



ANALISIS PENERAPAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE (MBCfPE) TERHADAP KUALITAS KINERJA DI KSPPS BMT DAS PURBALINGGA

Dwi Retno Ardani

224110202100@mhs.uisaizu.ac.id

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Hawin Mu'alif Maulana

224110202106@mhs.uinsaizu.ac.id

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Nabila Khairunnisa Azhar

224110202115@mhs.uinsaizu.ac.id

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Yoiz Shofwa Shafrani

shafraniy@uinsaizu.ac.id

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Korespondensi penulis : 224110202100@mhs.uisaizu.ac.id

Abstrak. *This study aims to analyze the implementation of the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) in enhancing performance quality at KSPPS BMT DAS Purbalingga, a sharia microfinance institution in Indonesia. Using a descriptive quantitative approach, the study assesses seven dimensions of MBCfPE—Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Measurement, Knowledge Management, Workforce Focus, Process Management, and Results. The findings reveal that BMT DAS Purbalingga achieved an overall score of 830, categorizing it as a "Benchmark Leader" under the MBCfPE framework. The highest performance was recorded in the "Customer and Market Focus" category with a score of 88.23%, reflecting the organization's strong customer orientation and service quality. However, the "Measurement, Analysis, and Knowledge Management" dimension scored the lowest (77.77%), indicating room for improvement in strategic data analysis and knowledge utilization. These results suggest that the adoption of MBCfPE has positively influenced institutional performance, positioning KSPPS BMT DAS as a model for excellence in the Islamic microfinance sector. The research contributes to existing literature by providing empirical evidence on MBCfPE application in a sharia cooperative context and supports prior findings on the framework's versatility across industries.*

Keywords: *BMT DAS; Malcolm Baldrige; Performance Excellence; Quality Management; Sharia Cooperative*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) dalam meningkatkan kualitas kinerja di KSPPS BMT DAS Purbalingga, sebuah lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, penelitian ini menilai tujuh dimensi utama MBCfPE, yaitu: Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Fokus Pelanggan, Pengukuran dan Manajemen Pengetahuan, Fokus Tenaga Kerja, Manajemen Proses, dan Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BMT DAS Purbalingga memperoleh skor total 830, yang menempatkannya dalam kategori "Benchmark Leader" berdasarkan kerangka MBCfPE. Kinerja tertinggi terdapat pada kategori "Fokus Pasar dan Pelanggan" dengan nilai 88,23%, yang mencerminkan orientasi pelanggan dan kualitas layanan yang kuat. Namun, dimensi "Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan" memperoleh skor terendah (77,77%), mengindikasikan perlunya peningkatan dalam analisis data strategis dan pemanfaatan pengetahuan. Temuan ini menyiratkan bahwa adopsi MBCfPE telah memberikan pengaruh positif terhadap kinerja institusional, serta menempatkan BMT DAS sebagai model keunggulan di sektor keuangan mikro syariah. Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur dengan menghadirkan bukti empiris penerapan MBCfPE dalam konteks koperasi syariah, dan mendukung temuan sebelumnya mengenai fleksibilitas kerangka ini di berbagai sektor industry.

Kata Kunci: *BMT DAS; Malcolm Baldrige; Kinerja Unggul; Manajemen Mutu; Koperasi Syariah*

