



DOI: <https://doi.org/10.31933/eej.v1i2.473>

Received: 11/07/2021, Revised: 25/07/2021, Publish: 30/07/2021

PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI

Ria Maulana Susanti¹

¹⁾ Universitas Negeri Padang

Abstrak

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan industri dan perekonomian harus diimbangi oleh kinerja karyawan yang baik sehingga dapat tercipta dan tercapainya tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (pegawai) dalam organisasi adalah mengukur kinerja pegawai. Pengukuran kinerja dikatakan penting mengingat melalui pengukuran kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya. Ketepatan pegawai dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, hasil pengukuran kinerja pegawai akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan pegawai..

Kata kunci: *Kinerja, Organisasi, Pengukuran.*

PENDAHULUAN

Sistem pengukuran kinerja penting di setiap organisasi untuk memastikan stabilitas dan kemakmuran di lingkungan yang sangat kompetitif saat ini, yang meningkatkan persaingan antar organisasi dan membuatnya sangat penting bagi mereka untuk bertahan hidup. Fenyvesa & Zsidó, (2015) menyebutkan bahwa posisi organisasi dan pencapaian tujuan jangka panjang mereka dipengaruhi oleh penilaian kinerja yang sering dilakukan. Nappi & Rozenfeld, (2015) menyebutkan bahwa sistem pengukuran kinerja adalah bagian penting dari sistem manajerial perusahaan mana pun, merupakan elemen penting yang telah diakui untuk meningkatkan kinerja bisnis, dan didefinisikan oleh Owais & Kiss, (2020) sebagai "seperangkat indikator yang digunakan untuk mengukur efisiensi dan efektivitas tindakan".

Menurut Zhang & Yu, (2020) sistem pengukuran kinerja memfasilitasi koneksi ke pembelajaran dan peningkatan, serta mendefinisikan pemicu perubahan. Sistem ini memanfaatkan ukuran keuangan dan non-keuangan untuk memantau kinerja (Cäker & Siverbo, 2018). Umumnya, sistem pengukuran kinerja digunakan untuk dua tujuan yang berbeda: pertama, sebagai kapasitas diagnostik, yang mencerminkan peran umpan balik tradisional dari sistem pengukuran kinerja untuk mendukung implementasi strategi; dan kedua, dalam peran interaktif, yang diasosiasikan dengan informasi yang disebarluaskan ke seluruh organisasi yang

berfokus pada pembelajaran, stimulasi komunikasi, dan membimbing munculnya strategi baru untuk lingkungan yang dinamis. Penggunaan diagnostik mengevaluasi kinerja bisnis manajer dengan berbagai indikator penilaian, sedangkan penggunaan interaktif mementingkan masa depan, menunjukkan perubahan yang diperlukan, dan menekankan komunikasi yang efektif di seluruh organisasi (Zhang & Yu, 2020).

Owais & Kiss, (2020) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja menggambarkan informasi atau umpan balik pada aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan tujuan strategis dan harapan pelanggan, yang akan memastikan bahwa efisiensi dan kualitas keduanya dapat ditingkatkan. Ketika menerapkan sistem pengukuran apa pun, tujuannya terutama untuk mendapatkan umpan balik yang terkait dengan tujuan yang ditetapkan, yang meningkatkan peluang pencapaian tujuan yang efisien dan efektif. Sebuah sistem pengukuran kinerja terdiri dari ukuran kinerja, tujuan, dan tujuan keuangan dan non-keuangan yang dipilih dengan cermat untuk mewakili pendorong utama keberhasilan organisasi dalam memenuhi tujuan strategis dalam organisasi.

Menggunakan ukuran kinerja memiliki keuntungan dalam membantu organisasi dan manajer untuk meningkatkan hasil di masa depan dan meningkatkan proses pengambilan keputusan (Coste & Tiron-tudor, 2015). Pengendalian manajemen berhubungan dengan arah kegiatan manajemen sesuai dengan garis besar pedoman yang sudah ditentukan dalam proses perencanaan strategi. Sistem pengendalian manajemen meramalakan besarnya penjualan dan biaya untuk tiap level aktifitas, anggaran, evaluasi kinerja dan motifasi karyawan.

