

ANALISIS KINERJA UD DAYA PRIMA ABADI DENGAN PENDEKATAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE*

Kukuh Prima Danu¹, Husendar², Nur Islami Dwi Nugroho³, Muhammad Ikhfal Azmi⁴, Yoiz Shofwa Shafrani⁵

^{1,2,3,4,5} Perbankan Syariah, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
e-mail: kukuhdanu14@gmail.com¹, husendar25@gmail.com², nurislamindn@gmail.com³,
mikhfal9@gmail.com⁴, shafraniy@uinsaizu.ac.id⁵

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja manajemen UD Daya Prima Abadi, sebuah unit usaha di sektor agribisnis perdesaan yang berlokasi di kecamatan Patikraja, dengan menggunakan kerangka kerja *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). Menggunakan desain kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam yang kemudian dikonversikan menjadi nilai kuantitatif menggunakan metode ADLI (*Approach, Deployment, Learning, and Integration*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa UD Daya Prima Abadi memperoleh total skor 601 poin, yang menempatkan pada predikat *Emerging Industry Leader* di level *Average*. Skor ini mengindikasikan bahwa unit usaha telah memiliki sistem dasar yang berjalan dengan hasil positif, namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek fokus pelanggan dan efisiensi operasi. Strategi pengembangan yang dirumuskan meliputi inovasi komunikasi pelanggan yang adaptif terhadap kondisi masyarakat perdesaan, optimalisasi stok barang untuk mencegah pemborosan, serta penguatan etika bisnis demi keberlanjutan usaha.

Kata Kunci: Malcolm Baldrige, Kinerja Manajemen, UD Daya Prima Abadi.

Abstract

This study aims to analyze the management performance of UD Daya Prima Abadi, a business unit in the rural agribusiness sector located in Patikraja District, using the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) framework. Using a descriptive qualitative design, data were collected through observation and in-depth interviews, which were then converted into quantitative values using the ADLI (Approach, Implementation, Learning, and Integration) method. The results showed that UD Daya Prima Abadi obtained a total score of 601 points, which placed it in the category of Emerging Industry Leaders at the Average level. This score indicates that the business unit has a basic system that is running with positive results, but still requires continuous improvement, especially in aspects of customer focus and operational efficiency. The formulated development strategies include customer communication innovations that are adaptive to rural community conditions, stock optimization to prevent waste, and strengthening business ethics for business sustainability.

Keywords: Malcolm Baldrige, Management Performance, UD Daya Prima Abadi.

1. PENDAHULUAN

Dalam dimensi ekonomi yang progresif saat ini, setiap unit usaha dari skala kecil maupun besar dituntut untuk memiliki standar keunggulan operasional yang kompetitif untuk mempertahankan eksistensinya. Pengelolaan kualitas saat ini bukan sekadar pilihan, melainkan kebutuhan utama untuk menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat. Salah satu sarana strategis yang diakui secara global dalam mengukur efektivitas manajemen dan kinerja perusahaan adalah kerangka kerja *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* (MBCfPE). Kerangka ini menyediakan pendekatan terstruktur yang mengintegrasikan seluruh aspek perusahaan, mulai dari kepemimpinan hingga hasil akhir dalam sebuah bisnis.

Unit Dagang (UD) Daya Prima Abadi merupakan salah satu unit usaha yang memiliki posisi strategis di salah satu desa di Kecamatan Patikraja. Beroperasi di lingkungan perdesaan, unit usaha ini fokus pada penyediaan kebutuhan dasar pertanian, khususnya dalam distribusi pupuk dan bahan pangan. Sebagai penunjang utama kebutuhan para petani lokal, UD Daya Prima Abadi harus mampu menjamin ketersediaan stok, ketepatan pelayanan, dan efektivitas manajemen distribusi di tengah tantangan logistik perdesaan. Unit usaha ini berstatus sebagai usaha dilindungi perdesaan. Meskipun begitu, usaha ini memiliki potensi pengembangan sehingga keunggulan operasional dapat terbuka lebar. *Malcolm Baldrige* memiliki aspek untuk mengevaluasi sistem manajemen perusahaan menggunakan tujuh kriteria yang terdiri dari kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, manajemen