PENDAHULUAN

Koperasi syariah adalah badan usaha berbentuk koperasi yang operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip dalam agama Islam. (Aulia and Dasuki 2024). Sementara itu, BMT (Baitul Mal wat Tamwil) adalah sebuah badan keuangan skala mikro dimana seluruh kegiatannya berlandaskan pada prinsip-prinsip ekonomi Islam (Ghufroon and Dewi 2024). BMT memiliki dua peran utama, di satu sisi, BMT beroperasi sebagai entitas bisnis, dan di sisi lain, BMT melaksanakan fungsi sosial dengan cara mengumpulkan, mengelola, serta mendistribusikan dana ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf (Calam, Sari, and Aryanto 2021). Secara garis besar, BMT tidak hanya berkonsentrasi pada keuntungan moneter, tetapi juga pada pemberdayaan ekonomi umat serta pembangunan sosial yang berkelanjutan (Naheri, Rabiatul Adawiyah, and Rahman Ambo Masse 2024). Salah satu bentuk Koperasi Syariah yang berkembang pesat adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT), termasuk KSPPS BMT DAS yang beroperasi di Purbalingga. Berbagai upaya peningkatan kualitas kinerja telah dilakukan oleh organisasi, termasuk adopsi kerangka kerja (framework) manajemen kualitas yang teruji. Salah satu kerangka kerja yang diakui secara global dan komprehensif ialah Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE). Malcolm Baldrige adalah panduan yang membantu perusahaan mencapai kinerja terbaik. MBCfPE adalah kerangka kerja manajemen yang komprehensif, mengintegrasikan elemen-elemen penting seperti struktur organisasi, alur kerja operasional, dan indikator kinerja yang terdefinisi dengan baik dan dapat diukur untuk mencapai tujuan yang jelas (Bonita, Anwar, and Shofi Mulyati 2023). Dengan memanfaatkan metode penilaian kinerja Malcolm Baldrige, tulisan ini memfasilitasi organisasi dalam menilai kinerja di berbagai tingkatan, mulai dari manajemen puncak, staf, hingga respons pelanggan (Indrawan et al. 2022). Evaluasi menggunakan Malcolm Baldrige membantu perusahaan dan organisasi beradaptasi lebih baik dengan lingkungan yang terus berubah. Ini memungkinkan mereka untuk menciptakan tata kelola kerja unggul, merumuskan kebijakan sejalan dengan visi dan misi, serta mencapai kesuksesan jangka pendek sekaligus menjaga stabilitas perusahaan dalam jangka panjang (Program et al. 2023).

KSPPS BMT DAS Purbalingga, sebagai entitas lembaga keuangan mikro syariah, menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang semakin kompleks. Di satu sisi, tuntutan untuk memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberdayakan ekonomi umat menjadi prioritas utama. Di sisi lain, BMT juga dituntut untuk memiliki kinerja yang berkualitas agar dapat berkelanjutan, kompetitif, dan memberikan manfaat optimal bagi anggotanya. Dalam konteks ini, kualitas kinerja BMT tidak hanya diukur dari aspek finansial semata, namun juga mencakup aspek operasional, pelayanan anggota, tata kelola, dan dampak sosial. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi sekaligus menganalisis secara komprehensif pelaksanaan tujuh kriteria utama Malcolm Baldrige (MBCfPE) di KSPPS BMT DAS Purbalingga. Standar Kriteria Kinerja Unggul Malcolm Baldrige (MBCfPE) berfungsi sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi tingkat kinerja suatu perusahaan. Pendekatan Baldrige memandu manajemen organisasi untuk mengelola seluruh kerangka kerja proses secara efektif, komprehensif, selaras, dan terintegrasi (Menciptakan and Berkelanjutan 2025). Dengan menerapkan kriteria ini, organisasi dapat mengidentifikasi posisi mereka saat ini dalam perjalanan menuju keunggulan (Aulia and Waluyo 2023).

Selain fungsi komersial, Baitul Maal wa Tamwil (BMT) juga berperan dalam fungsi sosial. Ini berarti BMT turut berkontribusi dalam membantu masyarakat secara finansial, misalnya dengan menyediakan pinjaman mikro bagi anggotanya untuk mendukung usaha kecil dan

kebutuhan lainnya (Marpuhasa, Purwanto, and M. Pudail 2023). Dalam konteks KSPPS BMT DAS Purbalingga, observasi awal menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja, namun belum ada studi formal yang mengevaluasi sejauh mana praktik-praktik manajemen kualitas yang diterapkan sejalan dengan prinsip-prinsip MBCfPE. Dengan demikian, terdapat empirical gap (kesenjangan empiris) terkait dengan pemahaman mendalam mengenai tingkat adopsi MBCfPE di BMT ini dan dampaknya terhadap kualitas kerjanya. Selain itu, belum diketahui secara pasti area-area spesifik dalam kriteria MBCfPE mana yang telah diimplementasikan dengan baik dan area mana yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut di BMT DAS Purbalingga.

