

ABSTRAK

Perusahaan Detailing aNd Accessories adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Jasa yang ditawarkan oleh perusahaan Detailing aNd Accessories adalah cuci mobil, salon mobil, dan penjualan *accessories*. Perusahaan ini terletak di Surabaya dan sudah berdiri sejak dua tahun yang lalu.

Selama ini pengukuran produktivitas yang dilakukan oleh perusahaan hanya berdasarkan perhitungan finansial saja. Persaingan yang ketat membuat perusahaan perlu melakukan pengukuran produktivitas pada semua aspek yang ada agar perusahaan dapat tetap bersaing dan bertahan. Dengan dilakukan pengukuran produktivitas pada semua aspek yang ada di perusahaan, dapat diketahui tingkat produktivitas perusahaan, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat produktivitas perusahaan, dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

Pengukuran produktivitas di perusahaan Detailing aNd Accessories ini menggunakan model *Multi-Factor Productivity Measurement for Service Organization* dengan klasifikasi kategori *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)*. Dalam model ini akan dihitung *Total Productivity Indeks (TPI)* yang ditentukan berdasarkan *Static Indicators, Dynamic Indicators, dan Development Indicators*. Pada kategori MBNQA terdapat tujuh kategori yaitu *Leadership, Strategic Planning, Customer and Market Focus, Measurement, Analysis, and Knowledge Management, Workforce Focus, Process Management, Result*. Dari kategori-kategori tersebut nantinya akan ditentukan kriteria-kriteria produktivitas perusahaan.

Pengukuran produktivitas di perusahaan Detailing aNd Accessories hanya dilakukan pada cuci mobil dan salon mobil. Periode pengukuran produktivitas yang dilakukan adalah 13 periode mingguan, dimana 12 periode adalah periode sebelum implementasi dan 1 periode selanjutnya adalah setelah implementasi. Berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan didapatkan nilai produktivitas terendah pada cuci mobil terjadi pada periode 10 dengan nilai produktivitas 3,7797 (*range score* 0-10). Sedangkan pada salon mobil nilai produktivitas terendah terjadi pada periode 12 dengan nilai produktivitas 2,6366. Produktivitas tertinggi pada cuci mobil dicapai pada periode 11 dengan nilai produktivitas 8,6115. Sedangkan pada salon mobil nilai produktivitas tertinggi terjadi pada periode 3 dengan nilai produktivitas 7,3257. Selain itu ditemukan pula beberapa kriteria yang menyebabkan penurunan nilai produktivitas pada perusahaan yaitu kriteria pengukuran penyediaan data, kriteria pengukuran pengembangan pemasaran, kriteria pengembangan program baru, kriteria pengukuran dan peningkatan kinerja, dan kriteria pengukuran inovasi sistem kerja. Setelah dilakukan analisa, dilakukan perbaikan-perbaikan yang didasarkan dengan penyebab-penyebab masalah pada diagram Ishikawa.

Dari hasil analisis tersebut, kemudian diberikan beberapa usulan perbaikan. Tetapi tidak semua usulan perbaikan dapat dilaksanakan. Usulan perbaikan yang dilakukan adalah membuat brosur, melakukan training karyawan, dan membuat program baru yang dapat menarik konsumen.

Setelah dilakukan implementasi, nilai produktivitas yang didapat pada cuci mobil meningkat dari periode 12 sebesar 6,5543 menjadi 8,4083. Sedangkan pada salon mobil nilai produktivitas sebelum implementasi adalah 2,6366, setelah diadakan implementasi menjadi 6,5769.