

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari sebab dan alasan terjadinya masalah dalam suatu badan usaha. Objek penelitian ini adalah Atlas Sports Club yang bergerak dalam bidang jasa kebugaran. Atlas Sports Club telah menerapkan pengukuran kinerja baik finansial maupun non finansial. Pengukuran kinerja ini diterapkan untuk dijadikan acuan dalam meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan sehingga dapat bekerja lebih baik lagi. Pengukuran kinerja dibutuhkan tidak hanya untuk mencapai tujuan jangka pendek (finansial) tetapi juga jangka panjang (nonfinansial). Meskipun telah menerapkan pengukuran kinerja, masih saja terdapat masalah yang timbul yang dapat dikarenakan oleh salah dalam mengukur maupun kesalahan dalam mengimplementasikan jenis pengukuran kinerja non finansial yang tidak sesuai dengan karakteristik perusahaan. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data pengukuran kinerja non finansial pada tahun 2013, data wawancara, data observasi dan analisis dokumen sehingga penelitian ini akan memberitahukan kelemahan-kelemahan penerapan pengukuran kinerja non finansial yang ada pada badan usaha.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, Pengukuran Kinerja Non Finansial, *Performance Measurement*, *Non Financial Performance Measurement*, Pusat Kebugaran, *Fitness Centre*, *Atlas Sports Club*, *Marketing*.