Belum adanya penelitian yang secara spesifik dan mendalam menganalisis bagaimana kriteria MBCfPE diterapkan di KSPPS BMT DAS Purbalingga menjadi perhatian utama. Pemahaman mengenai sejauh mana BMT ini telah mengadopsi praktik-praktik terbaik yang direkomendasikan oleh MBCfPE, serta identifikasi area mana saja yang telah kuat dan area mana yang masih memerlukan perbaikan, menjadi krusial. Selain itu, penting untuk memahami kesulitan dan peluang yang dihadapi KSPPS BMT DAS Purbalingga dalam mengimplementasikan kerangka kerja manajemen kualitas ini. Mengidentifikasi dan menganalisis secara komprehensif implementasi tujuh kriteria utama Malcolm Baldrige (MBCfPE) di KSPPS BMT DAS Purbalingga adalah fokus dari penelitian ini. Penelitian ini akan berupaya untuk menjawab pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana BMT DAS Purbalingga telah mengintegrasikan prinsip-prinsip MBCfPE dalam operasional dan manajemennya. Penelitian ini juga akan berkonsentrasi pada identifikasi area-area spesifik dalam setiap kriteria MBCfPE yang telah diterapkan dengan baik dan area-area mana yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, fokus penelitian ini adalah pada pemetaan dan evaluasi tingkat penerapan MBCfPE sebagai landasan untuk memahami potensi dampaknya terhadap kualitas kinerja BMT DAS Purbalingga.

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terfokus pada analisis penerapan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) terhadap kualitas kinerja di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Dana Amanah Sejahtera (DAS) Purbalingga. Secara spesifik, penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana tujuh kriteria utama MBCfPE, yaitu kepemimpinan (Leadership), perencanaan strategis (Strategy), fokus pelanggan (Customer Focus), pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan (Measurement, Analysis, and Knowledge Management), fokus tenaga kerja (Workforce Focus), operasi (Operations), serta hasil (Results), telah diimplementasikan dalam operasional dan manajemen BMT DAS Purbalingga (Haksama et al. 2024).

Lebih lanjut, penelitian ini akan membatasi analisis kualitas kinerja pada beberapa dimensi kunci yang relevan dengan konteks BMT. Dalam hal ini, kualitas kinerja yaitu tentang seberapa andal seseorang dalam menyelesaikan tugasnya. Salah satu kekuatan kerangka Baldrige adalah kemampuannya untuk mengintegrasikan seluruh elemen organisasi menjadi satu kesatuan yang kohesif. Dengan demikian, seluruh inisiatif, alur kerja, dan kegiatan dalam organisasi dapat berjalan selaras dan konsisten (Fauzi and Esha 2022). Dimensi kinerja yang akan diukur dan dianalisis meliputi kinerja finansial (mencakup indikator seperti pertumbuhan aset, tingkat pembiayaan bermasalah, profitabilitas, dan efisiensi operasional), kinerja layanan anggota (termasuk kepuasan anggota dan kualitas layanan yang dirasakan), serta aspek tata kelola (mencakup praktik transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah). Meskipun aspek dampak sosial merupakan hal yang penting bagi BMT, penelitian ini akan memberikan

perhatian utama pada dua dimensi kinerja awal tersebut mengingat keterbatasan ruang lingkup artikel.

Penelitian ini akan mengambil studi kasus tunggal pada KSPPS BMT DAS Purbalingga. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BMT DAS Purbalingga merupakan salah satu BMT yang cukup signifikan di wilayah Purbalingga dan diharapkan memiliki praktik manajemen yang representatif. Tetapi perlu diingat bahwa temuan penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasikan secara langsung ke seluruh BMT di Indonesia mengingat karakteristik unik setiap lembaga. Dari segi waktu, penelitian ini akan bersifat cross-sectional, yaitu data akan dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu, yaitu pada saat pelaksanaan penelitian. Data yang akan dianalisis mencakup informasi mengenai praktik manajemen kualitas yang diterapkan BMT DAS Purbalingga yang relevan dengan kriteria MBCfPE, serta data kinerja BMT pada periode waktu yang berdekatan dengan pengumpulan data.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja menggambarkan aktivitas yang mencerminkan seberapa besar pencapaian dalam melaksanakan tujuan, target, visi, dan misi dari suatu organisasi selama proses penyusunan rencana strategis organisasi (Aulia and Waluyo 2023). Kinerja perusahaan didefinisikan sebagai hasil pekerjaan oleh suatu perusahaan yang mengacu pada standar yang ditetapkan pada waktu tertentu. Perusahaan atau karyawan yang melakukan penilaian kinerja menggunakan sistem pengukuran kinerja. Suatu metode pengukuran kinerja diperlukan untuk mencapai tujuan pengukuran kinerja dan harus dapat menyeimbangkan semua tujuan organisasi perusahaan (*goal congruence*). Pengukuran kinerja adalah proses pencatatan dan pengukuran pelaksanaan aktivitas tertentu, yang menghasilkan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan melalui data yang dapat disajikan untuk menilai hasil proses produksi produk, layanan, dan prosedur (Prasetyo and Wahyuni 2021).

