

ABSTRAK

JM Top Optical adalah perusahaan jasa yang termasuk dalam kategori *Trade Services* yang bergerak dalam bidang pelayanan alat bantu penglihatan, yaitu dengan penjualan kacamata dan *softlens*. Saat ini, JM Top Optical berusaha agar tetap dapat bertahan hidup di antara persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi sangat diperlukan untuk menunjang kelangsungan hidup bagi industri jasa tersebut. Permasalahannya adalah bagaimana cara mengukur tingkat efisiensi itu di tiap unit usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan pengukuran tingkat efisiensi dengan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) di tiap unit-unit usaha JM Top Optical, baik itu di pusat maupun di cabang. Selain itu juga melakukan evaluasi serta melakukan perbaikan hasil efisiensi dengan menggunakan matriks strategi DEA.

Pengukuran efisiensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA). Untuk mengukur efisiensi tiap unit usaha di JM Top Optical, diperlukan kriteria *input* serta kriteria *output* yang digunakan. Adapun kriteria *input* yang digunakan adalah: gaji karyawan, biaya operasi, dan nilai aset operasi. Sedangkan kriteria *output* yang digunakan adalah: nilai penjualan kacamata dan nilai penjualan *softlens*. Berdasarkan hasil pengukuran efisiensi dengan metode DEA yang telah dilakukan, maka akan diketahui tingkat efisiensi masing-masing cabang dari JM Top Optical. Tingkat efisiensi untuk cabang 1 selama enam periode yaitu sebesar 1. Tingkat efisiensi cabang 2 pada periode 1 sebesar 1; pada periode 2 sebesar 0,966; pada periode 3 sebesar 0,997; pada periode 4, 5, dan 6 nilainya sama yaitu 1. Tingkat efisiensi cabang 3 pada periode 1 sebesar 1, pada periode 2 sebesar 0,989; pada periode 3 sebesar 0,835; pada periode 4 sebesar 0,963; pada periode 5 sebesar 0,995; pada periode 6 sebesar 0,934. Tingkat efisiensi cabang 4 pada periode 1 sebesar 0,912; pada periode 2 sebesar 1, pada periode 3 sebesar 0,953, pada periode 4 sebesar 1; pada periode 5 sebesar 0,927; pada periode 6 sebesar 0,955. Tingkat efisiensi untuk cabang 5 selama enam periode yaitu sebesar 1.

Setelah melakukan pengukuran efisiensi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi produktivitas yang dilihat pada gambar matriks strategi DEA. Berdasarkan gambar matriks strategi DEA, maka cabang yang dijadikan acuan bagi cabang-cabang lain adalah cabang 1. Hal ini dikarenakan cabang 1 ini selalu masuk dalam kategori *benchmark group* selama enam periode. Untuk mengetahui apa saja keunggulan dari cabang 1 ini dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 30 orang responden (*customer* JM Top Optical cabang 1) dan wawancara dengan pihak JM Top Optical cabang 1. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan, maka faktor-faktor yang menyebabkan cabang 1 dapat dijadikan acuan adalah sebagai berikut: karena lokasi yang strategis; produk yang dijual ber-merk, kualitas bagus, variasinya banyak; pelayanan memuaskan serta karyawan yang ramah; harga dapat ditawarkan, serta proses kerja yang baik dan pelayanannya cepat.

Bagi cabang-cabang yang belum efisien sebaiknya dapat melihat atau bahkan dapat menerapkan hal-hal sebagai berikut: pemilihan lokasi (luas lokasi usaha serta kemudahan untuk menemukan lokasi usaha) untuk pembukaan cabang baru perlu diperhatikan dengan benar; produk yang dijual di suatu cabang perlu adanya variasi serta disesuaikan dengan segmen pasar yang dituju; adanya *training* bagi karyawan untuk selalu bersikap ramah kepada setiap *customer* dan dapat melayani permintaan *customer* dengan cepat; persediaan lensa yang ada pada tiap cabang perlu diperhitungkan secara tepat; dan peralatan optik yang penting sebaiknya ada di setiap cabang. Dengan demikian, diharapkan di masa yang akan datang terjadi peningkatan efisiensi bagi cabang-cabang yang tidak efisien.