

## ABSTRAKSI

Perkembangan industri yang semakin pesat, menyebabkan tingkat persaingan yang harus dihadapi oleh masing-masing pelaku industri semakin tinggi. Persaingan bukan lagi masalah produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau, melainkan juga kemampuan badan usaha untuk memberikan berbagai pelayanan yang bisa memuaskan keinginan konsumen. Kondisi inilah yang mengharuskan badan usaha untuk memaksimalkan kinerjanya. Untuk itu diperlukan pengukuran kinerja yang dapat menilai/mengevaluasi kinerja yang telah dicapai.

Pengukuran kinerja ada 2 macam yaitu secara *financial* dan *non financial*. Selama ini keberhasilan kinerja suatu badan usaha cenderung mengandalkan hasil pengukuran *financial* seperti tingkat penjualan, tingkat laba dan sebagainya. Informasi *financial* ada kalanya menimbulkan kesulitan tersendiri terutama berkaitan dengan pengendalian kegiatan operasional sehingga dibutuhkan pengukuran yang lain agar tercapai suatu pengukuran yang lebih baik.

Pengukuran kinerja *non financial* merupakan pengukuran yang lebih mengarah pada kegiatan operasional badan usaha untuk memberikan informasi yang bersifat operasional dan lebih terperinci atas proses yang berlangsung. *Non Financial Performance* membantu badan usaha untuk menilai kinerja yang sifatnya *non monetary unit*. Disamping itu, pengukuran *non financial* dapat menjelaskan kelemahan/kekurangan yang terjadi dalam badan usaha. Pengukuran *non financial* diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen untuk melakukan perbaikan-perbaikan sehingga aktivitas badan usaha dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

*Non financial performance measure* bertujuan untuk mendukung *financial performance measure*. Keseimbangan pemanfaatan antara dua pengukuran tersebut akan memberikan pandangan yang seimbang antara *performance* dari sudut pandang eksternal yang diwakili lewat *financial performance measure* dan sudut pandang internal badan usaha melalui *non financial performance measure*.

Keyword: *Non Financial Performance*, Kualitas Layanan, *Customer Satisfaction*