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) didefinisikan sebagai pedoman pola pikir bagi perusahaan untuk mencapai kinerja yang unggul (Silitonga and Jou 2022). Hal ini merupakan bagian dari kriteria penilaian *Malcolm Baldrige National Quality Award*. Keunggulan metode malcolm baldrige yaitu menggunakan indikator dimana menunjukkan korelasi sebab akibat dari setiap kategori. Hal ini dapat mengidentifikasi kekuatan dan peluang untuk perbaikan. Dimana berfokus pada kinerja yang unggul dan faktor-faktor lain yang menjadi strategi potensial untuk bersaing dengan kompetitor dan menjadi perusahaan yang unggul. Dengan demikian, Untuk mendapatkan keunggulan dalam persaingan, perusahaan dapat menilai kinerjanya menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) (Juwarso et al. 2023). Ada tujuh aspek dalam kriteria *Malcolm Baldrige* (Indrawan et al. 2022), antara lain: **Leadership (kepemimpinan)** mencakup cara di mana pemilik usaha dapat membimbing dan mendukung perusahaan, menetapkan tujuan, visi, serta prinsip-prinsip dalam usaha mereka. **Strategic Plan (Perencanaan Strategis)** kategori ini berkaitan dengan 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. **Customer and Market Focus (Fokus Pelanggan dan Pasar)** klasifikasi ini 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. **Measurement, Analysis and Knowledge Management (Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan)** menilai sejauh mana organisasi dapat menetapkan, memperoleh, mengevaluasi, memperbarui informasi aset, serta data yang dimiliki oleh perusahaan. **Workforce Focus (Fokus Kepada Pekerja)** 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. **Process Management (Manajemen Proses)** manajemen alur kerja mengevaluasi cara organisasi mengatur, memberdayakan, merancang sistem kerja serta prosedur pekerjaan yang efektif guna meningkatkan tingkat kepuasan konsumen serta meraih keberhasilan bisnis. **Result (Hasil)** kriteria ini mengevaluasi efektivitas dan pertumbuhan organisasi, kepuasan dari para pelanggan, kinerja keuangan serta pasar, efisiensi operasional dan pemasaran, serta tanggung jawab yang diemban oleh kepemimpinan.

Penelitian terkait *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)* telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Nuzuludin Romadoni, dkk (Romadoni, Hasanah, and Wijaya 2021) yang berjudul " Pengukuran Kinerja PT. Krakatau Posco Energy dengan Pendekatan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*". Penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai bagaimana penerapan kriteria *Malcolm Baldrige* dalam mengukur kinerja secara menyeluruh di PT. Krakatau Posco Energy dengan kriteria, seperti kriteria kepemimpinan, standar perencanaan strategi, fokus standar pada konsumen dan pasar, standar untuk pengukuran, analisis, dan pengelolaan pengetahuan, standar sumber daya manusia, standar kinerja, dan hasil. Hasilnya, PT. Krakatau Posco Energy mendapatkan nilai total 554,69 poin dari penilaian kinerja menggunakan kriteria pendekatan Malcolm Baldrige dari total 1000 poin dengan predikat kinerja yang baik (*Good Performance*). Penelitian ini juga menyoroti signifikansi memiliki data perbandingan dengan perusahaan yang menjalankan bisnis serupa untuk mengamati sejauh mana kesuksesan dan kelemahan perusahaan, dari segi aspek finansial, teknologi, pembaharuan, maupun pertumbuhan usaha.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh (Mukhlis, Baharuddin, and Aril Ahri 2023) yang berjudul "Pengukuran Kinerja Petugas Kesehatan Berdasarkan Kriteria *Malcolm Baldrige*". Maksud dari kajian penelitian ini menampilkan kinerja tenaga kesehatan yang saat ini bekerja di Unit Rawat Inap RSUD Labuang Baji. Metode yang diterapkan, yaitu Malcolm Baldrige. Skor yang dihasilkan dari setiap kriteria kepemimpinan sesuai dengan standar Malcolm Baldrige (95,2), rencana strategi (61,2), customer (62,6), pengukuran, menganalisis, dan mengelola pengetahuan (70), sumber daya manusia (67,2), manajerial operasional (67,4) dan kriteria result (337,5). Hasil menunjukkan bahwa Unit Rawat Inap di RSUD Labuang Baji menerima skor 761,1 dari skala 676-775) sehingga termasuk dalam kategori excellent.

