

## ABSTRAK

Seiring dengan pertumbuhan perekonomian di Indonesia telah terjadi banyaknya krisis ekonomi, hal itu memacu beberapa perusahaan untuk meningkatkan produksi perusahaannya. Sebagai dampaknya telah mendorong peningkatan produksi kertas tissue di Indonesia selama tiga tahun terakhir ini (2000-2002).

Dalam mencapai profitabilitas perusahaan yang cukup tinggi dalam suatu badan usaha menggunakan *Key Success Factor*. Ruang lingkup *Key Success Factor* yang dipakai dalam pembahasan ini adalah *cost* dan *quality*. Alasan pemakaian *cost* dan *quality* sebagai *Key Success Factor* adalah karena kedua hal tersebut dianggap yang paling mencerminkan atau kunci dari kesuksesan badan usaha.

PT "X" yang menjadi obyek penelitian dalam skripsi ini, telah menerapkan *Key Success Factor* pada perusahaannya. *Key Success Factor* pada PT "X" adalah memperlihatkan bahwa faktor-faktor yang paling berpengaruh pada PT "X" adalah *cost* dan *quality*. PT "X" selama ini mendasarkan pengukuran kinerjanya pada pengakuan financial saja, dalam hal ini berdasarkan profitabilitasnya. Pengukuran kualitas dapat dilakukan melalui 3 area pengukuran yaitu *vendor performance*, *plant manufacturing performance*, dan *customer performance*. Alat ukur yang digunakan adalah komplain badan usaha pada *supplier*, jumlah unit cacat selama proses produksi, serta jumlah komplain dari *customer*. Hasil evaluasi dengan tolak ukur *non financial* menunjukkan kinerja badan usaha pada kualitas adalah baik. Pengendalian kualitas melalui *vendor performance* menunjukkan kredibilitas dan pertanggungjawaban yang baik pada *supplier*, demikian juga pada *plant manufacturing performance* dan *customer performance* yang juga menunjukkan kinerja yang cukup baik.

Penelitian yang dilakukan merupakan *basic research*, dimana penelitian dilakukan bukan untuk mencari penyelesaian masalah, tetapi untuk menganalisa hal-hal yang ada dalam PT "X" dengan menggunakan berbagai macam teori atau konsep yang ada dan telah dipelajari selama ini. Data yang diperlukan selama penelitian diperoleh lewat *interview* terhadap pihak perusahaan dan karyawan, dan berbagai dokumen perusahaan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi bagi pembaca, penulis maupun perusahaan tentang pentingnya *cost* dan *quality* sebagai alat pendukung strategi bersaing untuk meningkatkan profitabilitas dalam mencapai target dan tujuan perusahaan.