pengetahuan, fokus tenaga kerja, fokus operasi, dan hasil yang dapat diimplementasikan pada sebuah unit usaha seperti UD Daya Prima Abadi. Menurut penelitian terdahulu, penerapan kerangka *Malcolm Baldrige* pada UMKM di Indonesia dapat meningkatkan kualitas dan kinerja bisnis sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, efisiensi operasional meningkat, dan meningkatkan kinerja keuangan unit usaha. (Juwarso et al, 2023). Sistem *Malcolm Baldrige* merupakan instrumen evaluasi kinerja yang bersifat komprehensif. Kriteria ini memungkinkan perusahaan untuk menentukan metode teknis pencapaian standar kualitas secara mandiri. Menurut Dsouza & Sequeira dalam Syauqi et al, (2024), kerangka *Malcolm Baldrige* menyediakan tujuh aspek utama yang saling berkaitan untuk mengukur kesiapan manajemen pada suatu unit usaha.

- a) Kepemimpinan (120 Poin), menilai komitmen manajemen dalam menetapkan visi dan misi serta etika bisnis sebagai pendorong utama produktivitas unit usaha.
- b) Perencanaan Strategis (85 Poin), menilai kapabilitas unit usaha dalam menyusun rencana jangka panjang yang selaras dengan tantangan persaingan pasar.
- c) Fokus Pelanggan (85 Poin), menilai pentingnya unit usaha mendengarkan aspirasi konsumen untuk memastikan pelayanan dapat memenuhi ekspektasi dan membangun loyalitas.
- d) Pengukuran dan Manajemen Pengetahuan (90 Poin), menilai peningkatan kinerja operasional bisnis serta menjadi informasi strategis dalam pengambilan keputusan.
- e) Fokus Tenaga Kerja (85 Poin), mengukur tingkat pemberdayaan dan keterlibatan karyawan dalam menciptakan lingkungan kerja yang inovatif.
- f) Fokus Operasi (85 Poin), menilai efisiensi proses internal, mulai dari pengadaan barang hingga distribusi akhir pada konsumen.
- g) Hasil (450 Poin), evaluasi terhadap output nyata, baik secara finansial maupun kepuasan *stakeholders* sebagai bukti keberhasilan sistem.

Malcolm Baldrige awalnya dirancang untuk skala korporasi, namun penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa prinsip dalam *Malcolm Baldrige* sangat efektif jika diadaptasi oleh sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Bagi unit usaha di sektor agrobisnis perdesaan, kriteria ini berfungsi sebagai alat diagnosis untuk memetakan kekuatan internal serta mengidentifikasi celah operasional yang perlu diperbaiki. Implementasi standar ini terbukti memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi biaya, dan kepercayaan pelanggan melalui tata kelola yang lebih profesional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis posisi manajemen pada UD Daya Prima Abadi melalui pendekatan *Malcolm Baldrige* sebagai perumusan strategi pengembangan guna mengidentifikasi kekuatan internal serta menciptakan peluang untuk perbaikan demi mencapai kinerja yang unggul dan berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk mengevaluasi kinerja manajemen di UD Daya Prima Abadi, Kecamatan Patikraja. Data primer dihimpun melalui observasi lapangan pada proses distribusi pupuk dan pangan, serta wawancara mendalam dengan top manajemen unit usaha untuk menganalisis praktik kepemimpinan dan sistem manajemen operasional. Analisis data dilakukan dengan menyelaraskan temuan lapangan ke dalam tujuh kriteria *Malcolm Baldrige* menggunakan kerangka evaluasi ADLI (*Approach, Deployment, Learning, and Integration*) untuk aspek prosesnya. Peneliti akan mengolah data primer kualitatif hasil wawancara dan observasi menjadi nilai kuantitatif dalam poin *Malcolm Baldrige* untuk mendapatkan gambaran kesehatan manajemen unit usaha secara utuh. Konversi data tiap kriteria ke poin *Malcolm Baldrige* menurut Irjayanti (2012) dalam (Ibrahim, 2024) dirumuskan sebagai berikut.

$$\frac{\left[\frac{(\sum ni \cdot wi)}{N \cdot W} \times 100\% \right]}{X} \times P$$

Keterangan:

ni = Jumlah pemilih jawaban i

wi = Bobot jawaban i

N = Total jumlah responden

W = Bobot jawaban terbesar

X = Total pertanyaan tiap variabel kriteria

P = Skor standar untuk tiap variabel kriteria

Pada rumus tersebut, membutuhkan bobot setiap jawaban untuk mengukur tiap poin, dikarenakan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Kriteria bobot dengan skala 1-5 disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Bobot tiap jawaban i

