

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan global, perusahaan harus mampu mengoptimalkan kinerjanya sehingga mampu bertahan dengan arus globalisasi yang semakin pesat. Karenanya setiap perusahaan perlu memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sumber daya yang ada agar dapat mendorong kemajuan perusahaan.

Manajer sebagai seseorang yang memiliki tanggung jawab besar dalam pengelolaan perusahaan harus sadar akan peran yang dimilikinya. Manajer harus dapat menjalankan tugasnya untuk menciptakan nilai bagi konsumen serta meningkatkan *shareholder value* bagi organisasi perusahaan. Seorang manajer dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik melalui tiga kegiatan utama berikut ini: (1) mendesain produk dan jasa yang mampu menghasilkan *value* bagi konsumen, (2) memproduksi produk dan jasa secara *cost effective*, dan (3) memasarkan produk dan jasa secara efektif kepada konsumen (Mulyadi, 2015).

Kinerja manajer merupakan faktor yang meningkatkan keefektifan organisasi. Kinerja seorang pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor berupa: faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan/pegawai. Wirawan (2009) dalam (Sanipar, 2013) mengatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau

indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Suatu pekerjaan atau profesi mempunyai sejumlah fungsi atau indikator yang dapat digunakan untuk mengukur hasil pekerjaan tersebut. Indikator pekerjaan seorang manajer adalah merencanakan pekerjaan, mengorganisasi pekerjaan, memimpin pelaksanaan pekerjaan, dan mengontrol pelaksanaan pekerjaan. Dari konsep kinerja tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja manajer adalah jumlah keluaran dari indikator pelaksanaan profesi seorang manajer. Seseorang yang memegang posisi manajer diharapkan mampu menghasilkan kinerja manajerial yang baik. Berbeda dengan kinerja karyawan yang pada umumnya bersifat konkret, kinerja manajer bersifat abstrak dan kompleks. Manajer menghasilkan kinerja dengan mengerahkan bakat dan kemampuan serta usaha beberapa orang lain dalam daerah wewenangnya.

Kinerja manajer sangat dibutuhkan dalam organisasi karena diharapkan mampu membawa keberhasilan bagi perusahaan. Menurut (Mahoney, Jerdee, & Carrooll, 1965), kinerja manajerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial. Kinerja manajerial meliputi: perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan staf, pengaturan, negosiasi, dan perwakilan. Dengan kinerja manajerial atau kemampuan mengelola kegiatan dalam suatu organisasi yang maksimal, kelangsungan hidup suatu organisasi akan dapat dipertahankan.

Dalam mempengaruhi kinerja manajer, Kaplan dan Norton (1996) dalam (Sholihin, Pike, & Mangena, 2010) menganjurkan untuk menambah pengukuran finansial dengan non finansial seperti inovasi produk, kepemimpinan produk dan

loyalitas pelanggan yang mungkin merupakan indikator lebih baik dari profitabilitas masa depan dari laba tahunan. Menurut (Ittner, 2000), perbedaan manfaat dari ukuran kinerja non finansial adalah menyediakan hubungan lebih dekat dengan strategi organisasi jangka panjang, memberikan informasi kuantitatif tidak langsung pada aset tidak berwujud perusahaan, dapat menjadi indikator yang baik dari kinerja finansial masa depan dan dapat meningkatkan kinerja manajer dengan menyediakan evaluasi lebih transparan. Penggunaan campuran yang tepat antara pengukuran finansial dan non finansial (disebut dengan *Reliance on multiple performance measures* atau RMPM) dapat memungkinkan organisasi untuk memobilisasi dan mengeksploitasi aset berwujud atau aset intelektual sebaik aset fisik yang nyata, yang pada gilirannya dapat menyebabkan kinerja lebih baik.

Goal setting theory berakar pada psikologi eksperimental dan teori manajemen. Premis dasarnya adalah bahwa niat sadar seseorang mengatur tindakannya, dan kinerja dipengaruhi oleh niat seseorang untuk melakukan. Tujuan (*goal*) tersebut didefinisikan sebagai "apa yang seseorang sedang mencoba untuk mencapai atau bermaksud untuk melakukan". *Goal setting theory* berpendapat bahwa, ceteris paribus: 1) seseorang dengan tujuan yang sulit akan melakukan lebih baik daripada seseorang dengan tujuan mudah (*goal difficulty*); dan 2) orang dengan tujuan tertentu (tahu persis apa yang dia ingin lakukan, atau yang seharusnya dilakukan) akan melakukan lebih baik daripada seseorang yang tujuan atau niat tidak jelas (*goal specificity*). Dengan kata lain, teori ini

berpendapat bahwa tujuan spesifik dan sulit berpengaruh positif terhadap kinerja (Sholihin et al., 2010).

Penelitian ini berdasar pada penelitian (Sholihin et al., 2010) yang telah meneliti interaksi antara *reliance on multiple performance measures* terhadap kinerja manajer dengan dengan *goal difficulty* dan *goal specificity* sebagai variabel moderasi, akan tetapi di perusahaan manufaktur. Sementara penelitian ini berfokus di seluruh sektor perusahaan jasa sesuai dengan saran dari (Sholihin et al., 2010) meliputi hotel, bank dan jasa umum.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini berjudul: "PENGARUH *RELIANCE ON MULTIPLE PERFORMANCE MEASURES* TERHADAP KINERJA MANAJER PERUSAHAAN JASA DI SEMARANG DENGAN *GOAL DIFFICULTY* DAN *GOAL SPECIFICITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI."

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan suatu perumusan masalah yaitu:

1. Apakah interaksi antara RMPM dan *goal difficulty* berpengaruh terhadap kinerja manajer?
2. Apakah interaksi antara RMPM dan *goal specificity* berpengaruh terhadap kinerja manajer?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh interaksi antara RMPM dan *goal difficulty* terhadap kinerja manajer.
2. Untuk menganalisis pengaruh interaksi antara RMPM dan *goal specificity* terhadap kinerja manajer.

Berdasarkan latar belakang di atas maka manfaat penelitian ini yaitu:

1. Kontribusi teori

Hasil penelitian ini dapat memperkuat *goal setting theory* berisi *goal difficulty* dan *goal specificity* yang berakar pada psikologi eksperimental dan teori manajemen dalam hubungannya dengan RMPM.

2. Kontribusi riset

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar empiris penelitian yang sejenis dan dikembangkan lebih lanjut mengenai pengaruh RMPM terhadap kinerja manajer dengan *goal difficulty* dan *goal specificity* sebagai variabel moderasi.

3. Kontribusi praktis

Penelitian ini sebagai masukan kepada manajer perusahaan untuk dapat lebih memahami bagaimanakah interaksi antara RMPM dengan *goal difficulty* dan *goal specificity* mempengaruhi kinerja manajer.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah:

Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Berisi tinjauan pustaka, pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep dan penelitian sebelumnya yang relevan sampai dengan hipotesis yang dikembangkan, kerangka pikir serta definisi operasional dan pengukuran variabel.

Bab III Metode Penelitian

Berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data serta teknik analisa data.

Bab IV Hasil Dan Analisis

Berisi analisa untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

Bab V Penutup

Berisi kesimpulan dan saran dari analisis pada bagian sebelumnya.