

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana peran Pengukuran Kinerja Non Financial dalam menghasilkan informasi bagi badan usaha. Serta memberikan alternatif solusi agar Badan Usaha tidak hanya berfokus pada pengukuran kinerja finansial saja namun juga pengukuran kinerja non finansial. Karena untuk mencapai hasil maksimal, badan usaha harus bisa mengintegrasikan pengukuran kinerja non finansial untuk mengambil keputusan-keputusan yang bisa meningkatkan pendapatan yang diukur oleh pengukuran finansial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Objek penelitian berupa perusahaan yang bergerak di bidang Cafe. Hasil penelitian yang diperoleh ini terlihat bahwa badan usaha Cafe tersebut sudah menerapkan *Non Financial Performance Measurement* dan *Financial Performance Measurement* pada aktivitas penjualannya. Namun penerapan Non Financial Performance Measurement tersebut belum optimal dan masih belum dapat menunjukkan hasilnya sehingga perlu adanya evaluasi kepada karyawan agar kinerja karyawan juga dapat terkendali. Dengan adanya evaluasi sekaligus perbaikan Pengukuran Kinerja Non Finansial diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada pada Cafe X dan masih menjadi penghambat sehingga penjualan dari Cafe X dapat meningkat.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Non Financial Performance Measurement*, *Customer Satisfaction*