

ABSTRAK

Perusahaan Cryptonic merupakan perusahaan yang memberikan layanan di bidang jasa cuci mobil yang ada di Kota Surabaya. Supaya dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan yang lain, maka perusahaan Cryptonic perlu melakukan pengukuran produktivitas. Selama ini, pengukuran produktivitas yang telah dilakukan hanya berdasarkan finansial sederhana saja. Pengukuran ini tentu saja belum cukup untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat produktivitas perusahaan.

Perusahaan Cryptonic ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat produktivitas perusahaan, dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran produktivitas pada perusahaan Cryptonic.

Pengukuran produktivitas di perusahaan Cryptonic ini menggunakan model *multi-factor productivity measurement for service organization*. Dalam model ini akan dihitung *Total productivity indeks* (TPI) yang ditentukan berdasarkan *static indicators*, *dynamic indicators*, dan *development indicators*. Pada *static* dan *dynamic indicators* ini akan dipecah lagi berdasarkan fungsional yang ada di perusahaan, yaitu: fungsi Cuci mobil, fungsi Bengkel, dan fungsi Salon mobil. Dari fungsi-fungsi inilah didapatkan kriteria-kriteria yang dapat mewakili tingkat produktivitas perusahaan Cryptonic. Kriteria-kriteria tersebut antara lain: tingkat absensi karyawan cuci mobil, tingkat utilisasi cuci mobil, tingkat penggunaan bahan cuci mobil, tingkat absensi mekanik, tingkat absensi karyawan salon mobil, tingkat utilisasi salon mobil, tingkat komplain cuci mobil, tingkat pelayanan cuci mobil, tingkat efektifitas strategi pemasaran cuci mobil, tingkat loyalitas pelanggan cuci mobil, tingkat komplain bengkel, dan tingkat komplain salon mobil. *Development indicators* dijabarkan lagi menjadi SKTP yaitu *Business development index*, *Vendor development index*, *Research & development index* dan *Standardisation index*.

Pengukuran produktivitas di perusahaan Cryptonic dilakukan selama 13 periode dimana 12 periode adalah periode sebelum implementasi dan 1 periode selanjutnya adalah setelah implementasi. Setelah dilakukan pengukuran dan analisis, diketahui penyebab turunnya produktivitas perusahaan yaitu tingkat pelayanan cuci mobil, tingkat utilisasi cuci mobil dan tingkat utilisasi salon mobil. Dari hasil analisis, disarankan beberapa perbaikan yaitu:

- Mengembangkan promosi dengan menyebarkan brosur.
- Melakukan training kepada karyawan
- Melakukan inspeksi pada hasil cuci mobil dan salon mobil
- Memberikan voucher gratis 1 kali cuci mobil setiap penggunaan 5 kali salon mobil
- Memberikan ruang tunggu yang nyaman dan kantin kecil untuk para pelanggan perusahaan
- Mengevaluasi target setiap periode.

Pada Tugas Akhir ini rencana perbaikan di atas terdapat dua perbaikan yang belum bisa diimplementasikan yaitu memberikan ruang tunggu yang nyaman dan kantin kecil untuk para pelanggan perusahaan dan mengevaluasi target setiap periode. Perbaikan tersebut belum dapat diimplementasikan karena berdasarkan wawancara dengan pemilik perusahaan, diketahui bahwa pihak perusahaan belum siap untuk mengimplementasikan rencana tersebut saat ini.

Sebelum implementasi, nilai produktivitas tertinggi dicapai pada periode 2 yaitu sebesar 46,8799 dan nilai produktivitas terendah diperoleh pada periode 11 yaitu sebesar 2,899. Setelah dilakukan implementasi nilai produktivitas mengalami peningkatan dimana nilai produktivitas yang diperoleh pada periode 13 adalah sebesar 7,749. Pada *Development indicators* nilai produktivitasnya cenderung stabil karena berhubungan dengan pengembangan jangka panjang.