

ABSTRAK SKRIPSI

Selama ini keberhasilan kinerja badan usaha dipantau berdasarkan hasil pengukuran *financial*, seperti *contribution margin*, tingkat penjualan, dan sebagainya. Dalam arah globalisasi yang terjadi dalam dunia usaha menyebabkan badan usaha berusaha untuk menentukan dan memilih mana yang terbaik diantara alat - alat ukur yang digunakan.

Skripsi yang berjudul "*Non Financial Performance Measures Sebagai Tolok Ukur Bagi Manajemen Dalam Rangka Penilaian Kinerja Pada CV " X " di Waru Sidoarjo*" bertujuan untuk membantu manajer sehingga dapat meningkatkan pengambilan putusan, pemecahan masalah dan membantu badan usaha dalam mempertimbangkan semua aspek pengukuran yang penting dan berorientasi pada masa yang akan datang.

Akibat dari globalisasi tersebut, konsumen atau pelanggan lebih mempunyai banyak pilihan. Bahkan tidak hanya memperhatikan produk produsen saja tetapi juga membandingkan pelayanan yang diterima, ketepatan waktu pengiriman, diskon pembelian dan banyaknya produk yang rusak.

Kombinasi dari kinerja pengiriman tepat waktu, jumlah keluhan dan jumlah retur penjualan yang dihasilkan customer perspective memberikan masukan kepada manajer bagaimana badan usaha menciptakan nilai kepada pelanggan.

Kumpulan kinerja *non financial* sangat penting bagi badan usaha karena dapat memberikan informasi yang lebih terinci atas proses yang sedang berlangsung. Informasi yang dihasilkan dapat menjelaskan kekurangan atau kelemahan yang terjadi dalam operasi badan usaha, sehingga kinerja yang buruk dapat terdeteksi. Informasi yang dihasilkan pada saat proses sedang berlangsung memberikan kesempatan kepada manajer untuk mengambil langkah - langkah perbaikan pada saat itu juga. Dengan informasi yang tepat waktu dapat memberikan umpan balik yang akurat, sehingga operasi badan usaha dapat berjalan efektif dan efisien.

Hasil pengukuran kinerja kualitas menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan pada rantai produksi, dimana masih terdapat unit cacat yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Bahan baku yang dikirim oleh supplier juga sering tidak sesuai dengan pesanan yang diminta. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan supplier yang benar-benar berkualitas agar tidak mengganggu kelancaran proses produksi badan usaha.

Pemakaian mesin yang tidak maksimal menyebabkan proses produksi mengkonsumsi waktu tunggu yang seharusnya tidak perlu, sehingga mengakibatkan velocity aktual tidak pernah mencapai velocity standar.

Tingkat perputaran sediaan menunjukkan kinerja yang baik, hal ini dapat ditunjukkan dengan tingkat perputaran sediaan yang tinggi, yang berarti sediaan tidak pernah disimpan terlalu lama.

Dari pembahasan skripsi dengan topik *non-financial performance measures* ini dapat disimpulkan, kinerja operasional badan usaha memerlukan perbaikan-perbaikan dengan melakukan koordinasi secara menyeluruh atas pemakaian dan pengadaan jumlah bahan baku, pemakaian mesin yang maksimal, yang akhirnya mempercepat proses pemenuhan produk kepada konsumen yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, yang nantinya merupakan keuntungan jangka panjang bagi badan usaha serta dapat meningkatkan daya saing badan usaha yang bersangkutan.

