

## ABSTRAK

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan industri keramik di Indonesia, maka semakin besar pula tingkat persaingan yang harus dihadapi oleh badan usaha. Kepuasan konsumen tidak hanya diukur berdasar pada harga yang terjangkau namun juga bergantung pada kualitas barang dan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik untuk *customer*. Faktor-faktor diatas yang mengharuskan perusahaan untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki kinerja perusahaan agar dapat memaksimalkan kinerjanya. Oleh karena itu diperlukan suatu alat pengukuran kinerja yang dapat mengukur kinerja yang telah dicapai perusahaan.

Pengukuran kinerja ada 2 macam yaitu secara *financial* dan *non financial*. Selama ini keberhasilan suatu badan usaha cenderung mengandalkan pengukuran secara *financial* seperti tingkat penjualan, tingkat pencapaian laba dan sebagainya. Informasi *financial* ada kalanya menimbulkan 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 perusahaan sehingga mampu memberikan informasi yang bersifat operasional dan lebih terperinci atas proses yang berlangsung. Disamping itu, pengukuran kinerja secara *non financial* dapat menjelaskan kelemahan atau kekurangan yang terjadi pada perusahaan. Diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen untuk melakukan perbaikan-perbaikan sehingga aktivitas badan usaha dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

PT X merupakan badan usaha yang bergerak dalam industri pembuatan keramik dan sanitair yang berlokasi di Surabaya. Pengukuran *non financial* telah diterapkan pada perusahaan ini namun masih ditemukan beberapa kelemahan dan masih harus mendapat perbaikan dan penambahan alat ukur lainnya yang dapat menunjang perbaikan kinerja secara *non financial*.

*Non financial performance measure* dan *financial performance* saling mendukung satu dengan yang lainnya. Keseimbangan pemanfaatan antara dua alat pengukuran kinerja tersebut akan memberikan pandangan yang seimbang dari sudut pandang eksternal yang diwakili dengan *financial performance* dan dari sudut pandang internal badan usaha melalui *non financial performance measrues*.