

ABSTRAK

Mandarin Intentional Course (MIC) merupakan lembaga pendidikan non-formal yang menyediakan layanan kursus penguasaan bahasa mandarin di Surabaya. Saat ini persaingan antara lembaga kursus mandarin semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk terus dapat mempertahankan daya saing dan meningkatkan profitabilitasnya agar dapat tetap bertahan. Oleh karena itu MIC membutuhkan suatu pengukuran kinerja yang dapat mengukur semua aspek yang ada pada perusahaan dengan melakukan pengukuran produktivitas.

Pengukuran produktivitas dilakukan dengan *Multifactor Productivity Measurement Model For Service Organization*. Pada model ini produktivitas total dihitung berdasarkan *Total Productivity Index* (TPI) yang ditentukan berdasarkan hasil penjumlahan *key terminal parameters* (KTPs) dan *sub key terminal parameters* (SKTPs). *Key terminal parameters* (KTPs) dibedakan menjadi dua yaitu *static indicators* (SI) dan *dynamic indicators* (DI). KTPs merupakan parameter pengukur kinerja perusahaan dalam melakukan aktivitas-aktivitas saat ini dan masa yang akan datang. KTPs ditentukan berdasarkan fungsional yang ada pada perusahaan. Fungsi-fungsi yang terdapat pada MIC yaitu fungsi pengajaran, fungsi pemasaran, fungsi administrasi, dan fungsi umum. Sedangkan SKTPs merupakan *development indicators* yang mengukur usaha pengembangan perusahaan dalam membangun infrastruktur bisnis. *Development indicators* terdiri dari empat parameter yaitu: *business development index*, *vendor development index*, *research & development index*, dan *standarisation index*. Berdasarkan pembagian fungsional dan parameter pada masing-masing *indicators* tersebut baru kemudian ditentukan kriteria produktivitas yang merupakan tolak ukur dasar dalam metode ini.

Pengukuran produktivitas dilakukan selama 11 periode bulanan dengan 1 periode perbaikan. Berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan didapatkan nilai produktivitas terendah terjadi pada periode 5 dengan tingkat penurunan nilai produktivitas sebesar -44,63%. Sedangkan nilai produktivitas tertinggi terjadi pada periode 2 yaitu sebesar 4,4921 (*range score* 0-10). Selain itu ditemukan pula beberapa kriteria yang menyebabkan penurunan nilai produktivitas yaitu kriteria tingkat keberhasilan program promosi, tingkat kelulusan siswa, utilisasi jam kelas dan tingkat penerimaan siswa baru.

Dari hasil analisis tersebut, kemudian diberikan beberapa usulan perbaikan. Tetapi tidak semua usulan perbaikan dapat dilaksanakan. Usulan perbaikan yang dilakukan diantaranya melakukan evaluasi pelaksanaan program promosi secara berkala, merancang database untuk mempermudah monitoring data, menambah saran promosi melalui radio, menyebarkan brosur ke sekolah dan universitas, memberikan evaluasi pembelajaran sebelum ujian, menyediakan penjualan buku-buku bacaan dan cd/vcd belajar, memberikan form evaluasi pembelajaran siswa, memberikan *discount* pada even-even khusus seperti saat tahun baru, tahun ajaran baru, tahun baru china.

Setelah dilakukan implementasi, indeks produktivitas pada periode 11 meningkat 48,31% dari periode sebelumnya dengan nilai produktivitas sebesar 5,6554 (*range score* 0-10). Untuk selanjutnya kriteria-kriteria kritis yang perlu diperhatikan dengan baik oleh MIC adalah kriteria tingkat keberhasilan program promosi, tingkat kelulusan siswa, tingkat pelaksanaan kursus, dan utilisasi jam kelas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik.

Terwujudnya penulisan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari usaha dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Benny Lianto, ST., M.MBA.T , selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Surabaya dan selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta kesabaran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Bapak Eric Wibisono, S.T, M.Eng., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Surabaya.
3. Bapak Denny Aryo, ST., M.MT., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta kesabaran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Semua Dosen Fakultas Teknik Universitas Surabaya yang telah membantu mendidik dan membimbing penulis selama masa studi.
5. *Huang Lao Shi*, selaku manajer MIC yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir di MIC.
6. Seluruh staf dan karyawan MIC yang telah membantu dalam pengumpulan data dan implementasi perbaikan.

