

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pengukuran kinerja (SPK) dianggap sebagai salah satu topik dan teknik yang paling penting dan sering yang dibahas dalam bidang *management control system*. Bidang akuntansi, strategi bisnis, manajemen operasi, pemasaran, dan perilaku organisasi juga semua telah membahas dan memberikan kontribusi untuk topik ini panjang lebar (Neely, 1999; Marr dan Schiuma, 2003).

Menurut Heru Kurnianto (2011), ada hal menarik berkaitan dengan pengukuran kinerja dimana sebagian praktisi menilai kurang bermanfaat dalam praktek bisnis khususnya bagi karyawan, namun sebagian dari mereka ada juga yang berpandangan bahwa pengukuran kinerja bermanfaat.

Pengukuran kinerja dalam praktek bisnis dianggap sering menilai terlalu tinggi atau terlalu rendah dari penilaian yang seharusnya, sehingga cenderung tidak bermanfaat dan tidak mampu memberikan informasi yang akurat. Kondisi tersebut menyebabkan para karyawan makin melemah dalam memberikan motivasi

berkomitmen pada organisasi mereka, bahkan muncul perilaku destruktif dan retaliasi akibat pengukuran kinerja yang merugikan mereka.

Namun, apabila memperhatikan pengukuran kinerja karyawan dalam praktek bisnis perbankan, pengukuran kinerja merupakan salah satu hal yang dinilai berperan strategis dalam menjamin komitmen karyawan mereka. Secara rutin masing-masing bank pada umumnya menyelenggarakan pengukuran kinerja bagi para karyawan mereka untuk menjamin bahwa strategi mereka telah dieksekusikan secara baik (SWA 02/XXII/26 Januari- 8 Februari 2008).

Perkembangan di Indonesia, perusahaan perbankan dalam rangka untuk mewujudkan hal tersebut telah menerapkan sistem pengukuran kinerja baik secara diagnostik maupun interaktif. Namun pada penelitian ini lebih menekankan penggunaan sistem pengukuran kinerja interaktif karena pengukuran tersebut akan menstimulasi pembelajaran mengenai strategi, komitmen dan meningkatkan konsentrasi top manajer (Henri, 2006; Burney dan Widener, 2007)

Oleh karena itu, secara khusus penelitian ini bertujuan mengkaji peran dan menunjukkan manfaat sistem pengukuran kinerja interaktif pada industri perbankan dalam meningkatkan motivasi anggota untuk berkomitmen, dimana anggota yang berkomitmen untuk organisasi dapat dengan mudah menerima dan mematuhi tujuan organisasi (Valentine *et al.*, 2002).

Sistem pengukuran kinerja interaktif tersebut juga didukung dengan terciptanya iklim organisasi yang baik pada perusahaan perbankan karena pada dasarnya

komunikasi yang ramah selalu tercipta dalam aktivitas perusahaan perbankan di Indonesia, serta adanya kepuasan kerja bagi karyawan karena telah dihargai sesuai dengan apa yang telah mereka usahakan untuk meningkatkan kinerja dalam memecahkan segala masalah, bersama-sama mencapai tujuan organisasi, dan pada akhirnya dapat meningkatkan komitmen organisasi.

Brown dan Leigh (1996) mengatakan bahwa iklim organisasi juga menjadi sangat penting karena organisasi dari awal akan berusaha menciptakan lingkungan dimana karyawannya merasa ramah dan dapat mencapai potensi yang penuh dalam melihat kunci dari keunggulan bersaing. Namun penelitian Yi-Jen (2007) menyatakan bahwa iklim organisasi pada perusahaan telekomunikasi tidak berpengaruh positif pada kinerja para karyawan khususnya komitmen bagi organisasi.

Sistem pengukuran kinerja interaktif dan terciptanya iklim organisasi yang ramah dan terbuka memacu pegawai untuk mengutarakan kepentingan dan kepuasan atau ketidakpuasan. Ketidakpuasan dapat ditangani dengan cara yang positif dan bijaksana karena semua anggota memiliki tingkat keyakinan yang tinggi dan mempercayai adanya keadilan dalam menilai semua kinerja.

Spector (1997) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan kerja mempengaruhi sikap seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka. Karyawan yang termotivasi penting bagi keberhasilan organisasi, dan karena itu pemahaman karyawan dalam pekerjaan mereka dan apa yang memotivasi mereka

bisa menjadi kekuatan pendorong dalam memperkuat komitmen organisasi (Schein, 1996).

Oleh karena itu, konsep pengukuran kinerja interaktif yang ada pada industri perbankan sudah seharusnya menjadi bukti bahwa pentingnya dilakukan pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan. Hal itu agar setiap praktek bisnis mendapatkan manfaat yang baik dan meningkatkan komitmen organisasi, seperti tiga model komponen komitmen yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen (1991), yaitu komitmen normatif (*normative commitment*), komitmen kontinuan (*continuance commitment*) dan komitmen afektif (*affective commitment*).

Berdasarkan uraian di atas, penulis memperkirakan terdapat hubungan positif antara sistem pengukuran kinerja interaktif, iklim organisasi, dan *job satisfaction* sebagai variabel yang mempengaruhi komitmen organisasi pada perusahaan jasa di bidang perbankan. Penulis menggunakan perusahaan perbankan sebagai sampel penelitian karena adanya fenomena bahwa perusahaan perbankan telah menggunakan sistem pengukuran kinerja, adanya persaingan menjaga komitmen organisasi para karyawan guna mencapai tujuan perusahaan, dan adanya saran dari penelitian terdahulu agar membedakan tempat dan sampel penelitian.

Sebatas pengetahuan penulis, belum ada yang mengkaji penelitian mengenai variabel Sistem Pengukuran Kinerja interaktif, iklim organisasi dan kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang dapat berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada perusahaan jasa di bidang perbankan. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Pengukuran**

Kinerja Interaktif, Iklim Organisasi dan *Job Satisfaction* Terhadap Komitmen Organisasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah Sistem Pengukuran Kinerja Interaktif berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi?
2. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi?
3. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian agar memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas, maka peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Faktor-faktor responden yang diteliti adalah Sistem Pengukuran Kinerja Interaktif, Iklim Organisasi, *Job Satisfaction*, dan Komitmen Organisasi;
2. Perusahaan yang diteliti adalah perusahaan jasa di bidang perbankan yang berlokasi di Kota Bandar Lampung; dan

3. Individu yang diteliti adalah manajer dan non-manajer bagian *business division* pada perusahaan perbankan yang berlokasi di Kota Bandar Lampung.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi perusahaan jasa di bidang perbankan;
2. Bagaimana pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Interaktif terhadap Komitmen Organisasi;
3. Bagaimana pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi; dan
4. Bagaimana pengaruh *Job Satisfaction* terhadap Komitmen Organisasi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat penelitian antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta bukti empiris mengenai sistem pengukuran kinerja interaktif, iklim organisasi, dan kepuasan kerja dalam penyempurnaan dan evaluasi mengenai komitmen organisasi; dan

- Diharapkan penelitian ini memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan akuntansi manajemen, khususnya sistem pengukuran kinerja.

2. Manfaat Praktis

- Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi praktik bisnis untuk menerapkan sistem pengukuran kinerja interaktif sebagai alat bantu manajemen, serta meningkatkan iklim organisasi dan kepuasan kerja bagi karyawan untuk memotivasi dan mengevaluasi komitmen organisasi; dan
- Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan yang dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.