Bobot (wi)	Kategori
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Kurang Baik
1	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono (2019)

Tahapan mini riset mencakup reduksi data, pemberian bobot jawaban responden, konversi data ke skor *Malcolm Baldrige*, serta identifikasi peluang perbaikan untuk merumuskan strategi yang baik dan aplikatif untuk perkembangan bagi unit usaha tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori *Malcolm Baldrige* dalam konteks perusahaan dagang merujuk pada penerapan kerangka kerja *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* sebagai panduan untuk mencapai keunggulan operasional, inovasi berkelanjutan, peningkatan pelayanan pelanggan, dan kualitas produk yang unggul dan bersaing. Menurut Susanto, penerapan kriteria *Malcolm Baldrige* dapat memberikan hasil positif kepada perusahaan, yang di mana kinerjanya berkembang seperti operasional meningkat, lingkungan staff menjadi nyaman, kepuasan dari konsumen meningkat, serta mampu meningkatkan pendapatan pada perusahaan. (Susanto et al, 2023).

Menurut penelitian Syauqi, kerangka manajemen *Malcolm Baldrige* memberikan dampak positif terhadap kinerja manajemen UMKM yang ada di Kabupaten Ciamis. Penelitian sebelumnya telah berhasil menemukan bahwa penerapan kerangka strategi bisnis *Malcolm Baldrige* terbukti efektif terhadap UMKM di Indonesia. (Syauqi et al , 2024) Hal tersebut meyakinkan peneliti untuk lebih jauh menganalisis pada UMKM yang ada di kecamatan Patikraja dengan menggunakan pendekatan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* untuk mengukur kinerja unit usaha. Untuk mengetahui skor pada setiap kriteria pada MBCfPE, dilakukan perhitungan yang telah dijabarkan pada metode penelitian.

Pada setiap kriteria terdiri dari 2 pertanyaan dengan total sebanyak 14 pertanyaan serta total responden 1 yaitu direktur utama UD Daya Prima Abadi. Sebelum perhitungan poin pada setiap kriteria, presentase bobot pada indikator/pertanyaan ditentukan terlebih dahulu menggunakan rumus sehingga dapat memudahkan peneliti untuk menilai kualitas jawaban dari responden dan juga menghitung poin. Perhitungan poin kriteria digambarkan pada masing-masing kriteria dengan standar skor maksimal yang sudah ditentukan sesuai dengan poin kriteria *Malcolm Baldrige*.

a. Kriteria Kepemimpinan

Presentase bobot pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 adalah 80% dan 60% dengan standar poin maksimal 120 poin. Setelah mendapatkan presentase pada setiap indikator/pertanyaan, selanjutnya dikonversikan menjadi poin sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Poin} &= \frac{(80\% + 60\%)}{2} \times 120 \\ &= \frac{1,4}{2} \times 120 \\ &= 0,7 \times 120 \\ &= \mathbf{84} \end{aligned}$$

b. Kriteria Perencanaan Strategis

Presentase bobot pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 adalah 80% dan 60% dengan standar poin maksimal 85 poin.

$$\text{Poin} = \frac{(80\% + 80\%)}{2} \times 85$$

$$\begin{aligned} &= \frac{1,6}{2} \times 85 \\ &= 0,8 \times 85 \\ &= \mathbf{68} \end{aligned}$$

c. Kriteria Fokus Pelanggan

Presentase bobot pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 adalah 40% dan 80% dengan standar poin maksimal 85 poin.

$$\begin{aligned} \text{Poin} &= \frac{(40\% + 80\%)}{2} \times 85 \\ &= \frac{1,2}{2} \times 85 \\ &= 0,6 \times 85 \\ &= \mathbf{51} \end{aligned}$$

d. Kriteria Pengukuran dan Manajemen Pengetahuan

Presentase bobot pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 adalah 60% dan 60% dengan standar poin maksimal 90 poin.

$$\begin{aligned} \text{Poin} &= \frac{(60\% + 60\%)}{2} \times 90 \\ &= \frac{1,2}{2} \times 90 \\ &= 0,6 \times 90 \\ &= \mathbf{54} \end{aligned}$$

e. Kriteria Fokus Tenaga Kerja

Presentase bobot pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 adalah 60% dan 100% dengan standar poin maksimal 85 poin.

