

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan non financial yang terdapat pada PT. Glue Kayu Sidoarjo. Data penelitian ini diperoleh dari observasi, menganalisis dokumen internal badan usaha, dan wawancara dengan berbagai pihak yang terkait di PT. Glue Kayu Sidoarjo. Analisis ini mengevaluasi dengan metode kualitatif *eksplanatory* didukung sumber jurnal terkait untuk memberikan rekomendasi yang tepat. Pada awalnya badan usaha ini hanya mengacu pada pengukuran *financialnya* saja, sehingga pada Februari 2015 baru menerapkan 5R yang dijadikan pengukuran kinerja awal didalam perusahaan sebelum menerapkan pengukuran kinerja yang selanjutnya. Terdapat banyak kendala yang terjadi dalam penerapannya sehingga diperlukan pengukuran yang lebih maksimal dalam penerapan 5R di divisi produksi. Selain itu, pengukuran *nonfinancial* juga terdapat pada divisi marketing yang diterapkan dengan menganalisis kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan non financial pada PT. Glue Kayu Sidoarjo ini masih lemah sehingga dibutuhkan penerapan secara maksimal di dalam divisi produksi dan marketing agar kelangsungan bisnis dapat berjalan dengan baik dimasa yang akan mendatang.

Kata kunci: *financial measurement, nonfinancial measurement, kepuasan pelanggan.*