

## ABSTRAK

Lingkungan usaha yang kompetitif dan dinamik merupakan tantangan bagi badan usaha untuk meningkatkan kemampuan dan daya saingnya agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Keberhasilan kinerja suatu badan usaha tidak hanya diukur secara *financial* saja, namun banyak juga aspek *non financial* yang mempengaruhi keberhasilan badan usaha. Pada awalnya pengukuran kinerja secara *non financial* belum memegang peranan penting, namun seiring dengan perkembangan yang semakin maju dan modern, peranan pengukuran kinerja secara *non financial* sebagai pelengkap pengukuran *financial* semakin diperlukan.

Pengukuran *non financial* berfungsi untuk melengkapi keterbatasan dari pengukuran *financial*. Pengukuran kinerja yang sifatnya *financial*, seperti pada laporan keuangan, tidak bisa mewakili kondisi perusahaan secara menyeluruh sehingga perusahaan juga perlu memiliki pengukuran yang sifatnya *non financial*. Pengukuran kinerja secara *non financial* merupakan pengukuran secara fisik terhadap aktivitas badan usaha sehingga informasi yang diperoleh bersifat operasional dan lebih terperinci atas proses produksi yang sedang berlangsung. Informasi ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam proses *planning*, *controlling*, maupun *decision making* dan memberikan umpan balik bagi manajemen untuk melakukan *continuous improvement*.

Hal inilah yang melatarbelakangi studi terhadap PT "X", badan usaha yang memproduksi elemen *heater*. Selama ini PT "X" menggunakan pengukuran secara *financial* yang didasarkan pada perolehan laba. Ada beberapa aspek *non financial* yang dapat diterapkan pada PT "X" agar dapat mengoptimalkan kegiatan produksinya secara maksimal. Pengendalian kualitas dapat dilakukan pada 3 area, yaitu *vendor's performance*, *plant manufacturing performance*, dan *customer performance*. Indikator yang digunakan adalah jumlah komplain, retur badan usaha terhadap *supplier*, jumlah unit cacat selama proses produksi, jumlah retur dan komplain dari pelanggan. Pengendalian *cycle time* dilakukan untuk mengetahui lamanya waktu yang digunakan dalam proses produksi. Sedangkan pengendalian pada produktivitas dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi suatu input untuk menghasilkan produk.

Penerapan *non financial performance measurement* selain untuk mengukur kegiatan operasional badan usaha, juga dapat mendorong terjadinya proses *continuous improvement*, sehingga dalam melakukan aktivitas operasional pada periode selanjutnya, badan usaha mempunyai pedoman untuk pengendalian yang lebih baik.