

## ABSTRAK

Kondisi perekonomian yang semakin menurun semakin memperketat persaingan yang terjadi saat ini, menyebabkan badan usaha membutuhkan informasi yang relevan sehingga proses pengambilan putusan yang dilakukan secara tepat. Saat ini persaingan tidak dapat dihadapi hanya dengan mengandalkan satu macam keunggulan bersaing karena para pesaing akan melakukan hal yang sama. Oleh karena itu akuntansi sebagai sistem informasi dituntut untuk mampu menyediakan informasi yang relevan. Badan usaha pada umumnya telah memperhatikan pengukuran atas kinerja keuangannya (finansial) dan kurang memperhatikan kinerja operasional, padahal faktor-faktor yang ada dalam operasional itu sangat penting untuk dapat memberikan umpan balik bagi manajer dalam melakukan pengukuran kinerja dan faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk mengambil keputusan yang tepat bagi badan usaha dalam menghadapi persaingan. Salah satu bentuk perolehan informasi adalah dengan mengevaluasi kepuasan konsumen dan kinerja operasional badan usaha sehingga hal ini menjadi tema untuk penulis skripsi penulis yang berjudul :

“ Penerapan *Non Financial Performance Measurement* Sebagai Alat Informasi Bagi Manajemen Dalam Rangka Penilaian Kinerja Untuk Mengukur Kepuasan Pada PT “ X “ Di Surabaya “

Dengan menggunakan *non financial performance measurement* ini dapat mencapai keseimbangan pengukuran kinerja karena sebagai alat ukur yang meliputi 7 area pengukuran yaitu : kualitas, produktivitas, *cycle time*, *on time delivery*, *quality image in market*, *employee turn over*, dan *absenteeism*, . Sehingga gambaran yang diperoleh pengambilan keputusan yang ada di dalam badan usaha tentang kondisi badan usaha tersebut menjadi lebih lengkap. Perbedaan informasi yang diperoleh ada kalanya menimbulkan kesulitan dalam pengendalian aktivitas produk, sehingga perlu diterapkan *non financial performance measurement* untuk memberikan gambaran kinerja masa lalu dan pemicu dari kinerja dimasa yang akan datang. Tujuan dan pengukuran kepuasan konsumen dan kinerja yang digunakan diturunkan dari strategi yang dipilih oleh badan usaha dalam memenangi persaingan.

Dengan menerapkan *non financial performance measurement* dalam badan usaha memungkinkan top management mengerti pemicu dari kesuksesan kinerja keuangannya. Sebab antara pengukuran yang satu dengan pengukuran yang lainnya saling berkaitan dan dihubungkan dengan kinerja keuangan sehingga setiap tindakan dapat diketahui kontribusinya terhadap kinerja keuangan.

Dengan menggunakan *non financial performance measurement* akan memudahkan badan usaha untuk memfokuskan perhatian badan usaha dalam menerapkan strategi persaingan yang telah dipilih ke dalam seluruh bagian badan usaha. Dan diharapkan badan usaha tersebut akan menjadi lebih baik dalam mengarahkan usaha untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