7. Papa, Mama, adik dan seluruh keluarga besar dari Banyuwangi yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman Tim Basket Ubaya yang telah memberikan semangat, dukungan dan ide dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Semua teman-teman seperjuangan khususnya: Dobel Angela, Winda, Rina, C'Esther, C'Joel, Ailing yang telah mendukung dan meluangkan ide serta pikiran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman semua dan orang-orang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih Belum sempurna karena keterbatasan penulis. Untuk itu penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa Teknik Industri Universitas Surabaya.

Surabaya, April 2008

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan Penelitian	I-4
1.4 Manfaat Penelitian	I-5
1.5 Batasan Masalah	I-5
1.6 Sistematika Penulisan	I-6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep dan Pengertian Jasa.....	II-1
2.1.1 Klasifikasi jasa	II-2
2.1.2 Karakteristik jasa.....	II-7
2.2 Konsep dan Pengertian Produktivitas	II-8
2.2.1 Siklus produktivitas.....	II-11
2.2.2 Pengukuran produktivitas	II-13
2.2.3 Kriteria pengukuran produktivitas	II-14

2.2.4	Jenis pengukuran produktivitas	II-16
2.2.5	Model produktivitas industri jasa.....	I-19
2.2.6	Model <i>Multifactor Productivity Measurement Model for Service Organization</i>	II-22
2.2.7	Evaluasi Produktivitas.....	II-25
2.2.8	Perencanaan Produktivitas	II-26
2.2.8.1	Prosedur perencanaan produktivitas	II-26
2.2.8.2	Peran penting perencanaan produktivitas...	II-27
2.2.8.3	Tahapan Perencanaan Produktivitas	II-27
2.2.9	Peningkatan Produktivitas.....	II-28
2.1.9.1	Penyebab turunnya produktivitas.....	II-28
2.1.9.2	Alat Evaluasi Akar Penyebab Penurunan Produktivitas Dengan Diagram Ishikawa ..	II-29
2.2.10	Strategi Peningkatan Sistem Produktivitas Perusahaan	II-31
2.3	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	II-33
2.3.1	Kegunaan AHP	II-33
2.3.2	Langkah-langkah dan Prosedur AHP.....	II-33
2.3.3	Penentuan Prioritas.....	II-35
2.3.4	Pengujian Konsistensi Matriks Perbandingan.....	II-37
2.4	Implementasi Kurikulum Bahasa Asing	II-38
2.6.1	Guru	II-38
2.6.2	Sarana dan Prasarana.....	II-40
2.6.3	Penilaian.....	II-41

2.6.4	Buku	II-45
2.6.5	Perangkat Pembelajaran (Silabus).....	II-45
2.6.6	Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat.....	II-47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Kerangka Berpikir	III-1
3.2	Posisi Penelitian	III-3
3.3	Langkah-langkah Penelitian.....	III-5
3.3.1	Identifikasi masalah	III-6
3.3.2	Menetapkan tujuan penelitian	III-6
3.3.3	Studi literatur.....	III-6
3.3.4	Menetapkan waktu dan periode pengukuran.....	III-7
3.3.5	Proses pengumpulan data.....	III-8
3.3.6	Menentukan KRA's	III-9
3.3.7	Penentuan kriteria produktivitas	III-9
3.3.8	Menguji korelasi antar kriteria.....	III-12
3.3.9	Menentukan bobot kriteria, fungsi dan <i>indicators</i>	III-12
3.3.10	Melakukan pengukuran produktivitas.....	III-13
3.3.11	Proses Analisis Hasil Pengolahan Data.....	III-17
3.3.12	Melakukan perencanaan perbaikan.....	III-17
3.3.13	Melakukan implementasi usulan perbaikan	III-17
3.3.14	Mengevaluasi nilai produktivitas setelah perbaikan .	III-18
3.3.15	Melakukan simulasi dan analisis semstivitas.....	III-18
3.3.16	Menarik Kesimpulan dan Saran.....	III-18