Kemudian, studi yang dilakukan oleh (Himawan 2022) yang berjudul "*Malcolm Baldrige Criteria* Sebagai Pengukuran Kinerja Operasional Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Gresik", Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan kualitas Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Gresik dan untuk menggunakan hasil tersebut sebagai dasar untuk memperbaiki kinerja lembaga pendidikan tersebut. Dalam penelitian ini, metodologi yang digunakan adalah Malcolm Baldrige

Criteria for Education. Hasil analisis yang dilakukan untuk setiap kriteria menghasilkan skor total sebesar 863, yang dimasukkan kedalam kategori *Benchmark Leader* dengan predikat *excellent*. Kepala sekolah bertanggung jawab mempertimbangkan tata kelola dalam sistem sekolah sesuai dengan pertimbangan kepemimpinan yang diberikan peneliti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif yaitu metode yang membantu dalam menggambarkan, menampilkan, atau meringkas data secara konstruktif, ini mencakup gambaran statistik yang membantu pemahaman detail data dengan meringkas dan menemukan pola dalam sample data khusus (Mukhlis et al. 2023). Analisis statistika deskriptif kuantitatif memungkinkan interpretasi dan pengambilan keputusan berbasis data (angka) yang tersedia dengan memberikan tampilan data yang jelas dan mendalam tanpa maksud untuk menguji hipotesis tertentu. Peneliti melakukan penelitian ini dengan menjelaskan bagaimana penerapan kriteria *Malcolm Baldrige* berdampak positif pada kinerja di KSPPS BMT DAS Purbalingga.

SUMBER DATA

Data yang dikumpulkan dari penelitian termasuk:

a) Data Primer

Data/informasi pertama yang bersumber langsung dari narasumber atau dari hasil eksperimen yang dilakukan oleh subjek penelitian (Ph.D. Ummul Aiman et al. 2022). Data utama dalam hal ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan manajer KSPPS BMT DAS Purbalingga.

b) Data Sekunder

Buku, dokumen, jurnal, serta artikel yang berkaitan dengan topik penelitian adalah sumber data pendukung yang dikumpulkan secara tidak langsung. (Ph.D. Ummul Aiman et al. 2022). Data sekunder diperoleh dari studi literatur berupa kajian ilmiah, buku, atau penelitian sebelumnya berkaitan dengan kriteria *Malcolm Baldrige* untuk mendukung analisis dan temuan penelitian.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

a) Wawancara

Metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan subjek penelitian untuk meningkatkan pemahaman tentang pengalaman, persepsi, maupun sudut pandang subjek penelitian (Ardiansyah, Risnita, and Jailani 2023). Wawancara dilakukan dengan manajer KSPPS BMT DAS Purbalingga untuk mengumpulkan data menyeluruh tentang keadaan saat ini di KSPPS BMT DAS Purbalingga

b) Studi Literatur

Peneliti mengeksplorasi informasi dari berbagai sumber, termasuk jurnal akademik, buku, tesis, dan laporan studi sebelumnya, untuk menciptakan fondasi yang kuat untuk penelitian baru.

