

ABSTRAK

Dengan kompetisi yang semakin global, perkembangan produk dan proses teknologi yang cepat 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. Senjata yang digunakan oleh tiap badan usaha tersebut disebut *key success factors*. *Key Success Factors* memegang peranan penting dalam suatu badan usaha dalam upaya untuk meraih kesuksesannya. Tiap-tiap badan usaha harus melakukan pengukuran kinerja terhadap *key success factors*, hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan umpan balik bagi para manager dalam proses pengambilan putusan. Penilaian kinerja terhadap *key success factors* sangat penting dilakukan agar manager dapat mengetahui sejauh mana dukungan dan pengendalian yang sudah dilakukan terhadap *key success factors*. Pengukuran kinerja terhadap *key success factors* dapat dilakukan dengan pengukuran finansial maupun non finansial. *Key success factors* tersebut harus diawasi dan dikendalikan agar selalu relevan dengan situasi badan usaha saat ini sehingga badan usaha dapat melakukan *continuous improvement*. PT "X" yang bergerak dalam industri sepeda mendasarkan pengukurannya berdasarkan profitabilitas badan usaha. PT "X" tidak memberikan perhatian terhadap pengukuran kinerja terhadap *key success factors* PT "X", sehingga manager tidak dapat memperoleh informasi yang berkaitan dengan *key success factors*-nya. *Key success factors* yang terdapat pada PT "X" adalah *cost* dan *quality*. Setelah dilakukan pengukuran kinerja terhadap *key success factors* PT "X", maka dapat diketahui bahwa selama ini PT "X" kurang melakukan efisiensi beban-beban produksi serta beban usaha yang digunakan. Selain itu pengendalian terhadap kualitas hasil produksi juga kurang mendapat perhatian, terbukti dengan meningkatnya beban kegagalan internal dari tahun ke tahun yang mencerminkan bertambah banyaknya produk cacat yang diproduksi. Evaluasi kinerja badan usaha dengan menggunakan ukuran kinerja yang sesuai dimaksudkan agar pihak manajemen dapat mengambil putusan yang tepat agar dapat memecahkan masalah dengan baik. Oleh sebab itu pengukuran kinerja terhadap *key success factors* sangat penting bagi tiap-tiap badan usaha untuk dapat mengendalikan *key success factors*-nya sehingga badan usaha dapat tetap terus melanjutkan kegiatan operasionalnya secara efisien dan efektif, disamping itu dapat tetap bertahan dalam persaingan yang sangat ketat.