

ABSTRAK

Lingkungan bisnis saat ini dihadapkan pada persaingan yang ketat sehingga akan memacu perusahaan untuk selalu berusaha mencapai keunggulan bersaing dalam menghadapi para pesaingnya. Setiap perusahaan dituntut untuk mempunyai suatu faktor kunci yang dipergunakan sebagai senjata dalam menghadapi persaingan. Faktor kunci tersebut adalah *key success factors* yang mempunyai peranan penting baik dalam lingkungan internal maupun eksternal. PT Mitra Pinasthika Mustika merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif baik itu sepeda motor, suku cadang/spare part maupun service khusus untuk sepeda motor Honda. Manajemen saat ini dihadapkan pada permasalahan tingginya angka keluhan berkaitan dengan kinerja pelayanan. Tingkat komplain yang disampaikan pelanggan selama tahun 2004-2005 (keluhan) mengalami peningkatan. Untuk itu Perusahaan telah berupaya menerapkan ukuran kinerja non keuangan sebagai pengendalian operasional guna mencapai kepuasan pelanggan. Namun belum pernah dilakukan evaluasi atas efektivitas penerapan pengukuran kinerja non finansial tersebut.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melakukan analisis hasil pengukuran kinerja non finansial sebagai informasi bagi manajemen guna mendukung pencapaian *customer satisfaction* pada PT MPM Motor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisa penerapan kinerja non finansial untuk memecahkan permasalahan yang ada di PT MPM Motor. Sedangkan ukuran kinerja non-finansial yang digunakan adalah efisiensi dan berkualitas yang terdiri dari efisiensi persediaan barang dagangan, kinerja mesin dan *customer acceptance*. Data yang digunakan merupakan data internal perusahaan 2004-2005.

Setelah dilakukan analisis maka didapat bahwa hasil perhitungan menunjukkan bahwa perputaran persediaan tahun 2004 sebesar 2,47 kali lebih besar yang ditargetkan perusahaan sebesar 2 kali. Sementara itu hasil perhitungan *days of inventory* selama 12,15 hari, lebih cepat 2,85 hari dibandingkan target perusahaan. Tahun 2005 perputaran persediaan sebesar 2,05 kali lebih besar 0,05 kali dari yang ditargetkan perusahaan sebesar 2 kali. Sementara itu hasil perhitungan *days of inventory* selama 14,62 hari, lebih cepat 0,38 hari dibandingkan target yang ditentukan oleh perusahaan. Kinerja peralatan PT MPM Motor sudah optimal yang ditunjukkan tidak ada peralatan yang tidak digunakan (*full capacity*). Perusahaan menetapkan standar jumlah produk cacat yang dapat diterima dikenal dengan *acceptable quality level* (AQL) sebesar 2%. Selama periode penelitian rata-rata tingkat kerusakan produk menunjukkan sebesar 2,25% pada tahun 2004 dan 2,71% pada tahun 2005 dan jauh melebihi AQL yang ditetapkan. Komplain pelanggan tahun 2004 sebesar 14,37% dan tahun 2005 sebesar 15,63%. Ukuran Kinerja Waktu dapat digambarkan *reliability* yang diukur dengan *on time delivery* sebesar 86,07% lebih rendah dari target sebesar 95%. Responsiveness dengan *cycle time* sebesar 0,071 tahun 2004 dan 0,078 tahun 2005, angka tersebut lebih besar dari standar perusahaan sebesar 0,06. Sementara itu *velocity* tahun 2004 sebesar 14,08 dan tahun 2005 sebesar 12,80.