BAB IV PENGUMPULAN DATA

4.1	Sejarah Perusahaan.....	IV-1
4.2	Struktur Organisasi	IV-2
4.3	Jumlah Tenaga Kerja	IV-6
4.4	Jam Kerja Operasional Perusahaan.....	IV-6
4.5	Gambaran Umum Sistem Pengajaran	IV-7
4.6.1	Tingkatan Program Pengajaran	IV-8
4.6.2	Fasilitas Tambahan Pengajaran.....	IV-10
4.6	Visi dan Misi Perusahaan.....	IV-11
4.7	<i>Goal</i> Perusahaan	IV-12
4.8	<i>Key Result Areas</i> (KRAs).....	IV-12
4.9	Kriteria Produktivitas	IV-13
4.10	Pengumpulan Data Tiap Kriteria	IV-18

BAB V ANALISIS HASIL DAN PENGOLAHAN DATA

5.1	<i>Multifactor Productivity Measurement Model For Service Organization</i>	V-1
5.2	Kriteria Produktivitas pada Lembaga Kursus Mandarin MIC	V-5
5.3	Uji Korelasi Antar Kriteria.....	V-7
5.4	Penetapan Derajat Kepentingan	V-8
5.4.1	Penetapan derajat kepentingan kriteria	V-9
5.4.2	Penetapan derajat kepentingan fungsi dan parameter.....	V-15

5.4.3	Penetapan derajat kepentingan <i>indicators</i>	V-21
5.5	Penetapan Sasaran Produktivitas	V-28
5.5.1	Penetapan sasaran produktivitas <i>Static</i> dan <i>Dynamic indicators</i>	V-25
5.5.2	Penetapan sasaran produktivitas <i>Development indicators</i>	V-33
5.6	Perhitungan Rasio Produktivitas masing-masing Kriteria pada <i>Static</i> dan <i>Dynamic Indicators</i>	V-36
5.7	Penentuan Nilai Produktivitas pada <i>Development Indicators</i>	V-39
5.8	Analisis dan Pembahasan.....	V-41
5.8.1	Evaluasi produktivitas <i>Static Indicators</i>	V-41
5.8.1.1	Evaluasi produktivitas tiap kriteria pada <i>Static Indicators</i>	V-42
5.8.1.2	Evaluasi produktivitas tiap fungsi pada <i>Static Indicators</i>	V-48
5.8.2	Evaluasi produktivitas <i>Dynamic Indicators</i>	V-53
5.8.2.1	Evaluasi produktivitas tiap kriteria pada <i>Dynamic Indicators</i>	V-54
5.8.2.2	Evaluasi produktivitas tiap fungsi pada <i>Dynamic Indicators</i>	V-61
5.8.3	Evaluasi produktivitas <i>Development indicators</i>	V-67
5.8.3.1	Evaluasi produktivitas tiap kriteria pada	

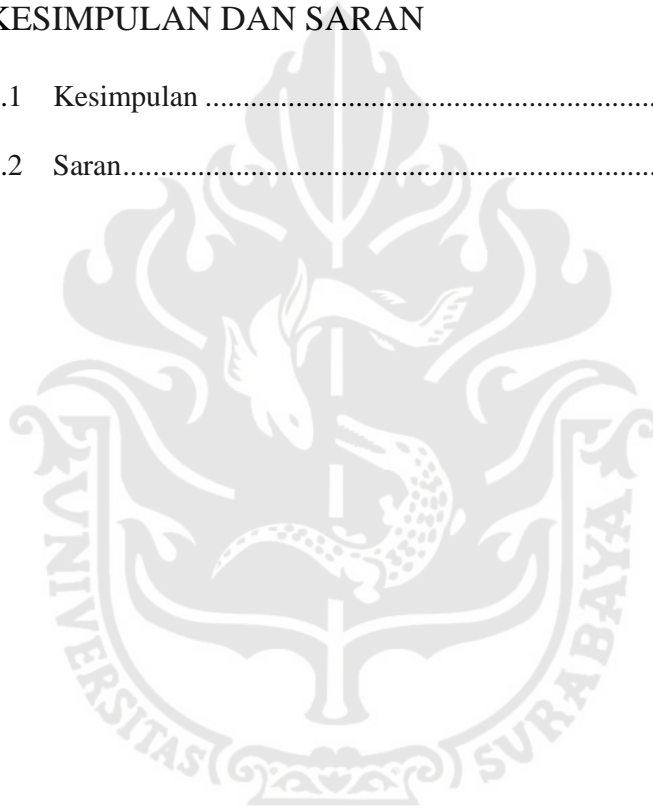
	<i>Development Indicators</i>	V-67
5.8.3.2	Evaluasi produktivitas tiap parameter pada <i>Development Indicators</i>	V-69
5.8.4	Evaluasi produktivitas tiap <i>indicators</i>	V-70
5.8.5	Evaluasi produktivitas antar periode.....	V-71
5.8.5.1	Evaluasi produktivitas periode 1.....	V-71
5.8.5.2	Evaluasi produktivitas periode 2 terhadap periode 1.....	V-72
5.8.5.3	Evaluasi produktivitas periode 3 terhadap periode 2.....	V-73
5.8.5.4	Evaluasi produktivitas periode 4 terhadap periode 3.....	V-74
5.8.5.5	Evaluasi produktivitas periode 5 terhadap periode 4.....	V-75
5.8.5.6	Evaluasi produktivitas periode 6 terhadap periode 5.....	V-76
5.8.5.7	Evaluasi produktivitas periode 7 terhadap periode 6.....	V-78
5.8.5.8	Evaluasi produktivitas periode 8 terhadap periode 7.....	V-79
5.8.5.9	Evaluasi produktivitas periode 9 terhadap Periode 8	V-80
5.8.5.10	Evaluasi produktivitas periode 10 terhadap	

