

ABSTRAK

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan industri di tanah air, maka semakin tinggi pula tingkat persaingan yang harus dihadapi oleh masing-masing pelaku industri. 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. Dan 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. Disamping itu, pengukuran *non financial* dapat menjelaskan kelemahan/kekurangan yang terjadi dalam badan usaha. Dan 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 pada industri perdagangan dan berlokasi di Sidoarjo mengandalkan pengukuran *financial* untuk memberikan gambaran keberhasilan yang dicapai badan usaha dalam jangka pendek sehingga kurang mencerminkan hasil kinerja yang sesungguhnya. Selain itu, pengukuran kinerja secara *financial* saja dapat memungkinkan terjadinya *dysfunction behavior/ myopia* yaitu perilaku yang lebih mengutamakan kepentingan jangka pendek dengan mengorbankan kepentingan jangka panjang. Misalnya untuk meminimalisasi biaya, bagian pembelian tidak menyetok persediaan dalam jumlah yang sesuai dan tindakan itu berpengaruh pada *customer satisfaction*. Oleh karena itu selain pengukuran *financial* badan usaha juga membutuhkan alat ukur lain untuk membantu dalam pengukuran kinerja yaitu pengukuran *non financial*.

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*.