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan industri dan perekonomian harus diimbangi oleh kinerja karyawan yang baik sehingga dapat tercipta dan tercapainya tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (pegawai) dalam organisasi adalah mengukur kinerja pegawai. Pengukuran kinerja dikatakan penting mengingat melalui pengukuran kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya. Ketepatan pegawai dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, hasil pengukuran kinerja pegawai akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan pegawai.

Beberapa faktor yang menyebabkan ketidaktepatan pengukuran kinerja diantaranya adalah ketidakjelasan makna kinerja yang diimplementasikan, ketidakpahaman pegawai mengenai kinerja yang diharapkan, ketidakakuratan instrumen pengukuran kinerja, dan ketidakpedulian pimpinan organisasi dalam pengelolaan kinerja.

Menerapkan sistem pengukuran kinerja untuk menyampaikan informasi mengasumsikan bahwa hal itu akan meningkatkan kinerja pada akhirnya karena para pemimpin dan manajer organisasi akan menggunakan informasi ini dengan sengaja untuk mengelola program, merencanakan, dan mengalokasikan sumber daya dengan cara yang paling. Menerapkan sistem pengukuran kinerja memiliki banyak dampak pada kinerja perusahaan, mereka mempengaruhi kemampuan organisasi, perilaku karyawan, dan kinerja organisasi, manajerial, dan tim. Selain itu sistem pengukuran kinerja dapat dilihat sebagai sumber daya yang berharga bagi organisasi, karena merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses pengambilan keputusan, oleh karena itu, mencapai keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja

organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bodgan dan Taylor dalam Barowi dan Suwandi, 2009: 21), sedangkan tujuan dari penelitian kualitatif menurut Sulistyobasuki (2010: 78) ialah bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti yang kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka-angka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pengukuran Kinerja Interaktif dan Pembelajaran Organisasi

Sebuah sistem pengukuran kinerja, didefinisikan sebagai mekanisme untuk mengalokasikan tanggung jawab dan hak keputusan, menetapkan target kinerja dan penghargaan pencapaian target. Penggunaan sistem pengukuran kinerja interaktif didefinisikan sebagai sistem pengukuran yang digunakan untuk memusatkan perhatian pada informasi yang terus berubah yang dianggap penting oleh manajer tingkat atas. Menurut Zhang & Yu, (2020) ketika sistem pengukuran kinerja digunakan secara interaktif, informasi yang dihasilkan merupakan agenda penting dan berulang untuk manajemen senior, perhatian yang sering dan teratur dipupuk di seluruh organisasi, data ditafsirkan dan didiskusikan di antara manajer di semua tingkat organisasi, dan "tantangan dan perdebatan terus-menerus terjadi mengenai data yang mendasari, asumsi, dan rencana aksi".

Menggunakan sistem pengukuran kinerja secara interaktif meningkatkan komunikasi, merangsang pengembangan ide dan inisiatif baru, dan membantu beradaptasi dengan lingkungan yang kompetitif (Koufteros et al., 2014). Akibatnya, sistem pengukuran kinerja interaktif mendukung pencarian peluang, kreativitas, dialog, dan pembelajaran dan menuntun perhatian manajerial yang konstan dan intens (Koufteros et al., 2014). Dalam penelitian Zhang & Yu, (2020) menunjukkan bahwa penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja memiliki dampak positif pada pembelajaran organisasi. Sistem pengukuran kinerja interaktif adalah sistem pembelajaran loop ganda. Dari perspektif desain organisasi, struktur yang fleksibel dan permeabel, serta penerapan sistem yang menyediakan informasi tepat waktu, diperlukan bagi organisasi untuk belajar secara efektif. Ketika membangun organisasi pembelajaran, lima karakteristik penting diperlukan, termasuk kejelasan misi, komitmen/pemberdayaan kepemimpinan, eksperimen/penghargaan, transfer pengetahuan, dan pemecahan masalah kelompok.

