

ABSTRAK

Saat ini, persaingan di dunia usaha sangat ketat khususnya usaha rumah makan yang kian marak. Rumah makan Q merupakan salah satu rumah makan yang sukses dan memiliki banyak cabang di Surabaya. Sampai saat ini sudah ada lima cabang yang terletak di Surabaya. Rumah makan ini menyediakan menu khas yaitu ayam goreng dan ikan bakar. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, rumah makan Q merasa perlu untuk memperbaiki kinerja yang ada saat ini pada masing-masing cabang layanannya. Agar rumah makan Q dapat memperbaiki kinerjanya maka rumah makan Q perlu mengetahui tingkat efisiensi pada masing-masing cabang layanan yang ada saat ini.

Pengukuran efisiensi ini dilakukan dengan menggunakan metode yang saat ini sedang marak dibicarakan yaitu *Data Envelopment Analysis* (DEA). DEA merupakan suatu metode yang dirancang khusus untuk melakukan pengukuran tingkat efisiensi dari sebuah unit usaha dibandingkan dengan unit usaha yang lain. Dasar pemikiran DEA adalah program linier yang dibuat dalam bentuk fraksional. Formulasi dari programasi linier fraksional dibuat untuk masing-masing unit usaha.

Pengukuran efisiensi berbasis DEA dilakukan dengan menempatkan variabel biaya bahan baku, biaya operasional, biaya bahan bakar sebagai variabel input, sedangkan omzet penjualan sebagai variabel output. Berdasarkan hasil pengukuran DEA akan diketahui tingkat efisiensi dari masing-masing cabang layanan rumah makan Q. Tingkat efisiensi rata-rata pada masing-masing cabang adalah sebagai berikut: cabang I adalah 0,511903456; pada cabang II 0,588112089; pada cabang III sebesar 0,9147901; pada cabang IV sebesar 1 dan pada cabang V sebesar 0,717927356.

Bagi cabang layanan yang belum melakukan usahanya dengan efisien, cabang layanan tersebut dapat mengacu pada cabang layanan yang telah efisien, namun tidak cabang layanan yang efisien dapat dijadikan acuan. Langkah untuk menentukan cabang mana yang dijadikan sebagai acuan bagi cabang lainnya adalah dengan menggunakan DEA *Strategic Matric* dan mengukur rasio dari profit yang dihitung terhadap masing-masing variabel input. Dalam DEA *Strategic Matric* yang menjadi *benchmark group* adalah Cabang III dan IV, dan *candidates for divestiture* adalah Cabang I, II dan V.

Perbaikan yang dilakukan menggunakan metode *benchmarking*, yaitu dengan cabang IV sebagai *benchmark*. Dengan adanya perbaikan tersebut diharapkan terjadi peningkatan efisiensi yang berarti di seluruh cabang rumah makan Q.