

## ABSTRAK

Jayakarta Resort & Spa Bali merupakan salah satu resort berbintang empat yang ada di Legian. Supaya dapat bertahan dan bersaing dengan resort-resort yang lain, maka Jayakarta Resort & Spa Bali perlu melakukan pengukuran produktivitas. Selama ini, pengukuran yang telah dilakukan hanya berdasarkan pada aspek tenaga kerja dan laporan keuangan yang ada di perusahaan saja. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pengukuran berdasarkan tenaga kerja dan laporan keuangan belum cukup untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat produktivitas resort. Dengan melakukan pengukuran produktivitas, akan dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan peningkatan atau penurunan produktivitas perusahaan.

Pengukuran produktivitas resort yang digunakan adalah model MULOMAX yang mempunyai tiga efisiensi yaitu efisiensi internal, efisiensi eksternal, dan efisiensi kapasitas. Kemudian tiga efisiensi tersebut diturunkan lagi menjadi fungsi-fungsi. Pada resort ini ada 7 fungsi yaitu fungsi *Human Resource & General Affair*, *Food & Beverage (F&B)*, *Executive Housekeeper*, *Front Office*, *Chief Engineer*, *Finance* dan *Sales & Marketing (S&M)*. Dari fungsi-fungsi inilah akan didapatkan kriteria-kriteria produktivitas. Pada efisiensi internal terdapat 11 kriteria produktivitas yaitu kriteria A: tingkat absensi karyawan HR&GA (0.088), kriteria B: tingkat konsumsi biaya pada fungsi F&B (0.017), kriteria D: tingkat absensi karyawan F&B (0.003), kriteria E: tingkat absensi karyawan *Executive Housekeeper* (0.016), kriteria F: tingkat kerusakan fasilitas yang terjadi di kamar (0.005), kriteria G: tingkat konsumsi biaya yang terjadi di fungsi *Executive Housekeeper* (0.037), kriteria H: tingkat absensi karyawan *Front Office* (0.045), kriteria I: tingkat konsumsi biaya untuk *engineering* (0.010), kriteria J: lama penanganan kerusakan peralatan (0.001), kriteria K: tingkat konsumsi biaya yang dikeluarkan untuk kebutuhan resort (0.030), kriteria L: tingkat absensi karyawan S&M (0.025). Pada efisiensi eksternal terdapat 8 kriteria produktivitas yaitu kriteria M: tingkat pendapatan dari F&B (0.270), kriteria N: tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan F&B (0.054), kriteria O: tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas elektronik (0.073), kriteria P: tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan *housekeeping* (0.022), kriteria Q: tingkat pendapatan dari jasa *laundry* (0.067), kriteria R: tingkat pendapatan dari penyewaan kamar (0.032), kriteria S: tingkat perolehan konsumen baru (0.005), kriteria T: tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan *Front Office* (0.125). Pada efisiensi kapasitas terdapat 1 kriteria yaitu kriteria V: tingkat hunian kamar (0.072). Selama 12 periode pengukuran, untuk kondisi awal nilai produktivitas terbaik diperoleh pada periode III dengan nilai produktivitas efisiensi internal sebesar 1.785, nilai produktivitas eksternal sebesar 6.915, dan nilai produktivitas kapasitas sebesar 0.719, sehingga nilai produktivitas total sebesar 8.699 (dalam skala 1-10). Nilai produktivitas terburuk terjadi pada periode VI dengan nilai produktivitas efisiensi internal sebesar 0.964, nilai produktivitas eksternal sebesar 2.739, dan nilai produktivitas kapasitas sebesar 0.575, sehingga nilai produktivitas total sebesar 4.278.

Setelah dilakukan implementasi, yaitu mengganti frekuensi perawatan, menyebarkan kuisioner, pembuatan *bin card*, hasil dari implementasi tersebut diukur kembali selama 2 periode. Dari hasil evaluasi terhadap naik turunnya pencapaian tiap kriteria, maka didapatkan indeks produktivitas secara keseluruhan pada periode XIII sebesar 5.204 dan mengalami kenaikan sebesar 11.054% terhadap periode XII, dan indeks produktivitas pada periode XIV sebesar 5.891 dan mengalami kenaikan sebesar 13.194% terhadap periode XIII. Indeks produktivitas pada periode implementasi tidak dapat mencapai indeks produktivitas tertinggi yang pernah dialami perusahaan yaitu sebesar 8.699. Hal ini dikarenakan implementasi yang dilakukan, hasilnya tidak bisa dirasakan langsung dalam waktu yang singkat. Oleh karena itu, implementasi perlu dilakukan terus dan ditingkatkan serta diberikan tambahan usulan perbaikan sebagai rekomendasi untuk dipertimbangkan oleh perusahaan pada masa mendatang. Rekomendasi tersebut adalah menyediakan jadwal *training* wajib secara berkala bagi seluruh karyawan resort, membuat menu-menu makanan dan minuman yang mempunyai ciri khas resort ini, mempromosikan menu-menu unggulan pada tamu resort, Memberikan informasi pada para tamu tentang jasa *laundry*, membuat paket-paket untuk berbagai acara yang menarik dengan berbagai pilihan harga yang bersaing. Dengan adanya rekomendasi perbaikan-perbaikan tersebut diharapkan terjadi peningkatan produktivitas dan profitabilitas resort.

Kata kunci : Produktivitas, MULOMAX