

ABSTRAK

Café at House of Sampoerna (café at HoS) merupakan *café* yang didirikan di daerah Kalisosok Surabaya lama berlokasi di jalan Taman Sampoerna no 6. *Cafe* ini dibangun untuk melengkapi HoS, yang merupakan perwujudan pelestarian peninggalan keluarga *Sampoerna* dan sebagai tempat pariwisata. Supaya dapat bertahan dan bersaing dengan *café-café* yang lain, maka *Café at HoS* perlu melakukan pengukuran produktivitas. Selama ini, pengukuran yang telah dilakukan hanya berdasarkan pada finansial perusahaan saja. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pengukuran berdasarkan finansial saja, belum cukup untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat produktivitas *café*.

Café at HoS ingin mengetahui tingkat produktivitas dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja *café*, sehingga *Cafe at HoS* dapat mempertahankan dan memperbaiki produktivitas serta profitabilitas perusahaan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran produktivitas pada *Café at HoS* ini baik pada aspek internal, eksternal dan kapasitasnya.

Pengukuran produktivitas *café* menggunakan model modifikasi OMAX yang diolah dengan program ProOMAX. Pengukuran ini memiliki pondasi dasar tiga pilar efisiensi, yaitu: efisiensi internal, eksternal, dan kapasitas. Dari tiga pilar ini, akan dijabarkan lagi menjadi fungsi-fungsi. Pada *café* ini ditemukan 4 fungsi yaitu fungsi *Kitchen*, fungsi *Beverage*, fungsi *Service*, dan fungsi HRD. Dari fungsi-fungsi inilah akan didapatkan kriteria-kriteria produktivitas. Pada efisiensi internal terdapat 4 kriteria produktivitas, pada efisiensi kapasitas terdapat 4 kriteria, dan efisiensi eksternal terdapat 6 kriteria.

Selama 8 periode pengukuran, nilai produktivitas terbaik diperoleh pada periode VI dengan nilai produktivitas efisiensi internal sebesar 0,240, nilai produktivitas efisiensi kapasitas sebesar 7,502, nilai produktivitas efisiensi eksternal sebesar 3,069, sehingga nilai produktivitas total sebesar 10,811. Nilai produktivitas terjelek diperoleh pada periode VII dengan nilai produktivitas efisiensi internal sebesar 1,322, nilai produktivitas efisiensi kapasitas sebesar 4,774, nilai produktivitas efisiensi eksternal sebesar 2,028, sehingga nilai produktivitas total sebesar 8,124.

Setelah dilakukan pengukuran dan analisis, maka diketahui penyebab turunnya nilai produktivitas *café*, yaitu pada efisiensi internal adalah kriteria tingkat penggunaan energi, pada efisiensi kapasitas adalah kriteria utilisasi penggunaan *VIP Room* dan utilisasi penggunaan *Function Hall*, dan pada efisiensi eksternal adalah kriteria tingkat pendapatan dari penjualan makanan dan kriteria tingkat pertumbuhan penjualan. Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disarankan beberapa perbaikan yang sudah diolah dengan metode QFD. Perbaikan yang diprioritaskan untuk dilaksanakan adalah mengatur jadwal penggunaan operasional fasilitas, meningkatkan kemampuan sosialisasi karyawan dengan cara pemberian *reward* kerja yang sesuai, dan menciptakan suasana yang nyaman dengan cara alokasi ruang antara daerah bebas rokok dan daerah untuk merokok. Dengan adanya perbaikan-perbaikan tersebut diharapkan terjadi peningkatan produktivitas *café*.