

ABSTRAK

Supermarket Bravo adalah perusahaan jasa yang termasuk dalam kategori *trade service*. Supermarket Bravo bergerak di bidang penjualan eceran, antara lain supermarket, *departemen store*, dan kafetaria. Supermarket Bravo berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Pengukuran tingkat produktivitas perusahaan dengan menggunakan model OMAX yang telah dimodifikasi. Modifikasi OMAX menggunakan tiga efisiensi utama, yaitu efisiensi internal, efisiensi kapasitas, dan efisiensi eksternal. Dari tiga efisiensi ini, dijabarkan lagi berdasarkan tingkat fungsional yang ada di perusahaan. Dan dari tingkat fungsional inilah, didapatkan kriteria-kriteria produktivitas yang berpengaruh terhadap tingkat produktivitas perusahaan.

Dalam efisiensi internal terdapat dua bagian utama, yaitu bagian pembelian yang mempunyai satu kriteria (Tingkat barang rusak) dan bagian penjualan yang mempunyai tiga kriteria (Tingkat absensi karyawan, Tingkat biaya listrik, dan Tingkat jam kerja karyawan). Dalam efisiensi kapasitas terdapat dua bagian utama, yaitu bagian gudang yang mempunyai satu kriteria (Tingkat *inventory turnover*) dan bagian penjualan yang mempunyai satu kriteria (Tingkat penjualan per m² luas lantai penjualan). Dalam efisiensi eksternal terdapat satu bagian utama, yaitu bagian penjualan yang mempunyai empat kriteria (Tingkat retur penjualan, Tingkat komplain konsumen, Tingkat rata-rata lama waktu antri konsumen, dan Tingkat pertumbuhan penjualan).

Selama 8 periode pengukuran, didapatkan bahwa tingkat produktivitas terbaik dicapai di periode 7 dengan indeks produktivitas sebesar 65,3%, nilai produktivitas total sebesar 422,31, nilai produktivitas pada efisiensi internal sebesar 0,2646, nilai produktivitas pada efisiensi kapasitas sebesar 2,222, dan nilai produktivitas pada efisiensi eksternal sebesar 3,2822. Sedangkan tingkat produktivitas terendah dicapai di periode 4 dengan indeks produktivitas sebesar -22,24%, nilai produktivitas total 406,87, nilai produktivitas pada efisiensi internal sebesar 0,1027, nilai produktivitas pada efisiensi kapasitas sebesar 1,616, dan nilai produktivitas pada efisiensi eksternal sebesar 2,35.

Dari hasil pengukuran tingkat produktivitas perusahaan dengan menggunakan modifikasi OMAX, dapat dilihat faktor-faktor yang memberikan pengaruh yang tidak baik terhadap peningkatan produktivitas perusahaan yang harus diperbaiki. Kriteria yang harus diperbaiki adalah kriteria tingkat absensi karyawan (di efisiensi internal) dan kriteria tingkat komplain konsumen (di efisiensi eksternal). Dengan menggunakan Diagram Ishikawa, dapat diketahui faktor-faktor penyebab penurunan tingkat produktivitas tiap kriteria. Dengan melihat faktor-faktor penyebab penurunan tingkat produktivitas tersebut, dapat direncanakan inisiatif-inisiatif perbaikan. Dengan menggunakan QFD dilakukan prioritas pada inisiatif-inisiatif perbaikan. Kemudian dibuat matrik divisi dan *action plan* untuk mengetahui apakah inisiatif perbaikan telah terealisasi atau belum. Bagian perusahaan yang paling terkait dengan inisiatif perbaikan adalah manajer.