

ABSTRAK

Informasi yang baik dan merata akan sangat menunjang kinerja suatu badan usaha untuk dapat menciptakan *goal congruence*. Hal ini sangat penting untuk dicermati terutama dalam masa persaingan yang semakin ketat ini. Setiap badan usaha harus berupaya untuk lebih meningkatkan kinerjanya agar tetap dapat *survive*. Untuk dapat mengetahui apakah kinerja badan usaha itu telah baik atau tidak, maka perlu dilakukan pengukuran kinerja. Dengan adanya pengukuran kinerja, maka setiap badan usaha dapat menganalisa bagaimana perkembangan kinerjanya.

Ada dua macam pengukuran kinerja, yaitu *financial performance measures* dan *non financial performance measures*. Pada *financial performance measures* yang digunakan sebagai alat ukur adalah *key success factor* yang sifatnya *financial*, selain itu data yang dipakai untuk pengukuran ini merupakan *historical data* bukan dari hasil kinerja saat itu juga. Oleh karena itu diperlukan satu lagi alat ukur yang lain yaitu *non financial performance measures*, dimana pengukuran ini sifatnya *non financial*. Pada pengukuran kinerja yang *non financial* dilakukan pengukuran terhadap faktor-faktor yang mungkin tidak terlihat dalam *financial performance measures*. Dalam hal ini pengukuran yang dilakukan lebih mengarah pada pengukuran kinerja operasional badan usaha saat itu juga, sehingga hasil yang diperoleh dari *non financial performance measures* lebih tepat waktu.

Non financial performance measures bertujuan untuk mendukung adanya *financial performance measures*, karena pengukuran kinerja secara *financial* saja tidak cukup, tetapi bukan berarti *financial performance measures* tidak diperlukan oleh badan usaha. Pengukuran kinerja secara *financial* saja, dapat menyebabkan *dysfunctional behavior* atau *myopia*, yaitu suatu perilaku yang lebih mengutamakan kepentingan jangka pendeknya dengan mengorbankan kepentingan jangka panjangnya. Misalnya minimisasi biaya tanpa memperhatikan kualitas ataupun *customer service*.

Keseimbangan pemanfaatan antara *financial performance measures* dengan *non financial performance measures* akan memberikan pandangan yang seimbang antara *performance* dari sudut pandang eksternal maupun sudut pandang internal badan usaha. Hal ini dikarenakan *financial performance measures* lebih berguna bagi pihak eksternal badan usaha, sedangkan *non financial performance measures* lebih dibutuhkan oleh pihak internal badan usaha.

Non financial performance measures merupakan pengukuran secara fisik terhadap aktivitas badan usaha sehingga informasi yang diperoleh

bersifat operasional dan lebih terinci atas proses produksi yang sedang berlangsung. Informasi ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam proses *planning*, *controlling*, maupun *decision making*, serta diharapkan juga dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen untuk melakukan perubahan-perubahan ke arah perbaikan, sehingga aktivitas dalam badan usaha dapat berjalan lebih efektif dan efisien dan selalu mengutamakan *customer satisfaction* sebagai salah satu upaya untuk tetap *survive*.

