

## ABSTRAK

Perkembangan badan usaha khususnya usaha kecil dan menengah (UKM) yang semakin pesat, menyebabkan tingkat persaingan yang harus dihadapi oleh masing-masing pelaku badan usaha menjadi semakin tinggi. Persaingan tidak lagi hanya terkait pada masalah produk atau jasa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau, melainkan juga kemampuan badan usaha untuk memberikan berbagai pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen. Kondisi inilah yang mengharuskan badan usaha untuk memaksimalkan kinerjanya. Maka dari itu, diperlukan adanya pengukuran kinerja yang dapat menilai dan mengevaluasi kinerja yang telah dicapai.

Berkaitan dengan itu, maka diadakan penelitian untuk mengevaluasi *financial* dan *non-financial performance measurement* dalam mencapai *customer satisfaction* dengan mengambil obyek Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Jasa Kue di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara, analisis dokumen, dan observasi sebagai metode untuk mendapatkan data. Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Jasa Kue sendiri telah menerapkan *financial performance measurement* dengan melakukan evaluasi terhadap laporan keuangan berupa Neraca dan Laba Rugi, serta melakukan pemantauan terkait penjualan, laba kotor, penagihan piutang, dan pembayaran utang. Sedangkan untuk penerapan *non-financial performance measurement*, Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Jasa Kue menerapkan pengukuran dari sisi produksi dan *supplier*.

Banyak badan usaha hanya cenderung mengandalkan hasil dari pengukuran *financial*, seperti tingkat laba dan penjualan. Informasi yang dihasilkan berdasarkan pengukuran secara *financial* ada kalanya menimbulkan kesulitan tersendiri, terutama berkaitan dengan pengendalian kegiatan operasional badan usaha. Maka dari itu, dibutuhkan pengukuran lain agar tercapai suatu pengukuran yang lebih baik sehingga badan usaha mampu mencapai *customer satisfaction* secara berkelanjutan.

*Keyword* : *Financial Performance Measurement, Non-Financial Performance Measurement, Customer Satisfaction, Jasa Kue*