

ABSTRAK

Dalam era persaingan global, persaingan yang terjadi semakin ketat sehingga pengusaha dalam negeri tidak hanya menghadapi persaingan yang berasal dari dalam negeri saja tetapi juga yang berasal dari luar negeri. Permasalahan ini juga menimpa industri jasa terutama badan usaha yang bergerak di bidang perhotelan dan pariwisata, dimana dengan bertambahnya jumlah hotel maupun agen-agen pariwisata yang mengakibatkan semakin ketatnya persaingan yang terjadi. Sehingga menuntut badan usaha tersebut 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 Factors*. Dimana faktor tersebut yang memegang peranan penting baik secara internal maupun eksternal dalam menunjang kesuksesan pencapaian tujuan badan usaha yang berupa peningkatan profitabilitas.

Pengukuran kinerja yang tepat adalah ukuran yang dapat memperkirakan kinerja dari *Key Success Factors*, dimana merupakan elemen dari kinerja yang dibutuhkan oleh badan usaha untuk meraih sukses. Pengukuran kinerja yang selama ini banyak digunakan untuk menilai kesuksesan suatu badan usaha adalah pengukuran kinerja secara finansial yang berupa pengukuran laba karena dirasa dengan pengukuran ini sangat mudah dan praktis, sedangkan untuk melakukan identifikasi terhadap *key success factors* terabaikan karena banyak badan usaha merasa dengan melakukan hal tersebut akan memakan waktu yang cukup lama dan lebih rumit sehingga membutuhkan perhatian khusus. Padahal pengukuran kinerja dari finansial saja kurang memadai sehingga perlu ditunjang dengan identifikasi *key success factors* yang mana akan dianalisis untuk menunjang peningkatan profitabilitas sehingga kesuksesan badan usaha yang diinginkan dapat tercapai.

Tiap-tiap *Key Success Factors* yang ada dalam suatu badan usaha dapat diukur kinerjanya baik dengan pengukuran secara finansial maupun secara non finansial, *Key Success Factors* tersebut dapat diawasi dan dikendalikan agar selalu relevan dengan situasi badan usaha pada saat ini sehingga *continuous improvement* dapat dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *key success factors* dimana dari hasil analisisnya digunakan untuk menunjang peningkatan profitabilitas badan usaha sehingga pihak management dapat lebih memperhatikan faktor-faktor tersebut. Faktor dari *Key Success Factors* yang dapat mempengaruhi peningkatan probitabilitas Derawan Resort adalah kualitas pelayanan dan fasilitas penunjang yang lebih di perhatikan, bukan berarti faktor-faktor yang lainnya tidak di perhatikan. Karena konsumen yang berkunjung ke Derawan Resort lebih mementingkan kualitas pelayanan daripada harga yang relatif murah. Buat mereka untuk

mendapatkan kualitas yang baik dengan mengorbankan biaya yang tidak murah adalah hal yang wajar. Dari sebagian responden yang ada menginginkan kualitas yang baik daripada harga yang relatif murah. Untuk itu maka pihak management juga harus lebih memperhatikan faktor kualitas dari pelayanan yang di berikan kepada konsumen sehingga konsumen yang berkunjung dapat bertambah dan mereka juga dapat memberikan rekomendasi kepada teman atau keluarga yang lainnya, sehingga dapat mempermudah Derawan Resort dalam melakukan promosi dan selain itu juga di harapkan dengan adanya faktor tersebut maka Derawan Resort dapat bersaing dengan resort lainnya dalam persaingan yang semakin ketat ini.

