

## ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar yang luar biasa dalam persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan pelanggan dan perusahaan dengan perusahaan lain. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya penurunan laba yang diperoleh perusahaan-perusahaan yang memasuki persaingan tingkat dunia. Perubahan-perubahan tersebut mendorong perusahaan untuk mempersiapkan dirinya agar bisa diterima di lingkungan global. Keadaan ini memaksa manajemen untuk berupaya menyiapkan, menyempurnakan ataupun mencari strategi baru yang menjadikan perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan tingkat dunia. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa di kota Balikpapan, PT. Almazen bersaing dengan perusahaan pelayanan jasa lainnya. Persaingan ini, mengharuskan PT. Almazen untuk terus meningkatkan performansi dan kinerja perusahaannya. Kinerja perusahaan perlu diukur dan dinilai untuk melihat sejauh mana kinerja perusahaan saat ini dan melihat kelemahan-kelemahan perusahaan untuk kemudian diperbaiki, sehingga perusahaan secara terus menerus dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Penilaian ini dilakukan pada PT. Almazen yang ada di daerah Balikpapan. Metode yang digunakan untuk analisis yaitu *Malcolm Baldrige National Quality Awards* yang terdiri dari 7 kategori yaitu *Leadership, Starategic Planning, Customer Focus, Measurement Analysis & Management Knowledge, Workforce Focus, Process Management* dan *Results*. Hasil dari penilaian tersebut, perusahaan mendapatkan skor 645,04 poin dari nilai maksimal yaitu 1000 poin. Hal ini menunjukkan perusahaan PT. Almazen mendapatkan predikat *Global Avarage* dan termasuk kedalam kategori *Emerging Industry Leader*.

Kata kunci : Kinerja Perusahaan, Kriteria *Malcolm Baldrige*, PT. Almazen