

Intisari

Di era modern ini, pemakaian peralatan dan perlengkapan telah menjadi kebutuhan mendasar yang tidak terhindarkan. Hampir seluruh perusahaan manufaktur memiliki sistem permesinan dan peralatan untuk menunjang sistem produksinya. Mekanisme mesin menjadi semakin kompleks dan canggih sehingga perawatannya pun mendapat perhatian lebih. Muncul konsep *Total Productive Maintenance* dengan salah satu pendekatannya yakni optimalisasi efektifitas utilitas peralatan, dengan parameter *Overall Equipment Effectiveness* (OEE).

Ide yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai ada-tidaknya korelasi atau hubungan antara efektifitas utilisasi peralatan suatu perusahaan berbasis jasa dengan kepuasan pelanggannya. Karena walau berbasis layanan jasa, sebuah perusahaan jasa tentu memiliki sarana dan prasarana penunjang kegiatan mereka. Walau tidak se-krusial pada industri manufaktur, peran peralatan dan perlengkapan pada industri berbasis jasa merupakan faktor penting yang juga menjadi poin lebih dan pembeda dari perusahaan jasa kompetitor.

Penelitian dilakukan pada 12 perusahaan rental studio musik sebagai sampel. Uji korelasi dilakukan dengan membandingkan nilai OEE tiap studio dengan Nilai Indikator Kepuasan (NIK), dengan jumlah responden 30 orang tiap studio. Data masing-masing variabel kemudian diuji tipe distribusinya untuk menentukan jenis teknik statistik yang digunakan sebagai penguji korelasi. Lalu dilakukan uji signifikansi, dan terakhir uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian nilai OEE menunjukkan nilai terbesar 79,84%, terkecil 32,56%, dan rata-rata 57,95%. Dengan komparasi nilai OEE rata-rata perusahaan manufaktur dunia, nilai ini cukup baik. Hasil penelitian NIK menunjukkan nilai terbesar 4,27, terkecil 3,39, dan rata-rata 3,79. Karena distribusi data kedua variabel normal, digunakan teknik statistik parametris korelasi *product moment* untuk menghitung koefisien korelasi. Lalu dengan uji signifikansi, dicapai kesimpulan bahwa tidak ada korelasi antara nilai OEE dengan kepuasan pelanggan pada industri berbasis jasa. Variabel nilai OEE hanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,58%, dan sisanya ditentukan oleh faktor lain.

Kata kunci: *Total Productive Maintenance, Overall Equipment Effectiveness, product moment*