

ABSTRAK

Non financial performance measurement menjadi sesuatu yang penting karena melalui pengukuran ini, perusahaan dapat merefleksikan pencapaian di masa yang akan datang. Penggunaan *financial performance measurement* saja sudah tidak memadai. *Financial performance measurement* dilakukan berdasarkan informasi finansial yaitu informasi laporan keuangan perusahaan di masa lalu. Oleh sebab itu perlu mengombinasikan penggunaan pengukuran *financial* dan *non financial performance measurement*. Untuk mengetahui apakah bentuk *non financial performance measurement* tepat diterapkan, maka perlu dilihat apakah pengukuran yang dilakukan sesuai dengan kondisi perusahaan atau apakah penetapan target telah dilakukan dengan benar. Jika hal tersebut belum dipenuhi maka pengukuran yang dilakukan perusahaan menjadi tidak tepat.

Penulisan skripsi ini difokuskan untuk mengevaluasi penerapan *non financial performance measurement* pada badan usaha yang bergerak di bidang penggilingan botol plastik bekas. Kepuasan dari pelanggan merupakan hal penting bagi badan usaha agar badan usaha dapat terus bertahan bahkan berkembang di bidang ini, meskipun banyak pesaing baru yang muncul di pasaran. Untuk melaksanakan penelitian ini, pertama-tama melihat pada bentuk *non financial performance measurement* yang telah dilakukan oleh badan usaha, khususnya di bagian produksi. Kemudian melihat dan menganalisis masalah-masalah apa saja yang selama ini terjadi dalam pengukuran kinerja. Dari situ dapat dianalisis lebih dalam dan dicari perbaikan pengukuran kinerja *non financial* yang sesuai dengan kondisi badan usaha.

Kata kunci : *Non Financial Performance Measurement*, perbaikan kinerja