periode 9.....	V-81
5.8.6 Evaluasi produktivitas secara keseluruhan.....	V-82
5.9 Perencanaan peningkatan produktivitas.....	V-84
5.9.1 Penentuan faktor penyebab turunnya nilai produktivitas.....	V-85
5.9.1.1 Penentuan faktor penyebab turunnya nilai produktivitas pada <i>Static Indicators</i>	V-86
5.9.1.2 Penentuan faktor penyebab turunnya nilai produktivitas pada <i>Dynamic Indicators</i> ...	V-91
5.9.1.3 Analisis kuadran faktor penyebab turunnya nilai produktivitas	V-97
5.9.2 Analisis faktor penyebab turunya nilai produktivitas.....	V-100
5.9.3 Usulan perbaikan.....	V-108
5.10 Pengukuran Produktivitas setelah Implementasi Perbaikan .	V-111
5.10.1 Pengukuran produktivitas pada <i>Static</i> dan <i>Dynamic Indicators</i> setelah implementasi perbaikan.....	V-112
5.10.2 Pengukuran produktivitas pada <i>Development Indicators</i> setelah implementasi perbaikan.....	V-113
5.11 Analisa dan Pembahasan setelah Implementasi Perbaikan...	V-113
5.11.1 Evaluasi produktivitas pada <i>Static Indicators</i> setelah implementasi perbaikan	V-113
5.11.1.1 Evaluasi produktivitas tiap kriteria pada	

implementasi perbaikan	V-131
5.11.6 Evaluasi produktivitas secara keseluruhan setelah implementasi perbaikan	V-132
5.12 Simulasi pengaruh perubahan <i>score</i> kriteria terhadap TPI.....	V-134

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran.....	VI-5



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perkembangan pengertian produktivitas	II-9
Tabel 2.2	Matriks Perbandingan Berpasangan.....	II-36
Tabel 2.3	Skala Penilaian Perbandingan	II-36
Tabel 2.4	Nilai Random Index	II-38
Tabel 3.1	Posisi Penelitian	III-4
Tabel 4.1	Jumlah tenaga kerja.....	IV-6
Tabel 4.2	Kriteria-kriteria untuk <i>Static indicators</i>	IV-14
Tabel 4.3	Kriteria-kriteria untuk <i>Dynamic indicators</i>	IV-14
Tabel 4.5	Kriteria-kriteria untuk <i>Development indicators</i>	IV-15
Tabel 4.3	Jam kerja aktual dan jam kerja standar pengajar	IV-19
Tabel 4.4	Jam kelas terpakai dan jam kelas tersedia.....	IV-19
Tabel 4.5	Jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan administrasi	IV-20
Tabel 4.6	Jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan pemasaran..	IV-20
Tabel 4.7	Jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan umum	IV-21
Tabel 4.8	Jumlah siswa yang lulus ujian dan siswa yang mengikuti ujian	IV-21
Tabel 4.9	Jumlah jam kehadiran siswa dan jam kelas siswa yang terjadwal.....	IV-22
Tabel 4.10	Jumlah pertemuan kursus terjadwal dan jumlah pertemuan kursus terjadwal	IV-22
Tabel 4.11	Jumlah komplain dan jumlah siswa aktif yang terdaftar.....	IV-23
Tabel 4.12	Jumlah murid baru dan jumlah siswa lama yang aktif.....	IV-23

