

ABSTRAK

PT Pelayaran Meratus Surabaya adalah perusahaan yang bergerak dalam pelayaran. Perusahaan dihadapkan pada kondisi dimana semakin ketatnya persaingan pada perusahaan serupa. Kondisi tersebut akan mempengaruhi kinerja PT Pelayaran Meratus Surabaya. Perusahaan perlu suatu analisa terhadap faktor kunci (*Key Success Factors*), sehingga perusahaan memiliki keunggulan kompetitif yang berkesinambungan (*sustainable competitive advantage*) serta tercipta suatu eksistensi yang tinggi dalam kelangsungan hidupnya. Faktor kunci tersebut (*key success factors*) yang mempunyai peranan penting baik dalam lingkungan internal maupun eksternal dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan usaha dan dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan dalam kondisi persaingan ketat. Untuk itu diperlukan analisa mengenai faktor kunci PT Pelayaran Meratus Surabaya untuk mencapai tujuan tersebut.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi *key success factors* bagian keagenan PT Pelayaran Meratus Surabaya sebagai upaya untuk mempertahankan keunggulan bersaing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisa penerapan kinerja non keuangan untuk memecahkan permasalahan yang ada di PT Pelayaran Meratus Surabaya. Sedangkan ukuran kinerja non-finansial yang digunakan adalah ukuran kinerja efisiensi, ukuran kinerja kualitas diukur dengan *customer acceptance*, ukuran kinerja waktu. Data yang digunakan merupakan data internal perusahaan 2005.

Setelah dianalisis dengan menggunakan menggunakan analisis *Grant*, maka didapat bahwa *key success factor* adalah yang dapat menentukan keberhasilan dalam mencapai keunggulan bersaing adalah penguasaan teknologi, harga dan kualitas pelayanan. Ukuran kinerja non keuangan yang digunakan perusahaan adalah Informasi Sebelum Kapal Datang ke Principal, Penerimaan Advance, Informasi Kedatangan Kapal ke Principal, Informasi Keberangkatan Kapal ke Principal, Pengiriman Disbursement, Settlement. Informasi Sebelum Kapal Datang ke Principal. Selama tahun 2005 PT Pelayaran Meratus Surabaya telah mengageni sebanyak 84 kapal. Dari 84 kapal tersebut tidak semua standar waktu informasi tersampaikan kepada principal tepat waktu. Tercatat terdapat 74 kapal atau 88,09% dimana pemberitahuan kepada principal tepat waktu, sedangkan 10 kapal atau 11,91% terjadi keterlambatan dalam pemberitahuan kepada principal.