

ABSTRAK

Perkembangan industri jasa dewasa ini sangat pesat sehingga semakin memberi pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Restoran “Y” merupakan salah satu perusahaan jasa yang termasuk dalam kategori *social/ personal services* yang bergerak di bidang restoran yang sudah berdiri cukup lama dan memiliki banyak cabang. Pengukuran efisiensi yang berkaitan erat dengan produktivitas merupakan salah satu cara untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Dalam melakukan pengukuran efisiensi, variabel *input* dan *output* dari restoran “Y” harus ditentukan terlebih dahulu kemudian menentukan metode yang sesuai untuk pengukuran efisiensi bagi perusahaan jasa yang memiliki banyak cabang, dan terakhir mengevaluasi hasil yang diperoleh dari pengukuran efisiensi.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka pada tugas akhir ini dilakukan pengukuran efisiensi dengan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA). Pengukuran efisiensi dilakukan selama enam periode, yaitu mulai Juli sampai dengan Desember 2004. Rata-rata efisiensi relatif dari cabang Mayjend. Sungkono mencapai nilai 1 selama enam periode pengukuran. Rata-rata efisiensi relatif dari cabang Manyar Kertoarjo hanya mencapai nilai 0,9934184 selama enam periode pengukuran. Rata-rata efisiensi relatif dari cabang Pemuda mencapai nilai 1 selama enam periode pengukuran. Rata-rata efisiensi relatif dari cabang Jend. Basuki Rachmad hanya mencapai nilai 0,9904964 selama enam periode pengukuran. Rata-rata efisiensi relatif dari cabang HR. Muhammad hanya mencapai nilai 0,9781801 selama enam periode pengukuran.

Hasil pengukuran efisiensi tersebut kemudian dianalisis dengan membuat matriks strategi DEA, menghitung rasio *output* dengan *input*, menghitung rasio profit dengan *output*, menghitung rasio profit dengan *input*, dan melakukan *benchmarking*. Berdasarkan hasil matriks strategi DEA yang dibuat berdasarkan efisiensi dan profit pada setiap cabang, diketahui bahwa cabang Mayjend. Sungkono dan cabang Pemuda selalu berada pada kuadran kanan-atas sehingga merupakan *benchmark group*. Kedua cabang ini mempunyai nilai efisiensi tinggi dan juga profit tinggi. Hasil perhitungan rasio *output* dengan *input* menunjukkan bahwa rata-rata rasio tertinggi selalu terjadi pada cabang Mayjend. Sungkono kecuali untuk rata-rata rasio nilai penjualan dengan biaya tenaga kerja. Hasil perhitungan rasio profit dengan *output* menunjukkan bahwa rata-rata rasio tertinggi selalu terjadi pada cabang Pemuda. Hasil perhitungan rasio profit dengan *input* menunjukkan bahwa rata-rata rasio tertinggi selalu terjadi pada cabang Pemuda kecuali untuk rata-rata rasio profit dengan biaya operasi.

Perbaikan untuk cabang yang kurang efisien dilakukan dengan menggunakan prinsip *benchmarking*. Cabang yang dijadikan tolok ukur dalam melakukan *benchmarking* adalah cabang Mayjend. Sungkono karena cabang ini selalu mempunyai nilai efisiensi 1 dan mempunyai profit tertinggi pada setiap periode. Untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk melakukan *benchmarking*, dilakukan penyebaran kuesioner kepada 30 orang pelanggan restoran “Y” cabang Mayjend. Sungkono dan wawancara dengan pemilik restoran. Berdasarkan hasil kuesioner, ada empat faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk makan di restoran “Y” yaitu pilihan menu, rasa, lokasi, dan pelayanan. Rekomendasi yang diberikan untuk cabang yang lain meliputi empat aspek yaitu pilihan menu, rasa, lokasi, dan rapat. Pemberian rekomendasi bertujuan untuk membantu cabang yang kurang efisien agar dapat meningkatkan kinerja, efisiensi, dan profit yang diperoleh.