

ABSTRAKSI

PT Berlina Tbk dihadapkan oleh persaingan keras dalam industri yang digelutinya. Pesaing bergerak sangat cepat, selera konsumen cepat sekali bergeser, sehingga diperlukan langkah proaktif dalam menghadapi perubahan pasar. Sampai dengan saat ini perusahaan belum mampu mencapai kinerja yang diharapkan. PT Berlina, Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri plastik. Beberapa tahun terakhir perusahaan dihadapkan pada pilihan yang sulit, antara mempertahankan pangsa pasar dan laba bersih. Masuknya pesaing baru dan gencarnya promosi pemain lama dengan varian produk yang variatif menyebabkan perusahaan harus mempertahankan margin untuk pelanggannya.

Penelitian ini mempunyai tujuan: untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi *key success factor* dalam rangka pengendalian operasional untuk mendukung keunggulan bersaing PT Berlina, Tbk. Untuk menerapkan pengukuran kinerja non keuangan untuk membantu perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas dan efisiensi produksi PT Berlina, Tbk divisi Blow Moulding produk Galon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisis *key success factors* dengan menerapkan kinerja non keuangan untuk memecahkan permasalahan yang ada.

Setelah dilakukan pembahasan, maka simpulan yang berhasil dihimpun adalah: Efisiensi persediaan PT Berlina Tbk, telah dilakukan efisiensi pada input berupa biji plastik dan pewarna produk galon. Untuk bahan baku utama di dapat efisiensi penggunaan bahan baku produk galon atas persediaan akhir sebesar 6.060 kali. Sementara itu *day of inventory* mengalami trend menurun dari 61.387 hari pada tahun 2003 menjadi 57.401 hari pada tahun 2007. Ukuran kinerja efisiensi terdiri dari efisiensi persediaan dan efisiensi penggunaan bahan baku. Kinerja mesin PT Berlina, Tbk sudah optimal yang ditunjukkan bahwa banyak peralatan yang digunakan (*full capacity*) atau mencapai diatas 85%. Perusahaan menetapkan standar jumlah produk cacat produk galon yang dapat diterima dikenal dengan *acceptable quality level* (AQL) sebesar 1%. Selama periode penelitian tingkat kerusakan produk gallon menunjukkan semuanya melebihi AQL yang ditetapkan, dengan rata-rata sebesar 1,61%. Selama periode tahun 2003-2007 dengan tingkat bahan baku produk galon yang terbuang menunjukkan nilai 1,04%. Komplain pelanggan terjadi pada selama periode penelitian sebesar 0,692%.

Keywords: *key success factors, acceptable quality level.*