**ANALISIS PENERAPAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE (MBCfPE) TERHADAP
KUALITAS KINERJA DI KSPPS BMT DAS PURBALINGGA**

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

KRITERIA	NILAI	NILAI KATEGORI	PRESENTASE
LEADERSHIP (120)			
Kepemimpinan Bisnis (70)	60	60 + 40 = 100	(100/120)x100= 83,33%
Organisasi dan Tanggung Jawab Sosial (50)	40		
Perencanaan Strategi (85)			
Peningkatan Strategi (40)	35	35 + 35 = 70	(70/85) x 100 = 82,35%
Distribusi Strategi (45)	35		
Fokus Pasar dan Customer (85)			
Memahami Konsumen dan Pasar (40)	35	35 + 40 = 75	(75/85) x 100 = 88,23%
Hubungan dengan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan (45)	40		
Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan (90)			
Pengukuran, Analisa, dan Peningkatan kinerja (45)	35	35 + 35 = 70	(70/90) x 100 = 77,77%
Manajemen Informasi, Teknologi dan Pengetahuan Informasi (45)	35		
Fokus Tenaga Kerja (85)			
Keterlibatan Pekerja (45)	35	35 + 35 = 70	(70/85) x 100 = 82,35%
Lingkungan Kerja (40)	35		
Sistem Manajemen Proses (85)			
Konstruksi Sistem Kerja (45)	35	35 + 35 = 70	(70/85) x 100 = 82,35%
Management dan Perbaikan Proses Kerja (40)	35		
Hasil Bisnis (450)			
Hasil dari Barang dan Jasa (100)	80	80 + 60 + 55 + 60 + 55 + 65 = 375	(375/450) x 100 = 83,33%
Hasil yang berkaitan dengan Pelanggan (70)	60		
Hasil Pasar dan Keuangan (70)	55		
Hasil Sumber Daya Manusia (70)	60		
Hasil dari Proses Efektivitas Bisnis (70)	55		
Hasil Kepemimpinan (70)	65		
TOTAL		830	

ANALISIS PENERAPAN KRITERIA MALCOLM BALDRIGE (MBCfPE) TERHADAP KUALITAS KINERJA DI KSPPS BMT DAS PURBALINGGA

KINERJA GLOBAL PERUSAHAAN	RENTANG NILAI	KLASIFIKASI KELAS PERUSAHAAN	POSISI KSPPS BMT DAS PURBALINGGA
<i>Early Development</i>	(0-275)	Poor	
<i>Early Result</i>	(276-375)		
<i>Early Improvement</i>	(376-475)	Average	
<i>Good Performance</i>	(476-575)		
<i>Emerging Industry Leader</i>	(576-675)		
<i>Industri Leader</i>	(676-775)	Excellent	830
<i>BenchmarkLeader</i>	(776-875)		
<i>Word Class Leader</i>	(876-1000)		

ANALISIS HASIL

KSPPS BMT DAS dinilai sangat baik oleh MBCfPE dengan total skor 830, yang mengantarkannya menjadi Benchmark Leader di level Excellent. Capaian ini membuktikan kinerja prima perusahaan di berbagai bidang, menjadikannya acuan bagi pelaku industri lain. Sebagai Benchmark Leader, KSPPS BMT DAS tak sekadar memenuhi standar, namun juga melampaui harapan dalam hal efisiensi, efektivitas, dan inovasi. Keunggulan ini paling kentara terlihat pada kategori "Fokus Pasar dan Pelanggan" dengan skor 88,23, menandakan pemahaman mendalam akan kebutuhan konsumen serta kemampuan melayani dengan memuaskan. Meski demikian, ada satu area yang perlu ditingkatkan, yaitu "Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan" yang mendapat skor terendah (77,77). Ini mengisyaratkan perlunya penguatan dalam kemampuan analisis data untuk pengambilan keputusan yang lebih strategis. Walaupun sudah berada di puncak klasifikasi, KSPPS BMT DAS sebaiknya terus berbenah, terutama dalam hal pengukuran dan analisis, agar tetap menjadi yang terdepan, mampu beradaptasi dengan dinamika pasar, terus berinovasi, dan memberikan nilai lebih bagi pelanggan serta pihak-pihak terkait.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh MBCfPE, KSPPS BMT DAS menunjukkan kinerja yang luar biasa dengan perolehan total skor 830, sebuah capaian yang mengantarkannya pada posisi *Benchmark Leader* di level *Excellent*. Status ini bukan hanya sekadar pengakuan atas pemenuhan standar industri, melainkan sebuah validasi terhadap kinerja prima perusahaan yang mencakup berbagai aspek operasional. Dengan demikian, KSPPS BMT DAS layak dijadikan tolok ukur dan inspirasi bagi para pelaku lain di industri keuangan mikro syariah.

