

ABSTRAK

Dengan kompetisi yang ketat, perkembangan produk yang semakin cepat dan proses teknologi yang canggih, menuntut setiap badan usaha harus mempersiapkan diri dalam menghadapi persaingan. Untuk itulah, maka badan usaha harus mempunyai senjata yang dapat digunakan dalam upaya untuk menghadapi persaingan tersebut. Salah satu senjata yang digunakan oleh setiap badan usaha disebut *key success factor*. *Key Success Factor* memegang peranan penting sebagai upaya untuk meraih kesuksesannya. Tiap-tiap badan usaha harus melakukan pengukuran kinerja terhadap *key success factor* dengan maksud agar dapat memberikan *feedback* bagi para manajer dalam proses *decision making*. Penilaian kinerja terhadap *key success factor* harus dilakukan supaya dapat memberikan dukungan kepada pihak manajemen dan harus selalu diawasi serta dikendalikan agar selalu relevan dengan situasi badan usaha saat ini, sehingga badan usaha dapat melakukan *continuous improvement*.

PT. "X" yang bergerak di bidang jasa, juga selalu mendasarkan pengukuran kinerjanya pada profit yang diraih. PT. "X" kurang memberikan perhatian terhadap pengukuran kinerja atas *key success factor*-nya, sehingga pihak manajemen tidak memperoleh informasi yang berkaitan dengan *key success factor*-nya. Pihak manajemen telah mempelajari selama bertahun-tahun dan menentukan bahwa *key success factor*-nya adalah *quality* atau kualitas. Baik kualitas secara finansial maupun secara non finansial sangat dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa PT. "X". Dari waktu ke waktu, kualitas tersebut harus terus diperbaiki dan ditingkatkan, agar konsumen tetap loyal, dan bagi PT. "X" untuk dapat memberikan yang terbaik ke konsumen. Evaluasi kinerja PT. "X" menggunakan ukuran kinerja yang sesuai agar pihak manajemen dapat mengambil putusan yang tepat supaya dapat memecahkan masalah dengan baik. Oleh sebab itu, pengukuran kinerja terhadap *key success factor* sangat penting bagi tiap badan usaha yang bergaerak di bidang jasa, terutam PT. "X" untuk dapat mengendalikan *key success factor*-nya agar dapat tetap melanjutkan kegiatan operasional secara efisien dan efektif, disamping itu dapat terus bertahan dalam persaingan yang ketat.