

## ABSTRAK

Perkembangan atas dunia bisnis semakin hari semakin pesat, hal itu tidak menutup kemungkinan untuk memperluas persaingan di dalam bisnis yang dijalankan. Persaingan tidak lagi hanya terkait kualitas barang dan jasa saja tetapi kemampuan badan usaha memberikan layanan yang mampu memuaskan setiap kebutuhan konsumen. Kondisi inilah yang mengharuskan perusahaan untuk memaksimalkan kinerjanya. Pengukuran kinerja sangat membantu perusahaan menilai dan mengevaluasi kinerja yang telah dicapai. Namun disisi lain pengukuran kinerja juga tidak bisa dilakukan sembarangan, di sini akan diceritakan pengukuran kinerja dengan ide Balanced Scorecard dimana metode ini ampuh untuk mengukur kinerja suatu perusahaan atau badan usaha. Pengukuran ini mempunyai criteria menilai kinerja keuangan dan non keuangan sehingga lengkap jika kita akan melakukan penilaian pada kinerja

Berkaitan dengan hal diatas maka peneliti mengadakan penelitian untuk memilih mengevaluasi kinerja dari sisi non financial perusahaan. Penelitian ini mengambil objek usaha bisnis kecap manis Murni Jaya di Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi sebagai metode untuk mendapatkan data. Perusahaan ini pun belum sepenuhnya menerapkan pengukuran kinerja yang baik sehingga berpengaruh pada kelancaran proses bisnis yang ada. Penelitian ini berguna untuk menunjukkan indikasi adanya permasalahan yang terjadi di perusahaan sehingga dengan pembahasan pengukuran kinerja, perusahaan dapat mengerti bagian mana saja yang mempunyai kinerja buruk di dalam proses bisnis perusahaan tersebut dan dijadikan panutan untuk menerapkan evaluasi pengukuran kinerja yang lebih baik.

Penerapan pengukuran kinerja non keuangan dengan ide Balanced Scorecard dapat dilakukan dalam beberapa langkah mulai dari menganalisis lingkungan di perusahaan, kepuasan konsumen terhadap layanan barang dan jasa, pembelajaran dan pertumbuhan setelah itu identifikasi permasalahan yang terjadi sehingga dapat ditelusuri akar permasalahan yang ada. Langkah yang terakhir adalah memberikan rekomendasi yang terkait pelaksanaan pengukuran kinerja dalam proses bisnis dilihat dari sisi non keuangan perusahaan.

Kata kunci : *non financial performance measurement, metode ide balanced scorecard, proses bisnis, perusahaan Murni Jaya.*