Keunggulan KSPPS BMT DAS sebagai *Benchmark Leader* tercermin dalam kemampuannya melampaui ekspektasi dalam hal efisiensi sumber daya, efektivitas operasional, serta kemampuan untuk berinovasi dalam produk dan layanan. Salah satu poin penonjolan yang signifikan adalah pada kategori "Fokus Pasar dan Pelanggan" yang meraih skor impresif sebesar 88,23. Angka ini mengindikasikan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi konsumen, serta kemampuan perusahaan dalam merancang dan menyampaikan layanan yang mampu

memuaskan pelanggannya secara optimal. Fokus yang kuat pada pelanggan ini menjadi fondasi penting bagi keberhasilan dan loyalitas yang telah diraih oleh KSPPS BMT DAS.

Meskipun demikian, analisis juga menyoroti satu area yang memerlukan perhatian lebih, yaitu kategori "Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan" yang mendapatkan skor relatif lebih rendah, yaitu 77,77. Skor ini mengindikasikan adanya potensi untuk peningkatan dalam kemampuan perusahaan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan data secara lebih efektif dalam proses pengambilan keputusan strategis. Penguatan dalam area ini akan memungkinkan KSPPS BMT DAS untuk memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang tren pasar, perilaku pelanggan, serta efektivitas berbagai inisiatif yang dijalankan. Dengan demikian, keputusan yang diambil akan lebih terukur, berbasis data, dan memiliki potensi keberhasilan yang lebih tinggi.

Sebagai penutup, meskipun KSPPS BMT DAS telah mencapai posisi puncak dalam klasifikasi kinerja, penting untuk ditekankan bahwa upaya perbaikan berkelanjutan harus tetap menjadi prioritas. Terutama dalam aspek pengukuran dan analisis data, investasi dalam sistem, SDM, serta proses yang lebih canggih akan sangat bermanfaat. Dengan terus berbenah dan meningkatkan kemampuannya dalam memahami dan merespons dinamika pasar yang terus berubah, serta berinovasi dalam menghasilkan nilai yang lebih besar bagi pelanggan dan seluruh *stakeholder*, KSPPS BMT DAS akan mampu mempertahankan posisinya sebagai yang terdepan dan terus memberikan kontribusi positif bagi perkembangan industri keuangan mikro syariah secara keseluruhan. Kemauan untuk terus belajar dan beradaptasi akan menjadi kunci bagi keberlanjutan kesuksesan KSPPS BMT DAS di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. 2023. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1(2):1–9. doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.
- Aulia, Eliana Rizki, and Minto Waluyo. 2023. "Analisis Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (Studi Kasus Pada PT. Danadipa Bertu Perkasa)." 2(4):212–24.
- Aulia, O. A., and R. E. Dasuki. 2024. "Pemberdayaan Anggota Melalui Efektivitas Pengelolaan Zakat Infaq Shodaqoh (ZIS): Studi Kasus Pada KSPPS BMT ItQan Bandung." *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 5(2):201–16.
- Bonita, Lufthy, Aviasti Anwar, and Dewi Shofi Mulyati. 2023. "Usulan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence Di PT X." *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science* 3(1):1–9. doi: 10.29313/bcsies.v3i1.5312.
- Calam, Ahmad, Dewi Purnama Sari, and Dian Aryanto. 2021. "Upaya Meningkatkan Partisipasi Dan Minat Masyarakat Terhadap Koperasi Syariah BMT At-Tiin." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia* 1(6):303–13. doi: 10.52436/1.jpmi.62.
- Fauzi, Ihwan, and Muhammad In'am Esha. 2022. "Model Pengembangan Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Islam Perspektif Kriteria Malcolm Baldrige Di Perguruan Tinggi Islam." *Tadbir Muwahhid* 6(2):165–83. doi: 10.30997/jtm.v6i2.5062.
- Ghufron, Mohammad Idil, and Rohma Dewi. 2024. "Analisis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Perspektif Al- Qur'an." *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 7(2):65–

