

## ABSTRAK

AUTO 2000 merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. AUTO 2000 merupakan salah satu *dealer* utama dari PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk atau lebih sering dikenal dengan ASTRA GROUP. Jasa yang ditawarkan oleh AUTO 2000 adalah penjualan kendaraan dengan berbagai model, pelayanan *service* kendaraan serta pengadaan suku cadang dan *accessories*.

Persaingan yang ketat membuat perusahaan perlu melakukan pengukuran produktivitas pada semua aspek yang ada agar perusahaan dapat tetap bersaing dan bertahan, karena dengan melakukan 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 AUTO 2000 ini menggunakan model *Multi-Factor Productivity Measurement for Service Organization*. Total produktivitas dihitung dengan menentukan *static indicators*, *dynamic indicators*, dan *development indicators*. *Static indicators* adalah indikator yang mengukur seberapa baik kinerja perusahaan dalam menggunakan sumber daya yang dimilikinya. *Dynamic indicators* adalah indikator yang mengukur seberapa baik perusahaan dalam mengelola aktivitas rutin saat ini yang memiliki dampak masa depan. *Development indicators* pada dasarnya adalah indikator yang mengukur kemampuan perusahaan dalam membangun infrastruktur bisnis yang menjadi pondasi bagi terbentuknya daya saing perusahaan di masa yang akan datang.

Pengukuran produktivitas di perusahaan AUTO 2000 dilakukan pada fungsi *Sales*, fungsi *Mechanic* dan *Washing service*, fungsi Administrasi, dan fungsi *Sparepart & Accessories*. Periode pengukuran produktivitas yang dilakukan adalah 12 periode mingguan. Dengan menggunakan metode MULOMAX dalam pembentukan matriks pengukuran produktivitas, maka di peroleh hasil pengukuran sebagai berikut: nilai produktivitas tertinggi *static indicators* terjadi pada periode 3 dengan nilai produktivitas 2,0976 (*range score* 0-10) dan nilai produktivitas terendah terjadi pada periode 6 dengan nilai produktivitas 0,9641. Sedangkan pada *dynamic indicators* nilai produktivitas tertinggi terjadi pada periode 4 dengan nilai produktivitas 2,5630 dan nilai produktivitas terendah terjadi pada periode 12 dengan nilai 1,5104. Produktivitas total tertinggi terjadi pada periode 1 dengan nilai 5,9196 dan nilai terendah terjadi pada periode 12 dengan nilai 4,3024. Selain itu ditemukan pula beberapa kriteria yang menyebabkan penurunan nilai produktivitas pada perusahaan yaitu kriteria rasio pendapatan *sales* pada *static indicators* dan kriteria tingkat kendaraan yang terlayani pada *dynamic indicators*. Setelah dilakukan pengukuran, dilakukan perbaikan-perbaikan yang didasarkan dengan penyebab-penyebab masalah pada diagram Ishikawa. Beberapa usulan perbaikan yang diberikan adalah dengan mengembangkan program baru yang ditujukan kepada karyawan dan mahasiswa, pemesanan *service* via SMS, dan meningkatkan kepedulian kepada *customer* (*customer care*). Usulan perbaikan tersebut dapat dipertimbangkan AUTO 2000 untuk dapat dilakukan guna meningkatkan produktivitas serta performansi perusahaan.

Dari hasil pengukuran tersebut, kemudian dibuat rancangan pengukuran. Rancangan pengukuran produktivitas tersebut dapat digunakan AUTO 2000 untuk melakukan pengukuran produktivitas selanjutnya menggunakan model *Multi-Factor Productivity Measurement for Service Organization*.

*Keywords* : *Multi-Factor Productivity*, Produktivitas AUTO 2000, MULOMAX.