$$\begin{aligned} \text{Poin} &= \frac{(60\% + 100\%)}{2} \times 85 \\ &= \frac{1,6}{2} \times 85 \\ &= 0,8 \times 85 \\ &= \mathbf{68} \end{aligned}$$

f. Kriteria Fokus Operasi

Presentase bobot pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 adalah 60% dan 60% dengan standar poin maksimal 85 poin.

$$\begin{aligned} \text{Poin} &= \frac{(60\% + 60\%)}{2} \times 85 \\ &= \frac{1,2}{2} \times 85 \\ &= 0,6 \times 85 \\ &= \mathbf{51} \end{aligned}$$

g. Kriteria Hasil

Presentase bobot pada pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 adalah 60% dan 40% dengan standar poin maksimal 450 poin.

$$\begin{aligned} \text{Poin} &= \frac{(60\% + 40\%)}{2} \times 450 \\ &= \frac{1}{2} \times 450 \\ &= 0,5 \times 450 \\ &= \mathbf{225} \end{aligned}$$

Setelah menghitung poin kriteria di atas, data kualitatif telah dikonversikan menjadi berbentuk skor kriteria *Malcolm Baldrige*. Proses tersebut akan ditotalkan untuk menghasilkan poin yang akan menentukan predikat dari unit usaha yang dianalisis. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak top manajemen UD Daya Prima Abadi, maka dalam hal ini disajikan hasil data yang sudah dikonversi skor ke dalam poin pada setiap kriteria *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengukuran Kinerja dengan MBCfPE

Komponen & Poin Penilaian	Skor Maksimum	Skor Capaian
Kepemimpinan	120	84
1. Komitmen dalam penetapan Visi Misi.		
2. Penerapan etika bisnis sebagai pendorong produktivitas.		
Perencanaan Strategis	85	68
1. Kemampuan menyusun rencana jangka panjang.		
2. Penyesuaian rencana dengan tantangan persaingan pasar.		
Fokus Pelanggan	85	51
1. Efektivitas mendengarkan pendapat konsumen.		
2. Kemampuan membangun loyalitas dan memenuhi ekspektasi.		
Pengukuran & Manajemen Pengetahuan	90	54
1. Peningkatan kinerja operasional berbasis data.		
2. Kualitas informasi strategis untuk pengambilan keputusan.		
Fokus Tenaga Kerja	85	68
1. Tingkat pemberdayaan dan keterlibatan karyawan.		
2. Penciptaan lingkungan kerja yang inovatif.		
Fokus Operasi	85	51
1. Efisiensi operasional pada proses pengadaan barang.		
2. Efektivitas distribusi awal hingga akhir ke konsumen.		
Hasil	450	225
1. Output nyata unit usaha dari aspek finansial.		
2. Tingkat kepuasan <i>stakeholders</i> sebagai bukti keberhasilan		
TOTAL SKOR	1000	601

Sumber: Data Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang tertera pada tabel 2, hasil poin dari konversi skor *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* pada UD Daya Prima Abadi memperoleh total skor sebesar 601 poin. Berdasarkan total poin, klasifikasi predikat untuk UD Daya Prima Abadi akan dijelaskan pada tabel 3, yang di mana data tersebut akan menghasilkan rumusan strategi untuk pengembangan manajemen pada UD Daya Prima Abadi supaya menjadi lebih baik atau minimal dapat mempertahankan predikat kinerja manajemen yang sudah diteliti.

Tabel 3. Klasifikasi Predikat Kinerja Manajemen

Rentang Skor	Level	Predikat
0-275	<i>Poor</i>	<i>Early Development</i>
276-375		<i>Early Result</i>
376-475		<i>Early Improvement</i>
476-575	<i>Average</i>	<i>Good Performance</i>
576-675		<i>Emerging Industry Leader</i>
676-775		<i>Industry Leader</i>
776-875	<i>Excellence</i>	<i>Benchmark Leader</i>
876-1.000		<i>World Leader</i>

Sumber: Syauqi et al (2024)

Dengan total skor sebesar 601, UD Daya Prima Abadi berada pada predikat *Emerging Industry Leader* dengan level *Average*, di mana UD Daya Prima Abadi sudah memiliki sistem dasar yang cukup baik, dengan dibuktikan oleh laporan keuangan yang menunjukkan pendapatan tetap stabil dalam satu

tahun terakhir di tengah ketidakpastian faktor cuaca/iklim yang terjadi. Berdasarkan hasil kinerja menggunakan pendekatan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, berikut merupakan analisis dari hasil yang sudah ditentukan berdasarkan poin *Malcolm Baldrige*.

