

## ABSTRAKSI

Perkembangan dunia bisnis tampak bervariasi pada masa sekarang ini, walaupun perekonomian negara belum pulih. Bagi perusahaan yang bergerak dalam usaha eceran (*retailing*) pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen merupakan suatu jalan untuk tetap bertahan pada dunia bisnis. Setiap faktor kunci kesuksesan akan mempunyai indikator kinerja yang dapat di ukur. Pengukuran kinerja perusahaan tersebut dapat di ukur dari 2 segi, yaitu dari segi kinerja keuangan dan kinerja non-keuangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Bagaimana evaluasi ukuran kinerja non-keuangan digunakan untuk mencapai *continuous improvement*?”. Adapaun penelitiannya dilakukan di PT “X”, yaitu perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang perdagangan umum dan jasa eceran yang menyediakan kebutuhan pokok sehari-hari. Penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus deskriptif, karena dalam penelitian ini perusahaan ditampilkan sebagai objek penelitian bukan sebagai sample sehingga kesimpulan atas penelitian tidak dapat digeneralisasi dan penulis tidak berkeinginan untuk mengatur dan mempengaruhi objek namun hanya melakukan pengamatan dan wawancara serta digunakan untuk menjawab tipe pertanyaan bagaimana (*How*) dalam rumusan masalah.

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan yaitu dapat memberikan informasi yang dapat digunakan pihak manajemen dalam pengambilan keputusan melalui hasil evaluasi ukuran kinerja non-keuangan untuk mencapai *continuous improvement*.

PT “X” menerapkan kinerja non-keuangan yang digunakan untuk mengetahui kinerja operasional *mini market*, kinerja non-keuangan tersebut yaitu kualitas, efisiensi, dan waktu. Kinerja non-keuangan yang berhubungan dengan kualitas, yaitu terdiri dari karyawan yang kompeten dibidangnya, pelayanan terhadap konsumen, keanggotaan, ketersediaan barang, dan tingkat pengembalian barang. Kinerja non-keuangan yang berhubungan dengan efisiensi berkaitan dengan persediaan barang sedangkan untuk kinerja non-keuangan yang berhubungan dengan waktu berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman

Kata kunci: ukuran kinerja non-keuangan, kualitas, efisiensi, waktu, *continuous improvement*.