Faktor-faktor yang memfasilitasi ini dapat dicapai melalui penggunaan sistem pengukuran kinerja secara interaktif. Hal ini sekali lagi disebutkan oleh sebagian besar peneliti yang telah melakukan analisis empiris pada subjek. Misalnya, menurut Budianto & Yuliansyah, (2014) penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja berhubungan positif dengan

pembelajaran organisasi. Manajer senior mempromosikan penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja untuk merangsang pembelajaran organisasi dan mendorong strategi baru. Selain itu, sistem pengukuran kinerja secara fundamental mempengaruhi peluang perubahan praktik organisasi.

Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja mempengaruhi kinerja pekerjaan karyawan, dimana perusahaan berkomunikasi dengan karyawan secara tatap muka melalui penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja, dan kemudian mereka menciptakan suasana berbagi pengetahuan yang baik untuk meningkatkan pembelajaran organisasi. Sistem pengukuran kinerja Interaktif ditandai dengan berfokus pada informasi yang terus berubah. Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja adalah katalis untuk menganalisis data, pengembangan rencana aksi, dan mempromosikan komunikasi tatap muka antara atasan dan bawahan, yang pada akhirnya meningkatkan pembelajaran organisasi di antara anggota organisasi dari tingkat hierarki yang berbeda. Dengan kata lain, perusahaan cenderung menggunakan sistem pengukuran kinerja interaktif untuk meningkatkan pembelajaran organisasi. Secara keseluruhan penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja adalah kekuatan positif, memfasilitasi pembelajaran organisasi. Hasil penelitian saat ini juga melengkapi penelitian empiris yang dilakukan oleh Budianto dan Yuliansyah (2014) yang mendukung peran penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja dalam konteks yang bergejolak.

Pembelajaran Organisasi dan Prestasi Kerja

Berdasarkan teori organisasi, ada hubungan positif antara sistem kontrol dan kinerja. Selain itu, kinerja organisasi telah secara signifikan dikaitkan dengan peningkatan penggunaan ukuran kinerja non-keuangan. Groen et al., (2017) menyarankan bahwa kinerja pekerjaan karyawan hanya lebih tinggi ketika metrik kinerja digunakan untuk tujuan diskusi dan evaluasi berkala. Budianto dan Yuliansyah (2014) menemukan bahwa penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja berpengaruh langsung terhadap kinerja perusahaan. Dengan kata lain, penggunaan sistem pengukuran kinerja dapat mendorong karyawan untuk proaktif dalam pencapaian kinerja organisasi yang unggul. Namun, bukti teoritis masih belum cukup untuk menunjukkan hubungan langsung antara sistem pengukuran kinerja dan kinerja pada tingkat organisasi (Zhang & Yu, 2020). Oleh karena itu, untuk berkontribusi pada bukti empiris, penelitian saat ini meneliti penggunaan sistem pengukuran kinerja interaktif untuk menentukan apakah hal itu secara langsung mempengaruhi kinerja pekerjaan. Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja mencakup berbagai informasi, memberikan indikator penting dari ancaman dan peluang dan pada akhirnya berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja memfasilitasi berbagi informasi, mempromosikan kerjasama dan meningkatkan komunikasi, memungkinkan anggota organisasi untuk secara aktif melakukan tugas dan meningkatkan kinerja. Temuan ini sesuai dengan penelitian Groen et al sebelumnya. (2017), yang menemukan bahwa penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja mempengaruhi kinerja pekerjaan dengan memfasilitasi diskusi berkala di seluruh organisasi. Studi saat ini juga mencatat pembelajaran organisasi sebagai mediator antara penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja dan kinerja pekerjaan. Sebuah