Tabel 4.13	Jumlah program promosi yang mencapai target dan yang dilaksanakan.....	IV-24
Tabel 5.1	Rekapitulasi bobot untuk tiap kriteria pada tiap <i>indicators</i>	V-23
Tabel 5.2	Penentuan level 0, 3, 10 untuk semua kriteria pada <i>static indicators</i>	V-29
Tabel 5.3	Penentuan level 0, 3, 10 untuk semua kriteria pada <i>dynamic indicators</i>	V-30
Tabel 5.4	Standar penilaian untuk <i>development indicators</i> lembaga kursus MIC.....	V-36
Tabel 5.5	Konversi nilai <i>development indicators</i> menjadi <i>score</i> pencapaian.....	V-38
Tabel 5.6	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar pengajar	V-39
Tabel 5.7	Rasio perbandingan jam kelas terpakai dan jam kelas tersedia	V-39
Tabel 5.8	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan administrasi.....	V-39
Tabel 5.9	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan pemasaran	V-40
Tabel 5.10	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan umum	V-40
Tabel 5.11	Rasio perbandingan jumlah siswa yang lulus ujian dan siswa yang mengikuti ujian.....	V-40
Tabel 5.12	Rasio perbandingan jumlah kehadiran siswa dan jam kelas	

	siswa yang terjadwal	V-41
Tabel 5.13	Rasio perbandingan jumlah pertemuan kursus terlaksana dan jumlah pertemuan kursus terjadwal	V-41
Tabel 5.14	Rasio perbandingan jumlah siswa yang puas dan jumlah siswa aktif yang terdaftar	V-41
Tabel 5.15	Rasio perbandingan jumlah murid baru dan jumlah siswa lama yang aktif.....	V-42
Tabel 5.16	Rasio perbandingan jumlah program promosi yang mencapai target dan program promosi yang dilaksanakan.....	V-42
Tabel 5.17	Penilaian kriteria pada <i>development indicators</i>	V-43
Tabel 5.18	Scoring kriteria pada <i>development indicators</i>	V-43
Tabel 5.19	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan jam kerja standar pengajar.....	V-45
Tabel 5.20	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kelas terpakai dan jumlah jam kelas tersedia	V-46
Tabel 5.21	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan jumlah jam kerja standar karyawan administrasi	V-47
Tabel 5.22	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan pemasaran.....	V-48
Tabel 5.23	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan jumlah jam kerja standar karyawan umum.....	V-50
Tabel 5.24	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pengajaran	V-51

Tabel 5.25	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi administrasi	V-52
Tabel 5.26	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pemasaran.....	V-53
Tabel 5.27	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi umum	V-54
Tabel 5.28	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada <i>static indicators</i>	V-56
Tabel 5.29	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah siswa yang lulus ujian dan jumlah siswa yang mengikuti ujian	V-57
Tabel 5.30	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah kehadiran siswa dan jumlah jam kelas siswa yang terjadwal	V-58
Tabel 5.31	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah pertemuan kursus terlaksana dan jumlah pertemuan kursus terjadwal	V-60
Tabel 5.32	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah siswa yang puas dan jumlah siswa aktif yang terdaftar	V-61
Tabel 5.33	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah murid baru dan jumlah aktif	V-62
Tabel 5.34	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah program promosi yang mencapai target dan jumlah program promosi yang dilaksanakan.....	V-63
Tabel 5.35	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pengajaran <i>dynamic</i> <i>indicators</i>	V-65
Tabel 5.36	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi administrasi <i>dynamic</i> <i>indicators</i>	V-66
Tabel 5.37	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pemasaran <i>dynamic</i> <i>indicators</i>	V-66

