

## ABSTRAKSI

Dewasa ini pertumbuhan dan perkembangan dunia usaha semakin pesat, ditandai dengan semakin maraknya badan usaha sejenis yang tumbuh. Hal ini menuntut pihak manajemen untuk lebih memperhatikan kepuasan konsumennya karena konsumen yang puas merupakan suatu nilai tambah bagi badan usaha untuk keberhasilan produknya di pasaran maupun untuk memenangkan persaingan.

Skripsi yang berjudul "*Penerapan Non Financial Performance Sebagai Alat Bagi Manajemen Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen Dilihat Dari Segi Quality, Delivery Performance Dan Cycle Time Pada CV. X Di Surabaya*" bertujuan membantu pihak manajemen untuk memperhatikan pengukuran *non financial* disamping pengukuran *financial*.

Pengukuran yang selama ini digunakan oleh badan usaha cenderung mengarah ke pengukuran yang bersifat *financial* saja yaitu tingkat penjualan, tingkat laba dan sebagainya. Informasi yang di dapat dari aspek *financial* ada kalanya kurang akurat apabila digunakan untuk pengambilan putusan sehingga badan usaha juga perlu memperhatikan pengukuran yang bersifat *non financial* seperti laporan kepuasan konsumen. Dengan pengukuran *non financial* ini dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang dilakukan pihak manajemen dan diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk mengadakan perbaikan.

Pengukuran *non financial* pada skripsi ini merupakan pengukuran kepuasan konsumen yang dilihat dari segi *quality, delivery performance* dan *cycle time*.

Pengukuran tentang kualitas, badan usaha menggunakan data berupa komplain badan usaha terhadap pemasok mengenai bahan baku; adanya produk cacat; dan komplain dari pihak pelanggan kepada badan usaha.

Pengukuran kualitas dari pihak pemasok rata-rata baik, walaupun bahan baku dari supplier kadang-kadang tidak sesuai dengan standar yang diminta badan usaha. Hal ini tidak menjadi masalah karena adanya perjanjian antara pihak supplier dan

pihak badan usaha bahwa apabila bahan baku yang dipesan tidak sesuai, pihak suplier akan menggantinya dengan harga yang sama tetapi dengan kualitas yang lebih baik.

Pengukuran kualitas dari segi pengendalian mutu dalam pabrik berfluktuasi. Terdapat produk cacat antara 3 % - 10 % dari total produksi per bulan. Hal ini terjadi karena pihak badan usaha kurang memperhatikan kualitas benang dari pemasok sehingga pada saat pembuatan banyak benang yang putus, warnanya luntur dan lain-lain. Hal lain yang menyebabkan produk cacat adalah keteledoran karyawan. Kedua hal ini pada akhirnya dapat mengakibatkan produk cacat. Cara yang ditempuh badan usaha untuk mengatasi masalah ini adalah dengan mengadakan seleksi suplier dan membagi jam kerja menjadi 3 shift.

Pengukuran kualitas dari pihak konsumen cukup memuaskan. Kepuasan konsumen di sini dilihat dari dua segi, yaitu : ketepatan waktu pengiriman dan mutu produk. Dari segi waktu pengiriman tidak ada komplain dari pihak konsumen. Karena semua pesanan dikirimkan sesuai jadwal yang diminta oleh konsumen. Sedangkan dari segi mutu produk terdapat komplain antara 1 % - 3 %. Untuk mengatasinya, badan usaha berjanji akan memberikan ganti rugi sebesar harga barang yang rusak dan terdapat kompensasi antara 2 % - 5 %.

Pengukuran kepuasan konsumen dari segi *cycle time* cukup baik. Walaupun masih terdapat *non value added* sebesar 0,17 %. Tetapi pihak badan usaha akan berusaha untuk mengurangi waktu yang tidak menambah nilai, agar proses pembuatan barang lebih cepat sehingga pengiriman barang ke konsumen semakin cepat pula. Apabila badan usaha berhasil menekan *non value added* maka hal ini merupakan nilai tambah bagi badan usaha.

Dari skripsi ini dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerjanya pihak manajemen tidak dapat hanya bergantung pada informasi *financial* saja, tetapi harus juga memperhatikan *informasi non financial*.