sistem pengukuran kinerja memiliki efek positif tidak langsung pada kinerja, melalui pembelajaran organisasi. Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja membutuhkan perhatian yang sering dan teratur dari manajer di semua tingkat organisasi, serta pemahaman tentang lingkungan kerja yang mendasarinya untuk memberikan konteks terbuka. Selain itu, sistem pengukuran kinerja memainkan peran positif dalam meningkatkan pembelajaran organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja pekerjaan. Fitur penting dari sistem pengukuran kinerja adalah menekankan komunikasi yang efektif di seluruh organisasi. Karena penggunaannya yang interaktif, berbagi informasi dan dialog dapat dilakukan di dalam organisasi, yang dapat membantu meningkatkan pembelajaran organisasi. Seperti literatur sebelumnya telah menyatakan, pembelajaran organisasi mencerminkan kemampuan kompleks organisasi untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan baru yang mengarah pada peningkatan kinerja. Pembelajaran organisasi diakui sebagai aset utama yang diperlukan untuk mencapai keunggulan kompetitif (Cäker & Siverbo, 2018). Jika sebuah organisasi ingin mempromosikan pembelajaran, maka sistem pengukuran kinerja interaktif harus dipertimbangkan ketika merancang sistem kontrol.

Kontribusi Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pembelajaran Organisasi

Menurut teori pengetahuan, pembelajaran organisasi sangat penting untuk kelangsungan hidup dan pertumbuhan di saat ketidakpastian dan variabilitas yang tinggi, karena dapat memfasilitasi penciptaan keunggulan kompetitif dan, pada akhirnya, kinerja yang unggul. Literatur terbaru Zhang & Yu, (2020) mendukung gagasan bahwa penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja memajukan kemampuan organisasi, yang kemudian membantu organisasi memenuhi targetnya. Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja merangsang pembelajaran organisasi.

Namun, sampai saat ini, ini belum banyak diuji dalam studi empiris. Studi sebelumnya belum tentu menyarankan bahwa penggunaan sistem pengukuran kinerja merupakan anteseden untuk pembelajaran organisasi. Selanjutnya, setiap hubungan antara penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja dan pembelajaran organisasi, dan apakah ini dapat membantu menentukan kinerja pekerjaan karyawan belum diperiksa. Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja memiliki dampak nyata pada pembelajaran organisasi. Selain itu, hubungan signifikan positif yang sama juga telah disarankan oleh kokokohan model teoritis menggunakan ketidakpastian lingkungan, ukuran, dan budaya organisasi sebagai variabel pemisah. Pembelajaran organisasi memainkan peran penting dalam hubungan antara orientasi strategis dan kinerja. sistem pengukuran kinerja interaktif dapat mempengaruhi pembelajaran organisasi dengan membentuk suasana belajar yang positif untuk memotivasi peserta dalam hal integrasi pengetahuan, replikasi pengetahuan, dan distribusi pengetahuan. Oleh karena itu, ketika sistem pengukuran kinerja digunakan secara interaktif, hal itu dapat mempengaruhi kinerja karyawan melalui dampaknya pada pembelajaran organisasi dan memenuhi target organisasi. Interaktif memberikan efek tidak langsung pada kinerja melalui kontribusinya terhadap pembelajaran organisasi.

Mengembangkan sistem manajemen kinerja yang valid dan bermakna, dan melengkapi penelitian yang ada tentang sistem pengukuran kinerja. Dalam konteks peningkatan daya saing, temuan ini bermanfaat bagi para manajer agar mereka dapat memperbaiki perilakunya melalui

sistem pengukuran kinerja. Selanjutnya, hasil saat ini sangat membantu untuk membangun kontrol yang efektif dan meningkatkan partisipasi karyawan. Kontribusi kedua dari penelitian ini berkaitan dengan penyelidikan efek sistem pengukuran kinerja interaktif pada pembelajaran organisasi seperti yang diprediksi oleh teori berbasis sumber daya. Makalah ini memperkaya literatur memeriksa sistem pengukuran kinerja dan pembelajaran organisasi dengan memberikan bukti praktis untuk organisasi berdasarkan analisis data kuesioner. Dalam istilah praktis, hasil studi saat ini menunjukkan bahwa manajer harus mengandalkan inisiatif karyawan untuk mengoptimalkan keberlanjutan ketika menghadapi lingkungan yang sangat kompetitif. Perolehan daya saing yang berkelanjutan adalah hasil dari berbagi ide. Peningkatan kinerja hanya dapat dicapai melalui komunikasi tatap muka di semua tingkatan organisasi.

