

ABSTRAK

Lembaga X adalah lembaga bimbingan belajar yang berdiri sejak 10 Maret 1982 di Yogyakarta. Semakin banyak *outlet* yang dimiliki lembaga bimbingan X menyebabkan kesulitan dalam menilai tingkat efisiensi sehingga sering terjadi salah perhitungan, dengan hanya membandingkan profit yang diperoleh tanpa melihat skala atau besar usahanya.

Pengukuran efisiensi yang dilakukan pada 5 *outlet* lembaga bimbingan X di Surabaya dengan menggunakan metode DEA (Data Envelopment Analysis) yang dirancang khusus untuk melakukan pengukuran efisiensi relatif dalam formulasi bentuk *linear programming*. Pengukuran yang dilakukan meliputi 3 hal yaitu pengukuran efisiensi relatif internal dengan 6 bulan periode pengukuran, efisiensi relatif eksternal dengan periode pengukuran 1 semester, dan efisiensi relatif total dengan periode pengukuran 1 semester.

Pengukuran efisiensi relatif internal menggunakan data *input* dan *output* yang berhubungan dengan biaya-biaya seperti biaya operasional, biaya tenaga kerja, biaya training, biaya pemasaran, pendapatan kursus, dan jumlah kelas yang dibuka, untuk pengukuran efisiensi relatif eksternal menggunakan *input* dan *output* yang berhubungan dengan kualitas layanan seperti tingkat kepuasan terhadap fasilitas, tingkat kepuasan karyawan, tingkat kemampuan siswa, tingkat kemampuan tentor menyeragamkan kemampuan siswa, dan tingkat kepuasan konsumen, sedangkan pengukuran efisiensi relatif total mengabungkan antara data *input* dan *output* untuk efisiensi relatif internal dan eksternal.

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat efisiensi relatif internal yang memiliki efisiensi relatif internal dan *gross profit margin* tinggi untuk periode 1 adalah *outlet* B, periode 2 adalah *outlet* B, periode 3 adalah *outlet* C, periode 4 adalah *outlet* C, periode 5 adalah *outlet* C, dan periode 6 adalah *outlet* D. Efisiensi relatif eksternal pada semester 1 paling tinggi dimiliki oleh *outlet* E tetapi *gross profit margin* yang didapat dibawah standar yang ada, sedangkan untuk pengukuran efisiensi relatif total yang memiliki nilai efisiensi relatif dan *gross profit margin* tinggi pada semester 1 adalah *outlet* B dengan nilai efisiensi relatif total sebesar 1 dan *gross profit margin* sebesar 0.7778.

Saran perbaikan yang diberikan menggunakan metode *benchmarking*, *Benchmarking* yang dilakukan menggunakan hasil pengukuran efisiensi relatif total dengan alasan untuk *outlet* yang efisien secara total berarti *outlet* memiliki kemampuan untuk mendapatkan profit yang bagus tetapi di sisi lain kualitas layanan tetap dijaga agar konsumen puas, dalam hal ini adalah *outlet* B.

Perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan adalah dengan menjaga kebersihan lingkungan *outlet* yang ada dengan cara mengecat tembok secara rutin, meningkatkan nilai rata-rata siswa khususnya untuk pelajaran Fisika dan Matematika, dan meningkatkan kepuasan karyawan terhadap gaji yang diterima agar loyalitas karyawan terhadap *outlet* meningkat.

Penggunaan biaya operasional yang paling efektif untuk memperoleh pendapatan adalah pada *outlet* B, penggunaan biaya tenaga kerja yang paling efektif adalah *outlet* D, penggunaan biaya training paling efektif adalah *outlet* B, dan untuk biaya pemasaran paling efektif adalah *outlet* E

Outlet yang memiliki keuntungan dan *gross profit margin* paling besar pada semester 1 adalah *outlet* B, dan *outlet* yang memiliki rata-rata pendapatan per kelas yang paling besar adalah *outlet* D, yaitu sebesar Rp.17,715,750 untuk setiap kelas yang dibuka.