

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN 3P (*PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE*) DAN KINERJA PERUSAHAAN PADA TINGKAT KOMPLEKSITAS DAN DIVERGENSI YANG BERBEDA

Studi Kasus pada:
YAMAHA Arditya Buana Motor dan Imung Baru Motor

Anggoro Destu Adhi
Universitas Sanata Dharma
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kompleksitas dan divergensi, perbedaan efektivitas 3P dan perbedaan kinerja pada 2 bengkel (yaitu satu buah bengkel resmi dan satu buah bengkel biasa).

Teknik pengumpulan data adalah: 1). wawancara, untuk mengetahui gambaran umum perusahaan, 2). kuesioner, untuk mengetahui data kompleksitas dan divergensi perusahaan, skor/nilai persepsi tentang efektivitas 3P, 3). dokumentasi, untuk mengetahui jumlah servis tiap hari selama satu tahun. Teknik analisis data yang digunakan adalah: Uji persentase perbedaan untuk mengetahui perbedaan tingkat kompleksitas dan divergensi. Uji U Mann-Whitney, untuk mengetahui perbedaan efektivitas 3P. Uji U Mann-Whitney untuk mengetahui perbedaan kinerja.

Setelah melakukan analisis data, diperoleh hasil: 1). Ada perbedaan tingkat kompleksitas dan tingkat divergensi pada bengkel resmi dengan bengkel biasa. Perbedaan tingkat kompleksitas sebesar 16,667%. Bengkel resmi memiliki tingkat kompleksitas relatif lebih tinggi dari pada bengkel biasa. Perbedaan tingkat divergensi sebesar 10%. Bengkel resmi memiliki tingkat divergensi relatif lebih rendah dari pada bengkel biasa. 2) Tidak ada perbedaan efektivitas 3P antara kedua bengkel, pada variabel *people* tidak ada perbedaan dengan $z = -0,225$ ($p > 0,05$), pada variabel *process* tidak ada perbedaan dengan $z = -0,122$ ($p > 0,05$), pada variabel *physical evidence* tidak ada perbedaan dengan $z = -0,116$ dan pada keseluruhan 3P tidak ada perbedaan dengan $z = -0,160$ ($p > 0,05$). 3) Ada perbedaan kinerja pada bengkel resmi dengan bengkel biasa, pada jenis servis ringan antara bengkel resmi dengan bengkel biasa ada perbedaan dengan $z = -6,710$ ($p < 0,05$), pada jenis servis sedang antara bengkel resmi dengan bengkel biasa ada perbedaan dengan $z = -6,786$ ($p < 0,05$), pada servis berat antara bengkel resmi dengan bengkel biasa ada perbedaan dengan $z = -6,603$ ($p < 0,05$) dan pada servis secara keseluruhan ada perbedaan antara bengkel resmi dengan bengkel biasa dengan $z = -6,675$ ($p < 0,05$), bengkel resmi memiliki kinerja lebih besar dari pada bengkel biasa pada masing-masing jenis servis maupun pada keseluruhan servis.

ABSTRACT

A STUDY ON THE EFFECTIVENESS OF 3P's IMPLEMENTATION (PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE) AND THE COMPANY PERFORMANCE AT DIFFERENT LEVEL OF COMPLEXITY AND DIVERGENCE

A Case Study At Yamaha Arditya Buana Motor and Imung Baru Motor

Anggoro Destu Adhi
Sanata Dharma University
2010

The aim of this research is to know the differences of the level of complexity and divergence, the different effectiveness of 3P's and the performance of two workshops (an authorized service station of motorcycle and an unauthorized one).

The techniques used to collect data were : 1) interview, to know the general map of the company, 2) questionnaires, to know data of complexity and divergence of the company, scores of perception concerning the effectiveness of 3P's, 3) documentation, to know the daily total numbers of service within a year. The data analysing techniques used were ; the different percentage test use to know the different of level the complexity and divergence, the U Mann-Whitney Test used to know the different of 3P's effectiveness and performances.

The research found that : 1) there was a different of the level of complexity and divergence between an authorized service station of motorcycle and the unauthorized one. In the level of the different of complexity was 16,67%, the authorized service station has relatively higher level of complexity than unauthorized one. For this level of divergence is 10% and the authorized service station has relatively lower level of divergence than unauthorized one. 2) there was no different of 3P's effectiveness between both service stations, at the variable people there was no different with $z=-0,225$ ($p>0,05$) and at the variable process there was no different with $z=-0,122$ ($p>0,05$) then at the variable physical evidence there was no different with $z=-0,160$ ($p>0,05$). 3) there was a different performance between an authorized service station and an unauthorized one. As specially in giving minor service between the authorized service station and the unauthorized one namely $z = -6,10$ ($p<0,05$) and for the medium service, $z = -6,786$ ($p<0,05$) while for the major service, $z = -6,675$ ($p<0,05$) and for the whole service between the authorized service station and unauthorized one the different was $z = -6,675$ ($p<0,05$), but the authorized service station had much higher performance level than the unauthorized one in each service and doing full service.