (MBNQA), opportunity for improvement, organizational performance assessment.*