

ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan di dalam industri percetakan menuntut badan usaha untuk mempunyai eksistensi yang tinggi dalam kelangsungan bisnisnya. Oleh karena itu badan usaha memerlukan adanya suatu faktor kunci untuk mencapai keberhasilan yang biasa disebut sebagai *Key Success Factor*, yang memegang peranan paling baik secara internal maupun secara eksternal dalam menunjang kesuksesan pencapaian tujuan badan usaha.

Pengukuran kinerja yang tepat adalah ukuran yang dapat memperkirakan kinerja dari *Key Success Factor*, dimana merupakan elemen dari kinerja yang dibutuhkan untuk meraih sukses. Pengukuran kinerja yang selama ini banyak digunakan adalah pengukuran kinerja dari aspek finansial, sedangkan pengukuran kinerja dari aspek non finansial terabaikan. Padahal pengukuran kinerja dari aspek keuangan saja kurang memadai, perlu dilengkapi dengan aspek non keuangan.

Tiap-tiap *Key Success Factor* yang ada pada suatu badan usaha dapat diukur kinerjanya baik dari pengukuran keuangan maupun pengukuran non keuangan. *Key Success Factor* tersebut dapat diawasi dan dikendalikan agar selalu relevan dengan situasi badan usaha saat ini sehingga *continous improvement* dapat dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesesuaian antara *Key Success Factor* yang telah ditetapkan dengan pengukuran kinerjanya, agar dapat diketahui apakah ukuran kinerja yang dipakai sudah sesuai dengan *Key Success Factor* nya, dalam rangka menilai kinerja dari suatu badan usaha.

Penelitian dilakukan pada CV Bayu Mandiri yang terletak di Surabaya. CV Bayu Mandiri didirikan pada 2001 yang pada selanjutnya mengalami pengembangan baik fisik maupun manajemennya. Analisis penerapan *Key Success Factor* perlu dilakukan untuk menentukan dan menyesuaikan ukuran kinerja apa yang sebaiknya digunakan yang sesuai dengan *Key Success Factor* nya. CV Bayu Mandiri yang *Key Success Factor* nya ditekankan pada kualitas layanan yang diberikan, sebaiknya mengukur kinerjanya dengan membuat laporan secara formal mengenai layanan kecepatan pengerjaan pesanan, ketepatan waktu pengiriman, dan penanganan komplain agar dapat diketahui sejauh mana target *customer satisfaction* tercapai.

Evaluasi kinerja badan usaha dengan menggunakan ukuran kinerja yang sesuai dirnaksudkan agar pihak manajemen dapat mengambil keputusan yang tepat sehingga dapat memecahkan masalah dengan baik. Selama ini ukuran kinerja pada CV Bayu Mandiri masih menggunakan aspek keuangan dan catatan kecil non formal. Sehingga penggunaan ukuran kinerja yang sesuai dengan *Key Success Factor* nya perlu dilakukan agar BayM dapat mengevaluasi kinerja operasionalnya dengan lebih tepat yang dapat digunakan sebagai umpan balik dalam usaha peningkatan *customer satisfaction* dan dapat meningkatkan laba penjualan dari banyaknya pesanan penjualan.

Kata Kunci: *Key Success Factor*, Pengukuran Kinerja, CV Bayu Mandiri, Kualitas Layanan