

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat antar perusahaan saat ini memaksa perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan produk dan layanannya agar tetap unggul dalam persaingan (Widhayani et al., 2022). Dalam persaingan bisnis ini, perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan sejenis, dan juga harus memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Tentunya dalam hal ini konsumen tetap menginginkan baik produk maupun jasa yang ditawarkan berkualitas baik dengan harga yang murah.

Berdasarkan tingkat persaingan yang semakin ketat tersebut, perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap proses bisnisnya. Tujuan dari evaluasi tersebut adalah untuk memastikan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya dari waktu ke waktu dan bertahan dalam menghadapi segala macam persaingan dan permasalahan global yang ada. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan memantau pencapaian produktivitas untuk mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana dan target perusahaan. Hasil evaluasi yang diperoleh menjadi dasar untuk perbaikan proses bisnis perusahaan ke depannya.

Pencapaian tujuan perusahaan dapat diukur dari produktivitas yang dicapai. Hal ini karena tingkat produktivitas mendukung daya saing perusahaan dan memungkinkan perusahaan untuk dapat semakin berkembang (Munir et al., 2022). Keberhasilan perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk dapat menghasilkan produk atau jasa sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan juga dapat dilihat dari produktivitas yang dihasilkan (Ramayanti et al., 2020). Dari pemahaman tersebut, produktivitas merupakan salah satu indikator terpenting untuk menganalisa dan mengevaluasi efisiensi pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk menghasilkan produk atau jasa guna mencapai tujuan dan target yang diharapkan oleh perusahaan. Apabila perusahaan memiliki produktivitas yang baik, maka dapat dikatakan mampu mengoptimalkan sumber daya yang digunakan.

Produktivitas merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Produktivitas berkaitan dengan tingkat efektivitas dalam bentuk rasio (Supriyadi, 2020). Produktivitas juga dapat diartikan sebagai output yang dihasilkan per satuan input (Maulana & Perdana, 2020). Sederhananya, produktivitas adalah hubungan antara produk atau jasa yang dihasilkan (*output*) dan sumber daya yang digunakan (*input*) untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan tingkat produktivitas perusahaan dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengevaluasi proses operasional yang sedang berlangsung untuk menciptakan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien.

PT. Tri Mitra Lestari merupakan perusahaan jasa perbaikan, perawatan dan persewaan *forklift* dengan visi menjadi perusahaan rental *forklift* terbaik di Indonesia melalui dedikasi untuk memberi yang terbaik kepada setiap pelanggan. PT. Tri Mitra Lestari telah beroperasi sejak tahun 2015 yang menyediakan jasa sewa *forklift* untuk memudahkan kebutuhan transportasi dalam mengangkat dan memindahkan barang-barang berat. Dalam hal ini, perusahaan menawarkan solusi terbaik kepada pelanggannya ketika memilih *forklift* yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, PT. Tri Mitra Lestari juga menyediakan jasa perbaikan *forklift* bagi perusahaan *customer* yang mengalami kerusakan *forklift*.

PT. Tri Mitra Lestari memiliki beberapa departemen salah satunya adalah departemen servis yang mempunyai tugas dan target yang harus dicapai adalah memperbaiki dan merawat *forklift*. Departemen servis dituntut menyelesaikan *work order* yang masuk secara tepat waktu. Berikut merupakan data *work order* perbaikan dan perawatan *forklift* yang masuk dan *work order* selesai dikerjakan secara tepat waktu dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1.1 Work Order Periode Mei – Oktober 2022

Berdasarkan grafik diatas terlihat bahwa adanya *work order* yang tidak terselesaikan secara tepat waktu oleh departemen servis dalam beberapa waktu periode yang mana tidak diketahui penyebabnya. Sehingga tujuan dan target departemen servis tidak tercapai secara maksimal dikarenakan adanya penurunan kinerja terhadap penyelesaian *work order*. Maka dalam hal ini, perusahaan perlu segera melakukan evaluasi dengan melakukan pengukuran produktivitas, sehingga produktivitas perusahaan akan meningkat di masa yang akan datang. Dengan menganalisis hasil pengukuran produktivitas, dimungkinkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penurunan produktivitas, yang mengarah pada saran untuk rencana perbaikan dari hasil evaluasi tersebut yang harus dilaksanakan untuk meningkatkan produktivitas.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur produktivitas adalah metode *Objective Matrix* (OMAX) yang dikembangkan oleh Prof. James L. Riggs untuk memantau produktivitas perusahaan atau di setiap departemen dengan melakukan pembobotan untuk mendapatkan indeks produktivitas secara keseluruhan (Ningsih & Astuti, 2022). Konsep pengukuran ini adalah menggabungkan beberapa kriteria kinerja dalam sebuah matriks. Setiap indikator kinerja diberi bobot sesuai dengan seberapa pentingnya tujuan produktivitas perusahaan secara keseluruhan (Putra et al., 2022). Hasil pengukuran ini dapat

memberikan penilaian secara objektif atas kinerja setiap bagian dan dapat membantu menemukan solusi atas penyebab terjadinya penurunan produktivitas. Dalam hal ini, penggunaan metode *Objective Matrix* (OMAX) dapat digunakan sebagai alat ukur produktivitas untuk memberikan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan produktivitas melalui hasil pembobotan dari berbagai indikator kinerja.

Oleh karena itu, maka peneliti ingin melakukan penelitian pada PT. Tri Mitra Lestari khususnya di departemen servis dengan mengambil judul penelitian **“Penerapan Metode *Objective Matrix* (OMAX) dalam Mengukur Produktivitas (Studi Kasus pada Departemen Servis PT. Tri Mitra Lestari)”**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur produktivitas departemen servis dengan menggunakan metode *Objective Matrix* (OMAX) berdasarkan kriteria tenaga kerja. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan di masa mendatang sebagai sumber informasi bagi masyarakat dan sebagai masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitasnya di masa yang akan datang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana penerapan metode OMAX jika ditinjau dari kriteria tenaga kerja pada departemen servis PT. Tri Mitra Lestari ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk membatasi sebuah penelitian sehingga pembahasan tidak melebar pada permasalahan-permasalahan yang lainnya. Adapun batasan masalah yang dapat dimunculkan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada penggunaan metode *Objective Matrix* (OMAX) untuk mengukur dan menganalisis produktivitas departemen servis pada PT. Tri Mitra Lestari.
2. Periode pengukuran adalah dimulai pada bulan Mei hingga Oktober 2022.

3. Analisa penelitian menggunakan *Traffic Light System* untuk mengidentifikasi pencapaian kinerja departemen servis dengan menunjukkan indikator kriteria secara parsial dan sebagai landasan perbaikan untuk level indikator terendah.

1.4 Tujuan Masalah

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan metode OMAX jika ditinjau dari kriteria tenaga kerja pada departemen servis PT. Tri Mitra Lestari.

1.5 Manfaat Masalah

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang telah dipaparkan diatas maka manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Peneliti
 1. Mengetahui produktivitas departemen servis ditinjau dari kriteria tenaga kerja dengan menggunakan metode OMAX.
 2. Memperluas wawasan pengetahuan sekaligus menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kegiatan perkuliahan mengenai peningkatan produktivitas.
- b. Bagi Perusahaan
 1. Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja departemen servis yang mendukung tercapainya sasaran perusahaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
 2. Dapat meningkatkan produktivitas kerja departemen servis melalui faktor-faktor yang mempengaruhinya.