

ABSTRAK

Cafe di House of Sampoerna merupakan satu bangunan dengan sentuhan *art deco* dan taburan sejarah yang menawarkan suatu pengalaman bersantap yang unik dan telah menyiapkan aneka hidangan selera Barat dan Asia untuk memuaskan selera pengunjung. Saat ini di Surabaya telah banyak *Cafe* yang menyediakan aneka hidangan dengan suasana yang berbeda sehingga persaingan semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk terus dapat mempertahankan daya saing dan meningkatkan profitabilitasnya agar dapat tetap bertahan. Oleh karena itu, *Cafe di House of Sampoerna* membutuhkan suatu pengukuran kinerja yang dapat mengukur semua aspek yang ada pada perusahaan dengan melakukan pengukuran produktivitas sehingga dapat mempermudah dalam menentukan inisiatif-inisiatif perbaikan untuk meningkatkan profitabilitas dan daya saing perusahaan tersebut.

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 *Cafe di House of Sampoerna*, yaitu fungsi *kitchen*, fungsi *steward*, fungsi *bar*, fungsi *service*, fungsi *cashier*, fungsi *public area* dan fungsi *purchasing*. 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 yang ada pada masing-masing *indicators* tersebut, langkah berikutnya adalah menentukan kriteria-kriteria produktivitas yang merupakan tolak ukur dasar dalam metode ini.

Pengukuran produktivitas dilakukan selama 12 periode mingguan. Berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan, didapatkan nilai produktivitas terendah terjadi pada periode 3 dengan tingkat penurunan nilai produktivitas sebesar -27,77%. Sedangkan nilai produktivitas tertinggi terjadi pada periode 11, yaitu sebesar 5,6075 (*range score* 0-10). Selain itu, ditemukan pula beberapa kriteria yang menyebabkan penurunan nilai produktivitas, antara lain kriteria E (tingkat persediaan peralatan), G (utilisasi *VIP room*), H (utilisasi *function hall*), kriteria L (tingkat kehadiran *houseman*), kriteria P (tingkat keberhasilan *chef special menu*), kriteria Q (tingkat pendapatan dari penjualan minuman), kriteria S (tingkat keberhasilan *bar recommend menu*) dan kriteria W (tingkat penggunaan *cash register* pada proses *billing* untuk pembayaran dengan *cash*).

Dari hasil analisis tersebut, langkah berikutnya adalah memberikan beberapa usulan perbaikan tanpa implementasi. Usulan perbaikan yang direncanakan, antara lain meningkatkan kemampuan sosialisasi karyawan yang dapat dilakukan melalui *training in house*, memberikan pengarahan bagi semua karyawan bagaimana cara memperkenalkan dan menawarkan semua produk *cafe* kepada tamu dengan baik, pemberian bonus kepada karyawan yang bekerja sesuai atau di atas standar perusahaan, memperbaiki metode promosi, membuat mekanisme penggunaan *VIP room* atau *function hall* bagi tamu yang ingin memesan kedua tempat tersebut untuk rapat, ulang tahun dan sebagainya, membuat set program khusus yang dapat mempermudah karyawan untuk menyampaikan kepada tamu dan dapat memenuhi kebutuhan tamu, karyawan harus senantiasa menjaga keindahan desain dan ciri khas *Cafe* yang tidak dimiliki oleh *cafe* manapun ini, menentukan *station* mana yang area merokok dan yang bukan area merokok sehingga tamu yang tidak merokok tidak merasa terganggu, memberi sanksi tegas diharapkan dapat membuat semua karyawan lebih bisa menghargai waktu, mempromosikan minuman yang berbahan baku kopi dan menciptakan kreasi-kreasi baru baik minuman yang mengandung kopi atau bukan, karyawan dituntut untuk mempromosikan menu-menu makanan dan minuman baik yang menu reguler ataupun menu yang direkomendasikan, memperbaiki *cash register machine* dan merancang program khusus dalam menarik tamu supaya membayar dengan *cash*.