Hasil penelitian menunjukkan pada kriteria kepemimpinan di UD Daya Prima Abadi mendapat skor sebesar 84 poin yang menggambarkan bahwa kinerja kepemimpinan pada unit usaha tersebut sudah baik. Kepemimpinan yang baik merupakan pemimpin yang memiliki tanggung jawab dalam segala sistem pada perusahaan, di mana bertanggung jawab secara internal maupun eksternal. Kinerja kepemimpinan dapat dikatakan berhasil dengan melihat sistem laporan perusahaan yang positif serta mampu meningkatkan kinerja karyawannya karena kepemimpinan memiliki kontribusi yang sangat besar dalam sistem unit usaha. (Ibrahim, 2024).

Berdasarkan hasil pengukuran, kriteria perencanaan strategis di UD Daya Prima Abadi memperoleh skor 68 poin. Hal ini menunjukkan bahwa unit usaha telah memiliki kemampuan dalam menyusun rencana jangka panjang dengan menjadi pemain distribusi obat-obatan yang tidak hanya pada sektor pertanian, tetapi juga merambah ke sektor peternakan. Perencanaan strategis dalam organisasi dapat memungkinkan untuk menetapkan tujuan bisnis yang lebih realistis dan responsif terhadap perubahan pasar yang terjadi. (Maharani, 2025). Dengan memanfaatkan data historis penjualan pupuk dan pangan, UD Daya Prima Abadi dapat menerapkan rencana kebutuhan stok yang presisi di masa depan untuk meminimalkan risiko ketidakpastian pasar.

Kriteria fokus pelanggan memperoleh skor sebesar 51 poin. Jumlah skor ini mengindikasikan bahwa UD Daya Prima Abadi sudah mulai mendengarkan pendapat dari konsumen, namun pembangunan loyalitas pada konsumen belum optimal karena keterbatasan media komunikasi yang terjadi. Masyarakat desa mayoritas adalah petani milenial sampai usia lanjut yang di mana masih minim pemahaman terhadap teknologi komunikasi sehingga adanya kekurangan komunikasi antar pihak, dan komunikasi yang terjadi sampai saat ini hanya komunikasi secara langsung yang sederhana. UD Daya Prima Abadi perlu memperkuat komunikasi dengan memanfaatkan digitalisasi serta meningkatkan kinerja untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen karena fokus pelanggan merupakan cara yang penting untuk memahami kebutuhan konsumen. Fokus pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk dan layanan, di mana semakin tinggi perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan, semakin tinggi juga nilai produk tersebut di mata mereka. (Komariyah & Resty, 2025)

Pada aspek pengukuran dan manajemen pengetahuan, UD Daya Prima Abadi memperoleh skor 54 poin. Manajemen pengetahuan yang baik sangat bergantung pada kontribusi besar setiap individu dalam menciptakan sistem laporan yang positif serta meningkatkan performa kerja secara menyeluruh. (Kamil & Jeny, 2025). Di UD Daya Prima Abadi, kriteria ini sudah diterapkan namun belum optimal, diperlukan pengelolaan data dan informasi secara rapi untuk menjadi dasar dalam unit usaha dalam pengambilan keputusan strategis yang baik.

Kriteria fokus tenaga kerja mendapatkan skor 68 poin. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan karyawan dalam operasional harian sudah cukup baik. Budaya kerja yang kuat merupakan dasar yang dapat mengarah pada perilaku organisasi untuk mencapai produktivitas dan kualitas hasil kerja yang diharapkan, serta mampu menciptakan lingkungan kondusif bagi karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Pada kriteria fokus operasi, UD Daya Prima Abadi memperoleh skor 51 poin. Skor ini menunjukkan perlunya efisiensi lebih lanjut pada proses pengadaan dan distribusi barang. Efisiensi operasional perlu ditingkatkan untuk mengurangi penumpukan stok barang yang bisa memicu pemborosan. (Ariyandi & Purwanti, 2025). Peningkatan pengawasan operasional harian pada UD Daya Prima Abadi dapat memastikan setiap produk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Aspek hasil pada UD Daya Prima Abadi memperoleh skor 225 poin dari skor maksimum 450 poin. Hal ini menunjukkan bahwa secara finansial, operasional, dan pelanggan, UD Daya Prima Abadi telah menghasilkan *output* yang nyata dan stabil. Pendapatan unit usaha tetap terjaga meskipun menghadapi tantangan eksternal seperti ketidakpastian cuaca yang memengaruhi sektor pertanian.

