

## Abstrak

Bengkel Interiuers adalah bengkel mobil yang bergerak di bidang modifikasi mobil, perbaikan, dan penjualan aksesoris, namun lebih mengkhususkan bidang usahanya pada modifikasi mobil. Selama ini perusahaan tidak pernah melakukan pengukuran produktivitas. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan pengukuran produktivitas perusahaan yang digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Dengan melakukan pengukuran produktivitas, akan dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan peningkatan atau penurunan produktivitas perusahaan.

Model pengukuran produktivitas yang digunakan adalah model MULOMAX yang mempunyai tiga efisiensi yaitu efisiensi internal, efisiensi eksternal, dan efisiensi kapasitas. Kemudian tiga efisiensi tersebut diturunkan lagi menjadi fungsi operasional dan perbaikan, fungsi *Human Resource Management*, fungsi *marketing*, dan fungsi pembelian. Fungsi-fungsi tersebut diturunkan lagi menjadi 12 kriteria, yaitu kriteria A: tingkat biaya pemakaian bahan (0,113), kriteria B: tingkat jam kerja karyawan (0,019), kriteria C: tingkat layanan jasa modifikasi (0,056), kriteria D: tingkat layanan perbaikan per jam (0,038), kriteria E: tingkat kehadiran karyawan (0,075), kriteria F: tingkat perolehan konsumen lama (0,114), kriteria G: tingkat perolehan konsumen baru (0,229), kriteria H: tingkat pendapatan dari penjualan aksesoris (0,086), kriteria I: tingkat pendapatan dari modifikasi dan perbaikan (0,137), kriteria J: tingkat konsumen tanpa komplain (0,034), kriteria K: tingkat pelayanan karyawan (0,067), dan kriteria L: tingkat utilisasi mesin (0,033).

Selama 8 periode pengukuran, untuk kondisi awal tingkat produktivitas perusahaan tertinggi terjadi pada periode VII sebesar 6,493 dan tingkat produktivitas perusahaan terendah terjadi pada periode II sebesar 1,981 (dalam skala 1 – 10). Dari hasil evaluasi tiap kriteria, maka diketahui penyebab turunnya produktivitas pada tiap kriteria dan dilakukan implementasi. Implementasi tersebut adalah: melakukan penyebaran brosur, melakukan pendekatan dengan pelanggan pada saat pelanggan berada di bengkel, menelepon pelanggan setelah pelanggan menggunakan jasa layanan bengkel, meningkatkan pengawasan, memberikan *training* pemakaian serat, resin, dan katalis.

Setelah dilakukan implementasi, hasil dari implementasi tersebut diukur kembali selama 2 periode. Dari hasil evaluasi terhadap naik turunnya pencapaian tiap kriteria, maka didapatkan indeks produktivitas secara keseluruhan pada periode IX sebesar 5,251 dan mengalami kenaikan sebesar 42,663% terhadap periode VIII, dan indeks produktivitas pada periode X sebesar 5,365 dan mengalami kenaikan sebesar 2,165% terhadap periode IX. Indeks produktivitas pada periode implementasi tidak dapat mencapai indeks produktivitas tertinggi yang pernah dialami perusahaan yaitu sebesar 6,493. Hal ini dikarenakan implementasi yang dilakukan banyak yang hasilnya tidak bisa dirasakan langsung dalam waktu yang singkat. Oleh karena itu, implementasi perlu dilakukan terus dan ditingkatkan serta diberikan tambahan usulan perbaikan sebagai rekomendasi untuk dipertimbangkan oleh perusahaan pada masa mendatang. Rekomendasi tersebut adalah: pemilik mengajak pelanggan untuk kumpul-kumpul dengan komunitas *Custom* dan mengajaknya bergabung, pemberian cicilan 0% selama 12 bulan, memperbanyak lokasi penyebaran brosur, dan pemasangan *display* aksesoris.