Tabel 5.38	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada <i>dynamic indicators</i>	V-68
Tabel 5.39	Tingkat pencapaian score tiap kriteria pada <i>development indicators</i>	V-72
Tabel 5.40	Nilai (<i>value</i>) produktivitas tiap paramater pada <i>Development Indicators</i>	V-72
Tabel 5.41	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 1	V-74
Tabel 5.42	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 1 dan periode 2.....	V-76
Tabel 5.43	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 2 dan periode 3.....	V-77
Tabel 5.44	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 3 dan periode 4.....	V-78
Tabel 5.45	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 4 dan periode 5.....	V-79
Tabel 5.46	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 5 dan periode 6.....	V-80
Tabel 5.47	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 6 dan periode 7.....	V-81
Tabel 5.48	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 7 dan periode 8.....	V-82
Tabel 5.49	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 8 dan periode 9.....	V-84
Tabel 5.50	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 9 dan periode 10.....	V-85
Tabel 5.51	Nilai (<i>value</i>) Produktivitas Perusahaan Keseluruhan.....	V-85
Tabel 5.52	Hasil perbandingan % bobot kontribusi dan <i>score</i> produktivitas kriteria	V-101
Tabel 5.53	Urutan kriteria penyebab penurunan nilai produktivitas.....	V-103
Tabel 5.54	Usulan perbaikan masing-masing kriteria	V-111
Tabel 5.55	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar pengajar periode 11	V-112

Tabel 5.56	Rasio perbandingan jam kelas terpakai dan jam kelas tersedia periode 11.....	V-112
Tabel 5.57	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan administrasi periode 11.....	V-113
Tabel 5.58	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan pemasaran periode 11	V-113
Tabel 5.59	Rasio perbandingan jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan umum periode 11	V-113
Tabel 5.60	Rasio perbandingan jumlah siswa yang lulus ujian dan siswa yang mengikuti ujian periode 11	V-113
Tabel 5.61	Rasio perbandingan jumlah kehadiran siswa dan jam kelas siswa yang terjadwal periode 11	V-113
Tabel 5.62	Rasio perbandingan jumlah pertemuan kursus terlaksana dan jumlah pertemuan kursus terjadwal periode 11	V-113
Tabel 5.63	Rasio perbandingan jumlah siswa yang puas dan jumlah siswa aktif yang terdaftar	V-113
Tabel 5.64	Rasio perbandingan jumlah murid baru dan jumlah siswa lama yang aktif.....	V-113
Tabel 5.65	Rasio perbandingan jumlah program promosi yang mencapai target dan program promosi yang dilaksanakan.....	V-114
Tabel 5.66	Penilaian kriteria pada <i>development indicators</i> setelah implementasi perbaikan	V-114
Tabel 5.67	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan	

	jam kerja standar pengajar periode 11	V-116
Tabel 5.68	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kelas terpakai dan jumlah jam kelas tersedia periode 11	V-116
Tabel 5.69	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan jumlah jam kerja standar karyawan administrasi periode 11	V-117
Tabel 5.70	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan jam kerja standar karyawan pemasaran periode 11	V-118
Tabel 5.71	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah jam kerja aktual dan jumlah jam kerja standar karyawan umum periode 11	V-118
Tabel 5.72	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pengajaran periode 11 <i>static indicators</i>	V-119
Tabel 5.73	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi administrasi periode 11 <i>static indicators</i>	V-120
Tabel 5.74	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pemasaran periode 11 <i>static indicators</i>	V-121
Tabel 5.75	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi umum periode 11 <i>static indicators</i>	V-121
Tabel 5.76	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah siswa yang lulus ujian dan jumlah siswa yang mengikuti ujian periode 11	V-124
Tabel 5.77	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah kehadiran siswa dan jumlah jam kelas siswa yang terjadwal periode 11	V-124

Tabel 5.78	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah pertemuan kursus terlaksana dan jumlah pertemuan kursus terjadwal	V-125
Tabel 5.79	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah siswa yang puas dan jumlah siswa aktif yang terdaftar periode 11	V-125
Tabel 5.80	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah murid baru dan jumlah siswa lama yang aktif periode 11	V-126
Tabel 5.81	Tingkat pencapaian dan perubahan jumlah program promosi yang mencapai target dan jumlah program promosi yang dilaksanakan periode 11	V-127
Tabel 5.82	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pengajaran periode 11 <i>dynamic indicators</i>	V-128
Tabel 5.83	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi administrasi periode 11 <i>dynamic indicators</i>	V-128
Tabel 5.84	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada fungsi pemasaran periode 11 <i>dynamic indicators</i>	V-129
Tabel 5.85	Nilai (<i>value</i>) produktivitas pada <i>dynamic indicators</i> periode 11	V-130
Tabel 5.86	Tingkat pencapaian score tiap kriteria pada <i>development</i> <i>indicators</i> periode 11	V-131
Tabel 5.87	Nilai (<i>value</i>) produktivitas tiap parameter pada <i>Development</i> <i>Indicators</i> setelah implementasi perbaikan	V-132
Tabel 5.88	Nilai (<i>value</i>) produktivitas periode 10 dan periode 11	V-131
Tabel 5.89	Nilai (<i>value</i>) produktivitas total (TPI)	V-133

