

Abstraksi

Perubahan dalam lingkungan dunia bisnis memacu terjadinya persaingan yang ketat antar badan usaha, sehingga menuntut kepekaan badan usaha dalam merespon setiap perubahan yang terjadi. Dengan ketatnya persaingan tersebut pihak manajemen perlu untuk memperhatikan informasi *non financial* karena informasi ini dapat menunjukkan langkah-langkah yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk bereaksi dengan cepat pada lingkungan persaingan.

Non financial performance measures dibutuhkan PT. X untuk menilai kinerjanya sehingga kualitas dan pelayanannya dapat semakin ditingkatkan dengan tujuan supaya kepuasan konsumen akan produk badan usaha semakin meningkat. Kepuasan konsumen merupakan kunci utama badan usaha dalam mempertahankan pangsa pasarnya. Pengukuran *non financial* yang dibutuhkan oleh badan usaha saat ini adalah pengukuran kualitas yang terdiri dari *vendor performance*, *plant manufacturing performance*, *customer performance* dan pengukuran *delivery performance*.

Dalam pengukuran kualitas dapat diketahui seberapa besar *defect* pada produk rak televisi tersebut dan apa yang menyebabkan produk rak televisi tersebut sampai rusak. Pada *vendor performance* dibahas mengenai komplain dan retur pada *supplier*, pada *plant manufacturing performance* dapat diketahui jumlah produk cacat yang terjadi di dalam proses produksi, dan pada *customer performance* dibahas mengenai jumlah komplain dan retur dari konsumen. Sedangkan pada pengukuran *delivery performance* dapat diketahui prosentase keterlambatan badan usaha dalam memenuhi pesanan konsumen.

Penerapan *non financial performance measures* pada PT. X dalam kualitas menunjukkan bahwa tingkat komplain dan retur yang terjadi cukup tinggi yaitu rata-rata 2,30% dan 2,33% juga tingkat *defect* yang mencapai 3,52%. Hal ini menunjukkan bahwa badan usaha harus mengadakan perbaikan terhadap kinerjanya terutama dalam kegiatan operasional badan usaha. Pengukuran *delivery performance* menunjukkan bahwa PT. X belum dapat 100% menepati janjinya kepada konsumen sehingga *delivery late* yang terjadi sebanyak 83 kali dalam 1 tahun. Oleh karena itu, PT. X perlu melakukan evaluasi terhadap proses pengiriman produk. Keterlambatan pengiriman produk rak televisi ke konsumen disebabkan karena beberapa hal yaitu proses produksi belum selesai, mesin mobil pengangkutan rusak, kurangnya tenaga pengiriman, produk rak televisi belum selesai *dipacking* dan juga kurangnya kendaraan pengangkutan yang menyebabkan konsumen komplain.

Dengan melihat kondisi yang dihadapi badan usaha dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen maka badan usaha harus terus melakukan

pengembangan inovasi produk dan juga pelatihan, bimbingan, serta pengertian kepada para pekerjanya tentang betapa pentingnya kualitas bagi kelangsungan hidup badan usaha. Sehingga para pekerja dapat bekerja dengan sebaik mungkin agar menghasilkan produk rak televisi yang berkualitas. Dengan demikian maka tingkat kepuasan konsumen terhadap produk badan usaha akan semakin tinggi.

