

ABSTRAK

Persaingan dunia usaha saat ini mengharuskan perusahaan-perusahaan untuk melakukan pengembangan dan perbaikan dari berbagai bidang. Tanpa adanya *continuous improvement*, maka perusahaan tidak akan mampu menyesuaikan kondisi internal perusahaan terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal perusahaan. Salah satu *continuous improvement* yang dapat dilakukan oleh perusahaan manufaktur adalah kualitas produk. Kualitas produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi maupun dengan keinginan konsumen dapat dikatakan merupakan produk cacat. Seperti yang diketahui terdapat dua pengukuran yang umum digunakan, yaitu pengukuran finansial dan non finansial. Pengukuran yang cocok digunakan dalam pengembangan kualitas produk adalah pengukuran non finansial.

Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan bagaimana memanfaatkan informasi yang diperoleh dari *non financial performance measure* untuk meminimalisasi kerugian akibat produk cacat. Memanfaatkan informasi pengukuran kinerja non finansial yang tepat sasaran akan membawa perusahaan mencapai *continuous improvement* sehingga perusahaan akan mampu meminimalkan kerugian yang disebabkan produk cacat. Sebelum itu harus ditentukan terlebih dahulu pengukuran yang digunakan. Pemilihan pengukuran tersebut harus tepat sehingga dapat dimanfaatkan secara tepat.