84. doi: 10.33650/profit.v7i2.7195.
- Haksama, Setya, Diansanto Prayoga, Muhammad Azhary, Syahprevi R. Zeinsar, Shyamkumar Sriram, and Abdullah Al Mamun. 2024. "Improving Inpatient Unit Performance Through the Malcolm Baldrige Framework : A Study in a Hospital in Gresik , Indonesia." 16(1):126–35. doi: 10.24252/al.
- Himawan, Abdurrahman Faris Indriya. 2022. "Malcolm Baldrige Criteria Sebagai Pengukuran Kinerja Operasional Lembaga Pendidikan Muhammadiyah Gresik." *Business and Economics* (20):849–65.
- Indrawan, Dava R., Aldian P. Putra, Caroline R. Sompie, Maya Malinda, Priska Shirty Thelma Mawuntu, Reynaldo Christian Aotama, Laura Rizki Octaviana, Dwiati Marsiwi, Titin Eka Ardiana, Arasy Alimudin, Achmad Zakki Falani, Sri Wiwoho Mudjanarko, Arthur Daniel Limantara, Ratu Mutiara Dien, Sugih Arijanto, and Gita Permata Liansari. 2022. "Analisis Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCFPE) Terhadap Kinerja UMKM 'Good On You.'" *Prosiding Diseminasi FTI* 4(1):72–83.
- Juwarso, Juwarso, Erwin Hanggoro Agung Nugroho, Kusuma Chandra Kirana, Setiani Kartika Wati, and Erry Kurniawati Widodo. 2023. "Analisis Penerapan Kriteria Malcolm Baldrige (MBCfPE) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Indonesia." *Journal of Economics and Business UBS* 12(3):1460–73. doi: 10.52644/joeb.v12i3.229.
- Marpuhasa, Purwanto Purwanto, and M. Pudail. 2023. "Implementasi Pembiayaan Akad Qardhul Hasan Di Kspps Bmt Barokah Tegalrejo." *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8(2):211–24. doi: 10.47435/adz-dzahab.v8i2.2269.
- Menciptakan, Dalam, and Bisnis Berkelanjutan. 2025. "2* 1,2." 4(4):1019–28.
- Mukhlis, Nurmiati, Alfina Baharuddin, and Reza Aril Ahri. 2023. "Pengukuran Kinerja Petugas Kesehatan Berdasarkan Kriteria Baldrige." *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023 4(3):28–39.
- Naheri, Rabiatal Adawiyah, and Rahman Ambo Masse. 2024. "Strategi Pengembangan Baitul Mal Wattamwil Sebagai Sumber Pembiayaan Alternatif Bagi Usaha Mikro, Kecil Danmenengah." *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)* 1(2):238–47. doi: 10.59407/jmie.v1i2.376.
- Ph.D. Ummul Aiman, S. Pd. Dr. Karimuddin Abdullah S. HI. M. A. CIQnR Misbahul Jannah M. Pd., M. Pd. Zahara Fadilla Suryadin Hasda, M. Pd. I. Ns. Taqwin S. Kep. M.Kes. Masita, and M. Pd. Ma. Ketut Ngurah Ardiawan M.Pd. Meilida Eka Sari. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Prasetyo, Mohammad Aji, and Hana Catur Wahyuni. 2021. "Performance Improvement Strategy With Malcolm Baldrige Method Integration and SWOT Analysis (Case Study at UD. Syaiful Plastik)." *Procedia of Engineering and Life Science* 2(1). doi: 10.21070/pels.v2i0.1162.
- Program, Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, and Universi Studitas Islam Indonesia. 2023. "IMPLEMENTASI PENGUKURAN KINERJA MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE DENGAN PENENTUAN STRATEGI PADA UMKM VIFAS BATIK."
- Romadoni, Nuzuluddin, Huswatun Hasanah, and Hartadi Wijaya. 2021. "Pengukuran Kinerja PT. Krakatau Posco Energy Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence." *Jurnal InTent* 4(2):156–67.
- Silitonga, Riana Magdalena, and Yung-Tsan Jou. 2022. "Performance Assesment Based on Malcolm Baldrige Model Criteria in The Automotive Industry: A Case Study." *Jurnal METRIS* 22(02):107–12. doi: 10.25170/metris.v22i02.2953.