

ABSTRAKS

Semakin berkembangnya perekonomian, mendorong persaingan yang ketat baik itu persaingan dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Hal tersebut menuntut badan usaha untuk selalu dapat mengikuti permintaan-permintaan konsumen, baik dalam ketepatan waktu maupun memenuhi permintaan konsumen.

Kepuasan konsumen yang dewasa ini menjadi strategi, mendorong setiap badan usaha melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus supaya dapat bersaing dan selalu menjadi raja atas produk yang ditawarkan.

Alat ukur finansial banyak digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu badan usaha dapat tetap berada diatas. Hal tersebut keliru, alat ukur non finansial seperti : komplain-komplain konsumen, komplain badan usaha terhadap produsen menjadikan informasi bagi manajer untuk melakukan perubahan-perubahan. Selain itu informasi yang bersifat non finansial dapat mendukung informasi finansial.

Informasi non finansial sangat diperlukan, mengingat konsumen hanya memeperhitungkan produk produsen saja tetapi membandingkan pelayanan yang diterima, ketepatan waktu pengiriman, dan standar mutu yang diminta.

Dalam skripsi berjudul: Non Financial Performance Alat Untuk Mengukur Customers Satisfaction Dilihat dari Mutu dan Waktu CV .X. di Mojokerto bertujuan untuk membantu manajer, sehingga dapat meningkatkan pengambilan keputusan: pemecahan masalah dan membantu mempertimbangkan semua langkah-langkah yang diambil.

Lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan informasi non finansial dapat memberikan informasi bagi manajer dalam upaya untuk mencapai tujuan, sehingga badan usaha mampu bersaing dengan badan usaha lainnya dan dapat mengambil langkah-langkah atau strategi dari aspek non finansial.