Informasi yang dihasilkan oleh sistem pengukuran kinerja menyangkut perubahan yang sedang berlangsung dengan peluang potensial, seperti perubahan teknologi, preferensi konsumen, peraturan pemerintah, dan persaingan industri. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pembelajaran organisasi, manajer harus mengembangkan kosakata umum melalui kontrol interaktif bersama dan terbuka. Selain itu, pembelajaran organisasi merupakan faktor utama yang secara langsung mempengaruhi kinerja. Untuk pembelajaran organisasi untuk memastikan peningkatan kinerja pekerjaan, karyawan harus terus memperoleh pengetahuan, mengumpulkan keterampilan baru, dan meningkatkan perilaku mereka. Peningkatan skor sistem pengukuran kinerja mengarah pada peningkatan pembelajaran organisasi dan akhirnya peningkatan kinerja kerja karyawan. Hal ini juga menunjukkan bahwa manajer tidak hanya harus sering memperhatikan perubahan informasi yang diberikan oleh sistem pengukuran kinerja tetapi juga harus menyediakan karyawan lingkungan yang merangsang produktivitas mereka. sistem pengukuran kinerja Interaktif memusatkan perhatian organisasi pada stimulasi dialog di semua tingkat manajemen, memotivasi karyawan untuk meningkatkan basis pengetahuan mereka, yang mengarah pada peningkatan kinerja pekerjaan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Kontrol interaktif yang berfokus pada komunikasi dan pembelajaran berkelanjutan sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif. Untuk lebih memahami mekanisme yang mendasari bagaimana sistem pengukuran kinerja meningkatkan kinerja, model mediasi dibangun dalam studi saat ini untuk menguji pembelajaran organisasi sebagai variabel mediasi yang mungkin. Penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja pada pembelajaran organisasi dan kinerja pekerjaan. Selain itu, pembelajaran organisasi ditemukan memainkan peran mediasi dalam hubungan antara penggunaan interaktif sistem pengukuran kinerja dan kinerja pekerjaan. Penggunaan sistem pengukuran kinerja interaktif, serta mekanisme yang mendasari antara sistem pengukuran kinerja, pembelajaran organisasi, dan kinerja pekerjaan, dan selanjutnya membantu manajemen memperjelas bagaimana pembelajaran organisasi mempengaruhi kinerja, menyediakan kerangka kerja untuk membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

REFERENSI

Budianto, R., & Yuliansyah. (2014). An Empirical Assessment of Interactive Use of

- Performance Measurement System, Organizational Learning and Firm Performance. *GSTF Journal on Business Review*, 3(2), 44–53.
- Cäker, M., & Siverbo, S. (2018). Effects of performance measurement system inconsistency on managers' role clarity and well-being. *Scandinavian Journal of Management*, 34(3), 256–266.
- Cioclov, R., & Lala-popa, I. (2017). Performance Management in Healthcare. *Performance Management in Healthcare*, V(14), 253–260.
- Coste, A. I., & Tiron-tudor, A. (2015). Performance Indicators in Romanian Higher Education. *SEA: Practical Application of Science*, III(7 (1/2015)), 177–180.
- Fenyvesa, V., & Zsidóá, K. (2015). Application of “traditional” and “new” approach methods in business performance measurement. *Cross-Cultural Management Journal*, 17(1).
- Groen, B. A. C., Wouters, M. J. F., & Wilderom, C. P. M. (2017). Employee participation, performance metrics, and job performance: A survey study based on self-determination theory. *Management Accounting Research*, 36(August), 51–66.
- Koufteros, X., Vergheese, A., & Lucianetti, L. (2014). The effect of performance measurement systems on firm performance: A cross-sectional and a longitudinal study. *Journal of Operations Management*, 32(6), 313–336.
- Nappi, V., & Rozenfeld, H. (2015). The incorporation of sustainability indicators into a Performance Measurement System. *Procedia CIRP*, 26, 7–12.
- Owais, L., & Kiss, J. T. (2020). The Effects of using Performance Measurement Systems (PMSS) on Organization' Performance. *Cross-Cultural Management Journal*, XXII(2), 111–121.
- Zhang, L., & Yu, W. (2020). Effects of the Interactive Use of Performance Measurement Systems on Job Performance: Mediation Effect of Organizational Learning. *Frontiers in Psychology*, 10(January), 1–9.