

## INTISARI

Penelitian ini dibuat untuk mengukur kualitas proses kinerja serta dapat mempersiapkan suatu peningkatan atau perbaikan kinerja PT Bank Danamon dalam rangka usaha untuk memperluas jangkauan pasar. Dalam upaya tersebut, perusahaan membentuk departemen khusus, yaitu *Corporate Real Estate Management (CREM)*, yang bertanggung jawab khusus pada properti perusahaan serta keefektifan operasionalnya.

Kualitas barang atau jasa merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan dalam persaingan global. Untuk itu diperlukan suatu metode yang tepat agar dapat mengetahui kualitas proses kinerja CREM. *Malcolm Baldrige National Quality award (MBNQA)* merupakan salah satu metode yang telah terbukti meningkatkan kemampuan bersaing bagi perusahaan-perusahaan di Amerika. Dengan menggunakan metode tersebut akan dapat diketahui kualitas proses kinerja awal dari perusahaan dan dapat mempersiapkan suatu peningkatan atau perbaikan untuk meningkatkan perusahaan selanjutnya.

Hasil pengukuran berada pada *level* yang cukup baik, dimana total nilai yang dicapai perusahaan adalah 434.14 atau termasuk dalam *level 3* dari *score band description*. Evaluasi hasil pengukuran kinerja tersebut digunakan untuk menentukan usulan-usulan perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Kata kunci:

*Malcolm Baldrige National Quality award (MBNQA)*, pengukuran kualitas proses kinerja.

## ABSTRACT

This research is conducted to measure the process performance quality and to prepare strategies to improve the performance quality of PT Bank Danamon in order to expand their market reach. As an effort, the company formed a special department, Corporate Real Estate Management (CREM). A department which is specifically responsible of the company's property and operational effectiveness.

The quality of goods or services is one of the most important factors in improving the enterprise's competitiveness in the global competition. It requires an appropriate method to monitor the CREM's process performance quality. In America, Malcolm Baldrige National Quality award (MBNQA) is one of the methods that has been proven to improve companies' ability to compete. By using these methods, companies could predict their early process performance quality and prepare improvement strategies to improve the future productivity.

The effectiveness measurement of PT Bank Danamon is in a fairly good level, which reached a total value of 434.14 or categorized as grade 3 within the score band description. The result of this performance measurement is used to determine the improvement strategies in order to improve the performance of the company.

**Keywords:** Malcolm Baldrige National Quality award (MBNQA), the measurement of process performance quality.