

ABSTRAK

Produktivitas merupakan ukuran yang berkaitan dengan seberapa efisien suatu input digunakan oleh perusahaan untuk menghasilkan output. Produktivitas dapat dijadikan pedoman untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai oleh perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan jasa untuk melakukan pengukuran produktivitas karena adanya kemajuan yang pesat dari sektor jasa terhadap pertumbuhan perekonomian di samping produktivitas dapat memperlihatkan indeks pertumbuhan suatu usaha dari waktu ke waktu. Dari hasil pengukuran dapat dilakukan perencanaan perbaikan yang bermanfaat bagi peningkatan produktivitas.

Klinik kecantikan Tiara merupakan suatu perusahaan jasa yang memberikan jasa pelayanan kecantikan berupa perawatan kulit wajah, rambut, tubuh, dan akupuntur. Selama ini karyawan yang ada pada klinik kurang disiplin waktu sehingga kinerjanya kurang optimal. Oleh karena itu, klinik berkeinginan mengetahui produktivitasnya agar dapat segera dilakukan perbaikan terhadap penyebab rendahnya produktivitas sehingga klinik dapat terus bersaing dan bertahan di pasar global.

Pengukuran produktivitas pada klinik dilakukan dengan menggunakan model OMAX modifikasi dimana dalam pengukurannya menggunakan bantuan program Pro-OMAX. Model tersebut sesuai dengan karakteristik industri jasa yang memperhatikan keseimbangan antara efisiensi internal, eksternal, dan *capacity*. Masing-masing efisiensi dijabarkan menjadi fungsi-fungsi, dari fungsi diperoleh kriteria produktivitas. Pada efisiensi internal dan eksternal terdapat 11 kriteria, pada *capacity* terdapat 4 kriteria. Sesuai dengan model produktivitas jasa yang mempertimbangkan *outcome* yang dihasilkan maka dilakukan pengukuran kepuasan *customer* dengan kuesioner. Selama 8 periode pengukuran diperoleh bahwa produktivitas tertinggi dicapai pada periode IV dengan nilai 4.9328, sedangkan produktivitas terendah dicapai pada periode VI dengan nilai 3.8289.

Hasil pengukuran tersebut kemudian dievaluasi dan dianalisis penyebab penurunan dengan menggunakan diagram *Ishikawa* kemudian dilakukan tindakan perbaikan. Tindakan perbaikan yang diimplementasikan: mengadakan promosi terhadap jasa perawatan rambut dan tubuh dengan memberikan diskon dan bonus handuk, menyediakan sendok pengukur dan menentukan ukuran dalam penggunaan bahan untuk perawatan kulit wajah, melaksanakan lama pelayanan yang telah ditentukan dengan pemberian toleransi, pemberian tata cara penggunaan produk. Sedangkan tindakan perbaikan yang menjadi masukan bagi klinik: melaksanakan sistem *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan, meratakan kegiatan promosi pada semua jenis jasa yang ditawarkan, memperbaiki sistem layanan agar kapasitas layanan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin, memperbaiki tingkat perputaran dan kelengkapan produk kecantikan kulit wajah, menyediakan sarana berupa kartu anggota agar klinik dapat memberikan perhatian pada *customer* bahkan pada saat *customer* berada di rumah. Dari hasil implementasi kemudian dilakukan pengukuran kembali dan diperoleh peningkatan produktivitas sebesar 18.55% dengan nilai 5.0767 dan pada periode berikutnya peningkatan yang terjadi sebesar 7.12% dengan nilai 5.4382.