

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membantu perusahaan mengukur kinerja terkait bagian produksi melalui pengukuran kinerja non finansial yang dilihat dari berbagai aspek pada bagian produksi dengan melakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi di perusahaan. Pengukuran kinerja finansial lebih awam digunakan tetapi tidak dapat mewakili kinerja perusahaan secara keseluruhan karena hanya mengukur angka di laporan keuangan tanpa mempertimbangkan faktor non finansial perusahaan. Pengukuran non finansial berorientasi pada perbaikan berkelanjutan agar meningkatkan efisiensi, produktivitas dan mengatasi kendala persaingan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan *exploratory research* karena diharapkan dapat membantu manajemen dalam hal pengukuran kinerja dengan menerapkan *Non Financial Performance Measures* yang akan membantu perusahaan untuk mencapai perbaikan kinerja. Penelitian ini dilakukan dibagian produksi untuk membantu perbaikan produk sehingga meningkatkan kepuasan *customer*. Pengukuran yang dilakukan yaitu kinerja *supplier*, tingkat *defect*, produktivitas serta tingkat retur dan garansi. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan analisis dokumen.

Temuan penelitian ini menemukan perusahaan masih perlu melakukan pengukuran kinerja yang lebih baik pada bagian produksi. Dan perusahaan juga perlu untuk mencatat dan menggunakan pengukuran yang dilakukan sehingga perbaikan kinerja dapat tercapai. Terdapat berbagai kelemahan dalam penerapannya, sehingga penelitian ini hanya memberikan rekomendasi perbaikan dari permasalahan dengan memberikan pengukuran kinerja lain untuk meningkatkan kinerja serta pengambilan keputusan.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Pengukuran Kinerja Non Finansial, Perbaikan Kinerja, Kepuasan *Customer*, Kinerja Bagian Produksi

ABSTRACT

This study aims to help companies measure performance related to production sector through nonfinancial performance measures from various aspects of production by making corrective action to problems. Financial performance measurement is more commonly used but can't represent overall performance of company as it only measures figures in financial statements without considering nonfinancial factors of company. Non-financial measurements are oriented towards continuous improvement to improve efficiency, productivity and overcome competition obstacles.

This research uses qualitative approach which is exploratory research because this study is expected to assist management in terms of performance measurement by applying Non Financial Performance Measures which will help company to achieve performance improvement. This research is done in production section to help improve product to increase customer satisfaction. Measurements made are supplier performance, defect rate, productivity and rate of return and warranty. Data collection is done by interviews, observation and document analysis.

This study find that companies still need to make better performance measurements on tproduction. Companies need to record and use measurements so improvements can be achieved. There are various weaknesses in the application, so this study only provides recommendations for improvement of problem by providing other performance measures to improve performance and decision making.

Keywords: *Performance Measurement, Non Financial Performance Measurement, Performance Improvement, Customer Satisfaction, Production Performance*