

ABSTRAK

Wita Tour adalah perusahaan jasa yang berada di Surabaya, yang melayani tour, penjualan tiket pesawat, dan dokumen perjalanan (visa dan paspor). Wita Tour perlu mengetahui tingkat produktivitas yang telah dicapai agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis. Selama ini Wita Tour mengukur tingkat produktivitasnya hanya berdasarkan faktor finansial saja, pengukuran tersebut masih belum cukup karena tidak dapat menjelaskan secara detail faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja perusahaan, sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Multi-factor productivity measurement model adalah metode pengukuran produktivitas yang dapat diterapkan di industri jasa, dalam metode ini total produktivitas yang dihitung mencakup *static indicators* (mengukur efisiensi perusahaan: kinerja perusahaan dalam menggunakan sumber daya yang dimilikinya), *dynamic indicators* (mengukur efektivitas perusahaan: kemampuan perusahaan dalam mengelola aktivitas rutin saat ini yang memiliki dampak masa depan), dan *development indicators* (mengukur kemampuan perusahaan dalam membangun infrastruktur bisnis untuk meningkatkan daya saing perusahaan di masa yang akan datang).

Dari 3 indikator tersebut, dijabarkan menjadi beberapa fungsi, kemudian ditentukan kriteria-kriteria yang mempengaruhi produktivitas perusahaan. Untuk *static indicators* terdapat 11 kriteria yang diperoleh dari 6 fungsi, yaitu kriteria tingkat absensi bagian manajemen, jumlah penjualan, rasio pendapatan, tingkat absensi karyawan *accounting*, tingkat absensi karyawan *tour*, jumlah penjualan *tour*, tingkat absensi karyawan *document*, jumlah penjualan *document*, tingkat absensi karyawan *ticketing*, jumlah penjualan *ticketing*, tingkat absensi karyawan *sales & marketing*. Untuk *dynamic indicators* terdapat 4 kriteria yang diperoleh dari 4 fungsi, yaitu jumlah konsumen baru, jumlah komplain *tour*, jumlah komplain *document*, jumlah komplain *ticketing*. Untuk *development indicators* terdapat 5 kriteria yang diperoleh dari 4 sub key terminal parameters, yaitu kriteria renovasi bangunan yang dilakukan, investasi IT, *vendor evaluation*, pengembangan program baru, jumlah pembaharuan *standart operating procedure*. Selama 8 periode pengukuran, diperoleh nilai produktivitas terendah pada periode 5 dengan nilai 2,995 dan tertinggi pada periode 3 dengan nilai 5,345, dimana nilai maksimal yang seharusnya bisa dicapai adalah 10, jadi produktivitas yang dicapai saat ini masih perlu ditingkatkan lagi.

Hasil pengukuran tersebut dievaluasi dan dianalisis penyebab penurunan nilai produktivitas, kemudian dilakukan tindakan perbaikan. Kriteria penyebab penurunan produktivitas adalah: jumlah penjualan *tour*, jumlah penjualan *ticketing*, jumlah komplain *tour*, dan jumlah komplain *ticketing*. Tindakan perbaikan yang diimplementasikan adalah: memperluas penyebaran brosur melalui hotel. Tindakan perbaikan yang menjadi masukan bagi perusahaan adalah: melakukan evaluasi pada *vendor*, melakukan *training* secara berkala, memanfaatkan *database* untuk melakukan inofasi penjualan dan pendekatan pada konsumen.

Implementasi yang dilakukan hanya berhubungan dengan jumlah penjualan, sehingga hanya membandingkan jumlah penjualan dengan periode sebelumnya. Karena penjualan di Wita Tour bertipe *seasonal*, maka untuk melihat hasil yang dicapai karena implementasi dengan cara membandingkan dengan data masa lalu pada *season* yang sama.