Strategi Berkelanjutan

Berdasarkan hasil analisis kinerja UD Daya Prima Abadi yang berada pada level *Average* dengan skor 601 poin, berikut merupakan rumusan strategi berkelanjutan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan performa menuju level *Excellence*.

1. Peningkatan komunikasi pelanggan berbasis inovasi sederhana melihat hambatan teknologi pada mayoritas konsumen petani, UD Daya Prima Abadi perlu mencari metode selain digital, seperti

menyediakan kotak saran fisik dan melakukan kunjungan lapangan secara rutin untuk membangun loyalitas yang lebih kuat dengan konsumen.

2. Optimalisasi fokus operasi dengan menentukan stok minimum untuk mencegah penumpukan barang dan pemborosan, sistem pengadaan barang dilakukan tepat waktu saat stok mencapai angka minimum yang telah ditentukan.

Meningkatkan etika bisnis untuk menciptakan sistem kerja yang lebih aman dan sesuai ketentuan hukum yang berlaku demi menciptakan kenyamanan seluruh pihak baik dari internal, eksternal, maupun pemerintah setempat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kinerja menggunakan pendekatan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, dapat disimpulkan bahwa UD Daya Prima Abadi memiliki manajemen yang berada pada predikat *Emerging Industry Leader* di level *Average* dengan total skor 601 poin dari 1000 poin. Unit usaha ini menunjukkan kekuatan pada kriteria kepemimpinan dan perencanaan strategis, yang dilihat dari kemampuan menjaga stabilitas pendapatan di tengah tantangan perubahan cuaca. Meskipun demikian, terdapat beberapa kriteria yang memerlukan optimalisasi, khususnya pada kriteria fokus pelanggan dan fokus operasi yang masing-masing memiliki skor 51 poin. Keterbatasan teknologi komunikasi di kalangan petani lokal menjadi hambatan utama dalam membangun loyalitas pelanggan, sementara pada sisi operasional masih terdapat risiko penumpukan stok. Oleh karena itu, UD Daya Prima Abadi perlu mengimplementasikan strategi berkelanjutan melalui peningkatan komunikasi personal dengan pelanggan, penerapan sistem stok minimum yang rinci, serta penguatan etika bisnis untuk mencapai predikat *Excellence* di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyandi, I. R., & Purwanti. (2025). Strategi Efektif Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Perusahaan. *Journal of Business Economics and Management*, 1(3).
- Ibrahim, M. (2024). Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence Pada Kinerja. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, 3(4), 1168-1177.
- Juwarso, Nugroho, E. H., Kirana, K. C., Wati, S. K., & Widodo, E. K. (2023, Mei-Juni). Analisis Penerapan Kriteria Malcolm Baldrige (MBCFPE) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Indonesia. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(3).
- Kamil, I., & Jeny, S. (2025, Januari). Penerapan Business Process Management Dan Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kapabilitas Organisasi. *Al-Iqtisodiyah: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Ekonomi Islam*, 1(1).
- Komariyah, I., & Resty, i. (2025, Oktober). Analisis Budaya Kerja Dan Fokus Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk CV Digital Printing. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, 4(2).
- Maharani, A. (2025, Juli). Penerapan Big Data Dalam Perencanaan Strategis dan Pengambilan Keputusan Bisnis. *Jmeb: Jurnal Manajemen Ekonomi & Bisnis*, 3(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, D. J., Matias, Y., Ahmad, & Kusuma, C. K. (2023, Mei). Strategik Tentang Dampak Positif dan Negative Malcolm Award Untuk Dunia Bisnistrans. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 172-182.
- Syauqi, H. A., Atunnisa, U., Uljannah, & Vina. (2024, Juni). Penerapan Kerangka Malcom Baldrige dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Bisnis pada Pelaku UMKM di Kabupaten Ciamis. *Nidhomiya: Research Journal of Islamic Philanthropy and Disaster*, 3(1).