Tabel 5.90 Perubahan TPI setiap perubahan *score* pada tiap kriteria V-135

Tabel 5.91 Perubahan TPI setiap perubahan *score* pada tiap kriteria secara
berurutan V-135



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema sistem produktivitas	II-3
Gambar 2.2	Siklus Produktivitas	II-4
Gambar 2.3	Model Produktivitas Industri Jasa.....	II-30
Gambar 3.1	Kerangka Berpikir.....	III-1
Gambar 3.2	Struktur <i>Multi-Factor Productivity Measurement Model For Service Organization</i> dengan pendekatan MULOMAX.....	III-14
Gambar 3.3	Bagan alir langkah-langkah penelitian.....	III-16
Gambar 4.1	Struktur Organisasi MIC.....	IV-3
Gambar 5.1	Struktur <i>Multifactor Productivity Measurement Model For Service Organization</i> di lembaga kursus MIC Surabaya	V-5
Gambar 5.2	Struktur pembobotan AHP di lembaga kursus mandarin MIC	V-27
Gambar 5.3	Grafik nilai produktivitas antar fungsi pada <i>static indicators</i>	V-55
Gambar 5.4	Grafik nilai produktivitas antar fungsi pada <i>dynamic indicators</i>	V-67
Gambar 5.5	Grafik nilai produktivitas antar <i>indicators</i>	V-73
Gambar 5.6	Grafik pencapaian produktivitas total perusahaan	V-86
Gambar 5.7	Grafik radar kriteria tingkat absensi pengajar	V-89
Gambar 5.8	Grafik radar kriteria utilisasi jam kelas.....	V-90
Gambar 5.9	Grafik radar kriteria tingkat absensi karyawan administrasi.	V-91
Gambar 5.10	Grafik radar kriteria tingkat absensi karyawan pemasaran ...	V-92

Gambar 5.11	Grafik radar kriteria tingkat absensi karyawan umum.....	V-92
Gambar 5.12	Grafik radar <i>static indicators</i>	V-93
Gambar 5.13	Grafik radar kriteria tingkat kelulusan siswa	V-95
Gambar 5.14	Grafik radar kriteria tingkat kehadiran siswa.....	V-95
Gambar 5.15	Grafik radar kriteria tingkat pelaksanaan kursus sesuai jadwal	V-96
Gambar 5.16	Grafik radar kriteria tingkat kepuasan siswa.....	V-97
Gambar 5.17	Grafik radar kriteria tingkat penerimaan siswa baru.....	V-97
Gambar 5.18	Grafik radar kriteria tingkat penerimaan siswa baru.....	V-98
Gambar 5.19	Grafik radar <i>dynamic indicators</i>	V-99
Gambar 5.20	Analisis kuadran masing-masing kriteria.....	V-102
Gambar 5.21	Diagram Ishikawa kriteria tingkat keberhasilan pelaksanaan program promosi	V-104
Gambar 5.22	Diagram Ishikawa kriteria tingkat kelulusan siswa	V-105
Gambar 5.23	Diagram Ishikawa kriteria utilisasi jam kelas	V-107
Gambar 5.24	Diagram Ishikawa kriteria tingkat penerimaan siswa baru ...	V-108
Gambar 5.25	Diagram Ishikawa kriteria tingkat absensi karyawan pemasaran.....	V-109
Gambar 5.26	Diagram Ishikawa kriteria tingkat kehadiran siswa	V-110
Gambar 5.30	Grafik nilai produktivitas antar fungsi pada <i>static indicators</i>	V-122
Gambar 5.31	Grafik nilai produktivitas antar fungsi pada <i>dynamic</i> <i>indicators</i> setelah perbaikan.....	V-129
Gambar 5.32	Grafik nilai produktivitas antar <i>indicators</i>	V-132
Gambar 5.33	Grafik index pencapaian produktivitas total perusahaan	V-135

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Hasil SPSS
- Lampiran B Rancangan Database Input Data Kursus
- Lampiran C Form Evaluasi Belajar

