

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai mutu PT. Garam (Persero), sehingga dapat diketahui di kelas mana posisi PT. Garam (Persero) didasarkan *Malcolm Baldrige National Quality for Performance Excellence*. Pada penelitian ini bobot tiap sub-kriteria *Malcolm Baldrige* akan ditentukan menggunakan metode *Analytic Network Process*. Jumlah responden yang digunakan yaitu 3 responden, dimana ketiga responden merupakan orang yang dapat melakukan penilaian terkait mutu perusahaan.

Kriteria *Malcolm Baldrige* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 7 kriteria, dimana setelah dilakukan pengolahan data menggunakan metode ANP serta penggunaan *point value* pada *Malcolm Baldrige* dapat diketahui sub-kriteria dengan skor tertinggi yaitu kepemimpinan senior sebesar 40,1065, sedangkan sub-kriteria dengan skor terendah yaitu hasil/kinerja fokus pelanggan dengan skor 13,93575. Faktor yang perlu diperhatikan perusahaan agar sukses dalam membentuk fokus pada pelanggan, diantaranya komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, kemauan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan, memanfaatkan informasi dari pelanggan, serta melakukan penyempurnaan produk dan proses secara berkelanjutan. Skor total berdasarkan perhitungan kriteria *Malcolm Baldrige* didapatkan sebesar 365,4956 yang artinya PT. Garam (Persero) masih berada pada kelas *early results*.

Kata kunci : Mutu Perusahaan, *Malcolm Baldrige*, *Analytic Network Process*, *Root Cause Analysis*.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of PT. Garam (Persero), so it can be known in the which class the position of PT. Garam (Persero) based on Malcolm Baldrige National Quality for Performance Excellence. In this study the weight of each sub-criteria Malcolm Baldrige will use Analytic Network Process method. The number of respondents used are 3 respondents, where the three respondents are people who can do an assessment related to the quality of the company.

Malcolm Baldrige criteria that used in this research are 7 criteria, where after done the data processing by using ANP method and benefit value at Malcolm Baldrige can be known sub-criterion with highest score is senior leadership equal to 40,1065, while sub-criterion with lowest score is the result / performance customer focus with score of 13.93575. Factors that need to be consider for the company to succeed in building a customer focus are commitment to customer for customer satisfaction, utilizing information from customers, and make improvements to products and processes. The total score based on the calculation of Malcolm Baldrige criteria is 365,4956, which means that PT. Garam (Persero) is still in the early results class.

Keywords : *Quality of Company, Malcolm Baldrige, Analytic Network Process, Root Cause Analysis.*