

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah organisasi terdiri dari sekelompok orang yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Begitu juga dengan sebuah perusahaan, perusahaan terdiri dari sekelompok orang yang bekerja bersama guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan memiliki tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek setiap perusahaan adalah mencapai tingkatan profit yang memuaskan, sedangkan tujuan jangka panjang lebih mengarah pada keeksistensian perusahaan itu sendiri (**Suandi:2001**).

Untuk mencapai tujuannya tersebut, biasanya sebuah perusahaan membentuk divisi atau unit bisnis yang dipimpin oleh seorang manajer yang memiliki tanggung jawab terhadap divisi atau unit bisnis tersebut. Hal ini dilakukan oleh perusahaan untuk mempermudah perusahaan melakukan penilaian kinerja para pegawainya (bawahannya). Karena dengan penilaian kinerja, suatu perusahaan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang harus diperhatikan perusahaan yang peranannya sangat penting untuk pencapaian tujuan suatu perusahaan (**Suandi:2001**).

Disinilah peran seorang manajer sangat dibutuhkan. Seorang manajer harus mampu menyeleraskan tujuan para karyawan dengan tujuan yang dimiliki oleh perusahaan. Karena setiap pegawai mempunyai tujuan yang berbeda-beda, tetapi ada juga pegawai yang memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan. Seorang manajer harus mampu mempengaruhi bawahannya dalam mencapai tujuan perusahaan. Tidak

jarang para manajer dari berbagai divisi atau unit bisnis memformulasikan strategi tambahan yang memungkinkan divisi atau unit bisnis yang mereka pimpin untuk mencapai tujuan divisi atau unit bisnis, dengan kata lain dapat menciptakan keefektifan kinerja divisi atau unit bisnis yang dipimpinnya (**Stoner:2000**).

Efektifitas kinerja sebuah divisi merupakan cerminan dari efektifitas kinerja manajer yang memimpinnya. Seperti halnya para karyawan, para manajer pun tentu saja dinilai kinerjanya. Penilaian kinerja para manajer dari tiap-tiap divisi ini dilakukan oleh manajer pusat yang bertugas dikantor pusat. Setiap manajer divisi harus melaporkan kegiatan operasional divisi yang dipimpinnya tersebut kepada manajer tersebut. Manajer pusat ini bertugas sebagai seorang pengendali (**Anthony:2005**). Jika seorang manajer unit bisnis melakukan pengendalian manajemen terhadap kinerja manajer dengan pegawai-pegawai unit bisnisnya, maka seorang manajer pusat melakukan pengendalian manajemen pada seluruh divisi yang ada dalam sebuah perusahaan melalui para manajer divisi untuk mengetahui keefektifan kinerja para pegawai perusahaan tersebut (**Stoner:2000**). Pengendalian manajemen ini sangat penting dilakukan untuk menciptakan keselarasan antar divisi dalam perusahaan yang dipimpin oleh para manajer yang berbeda. Perusahaan yang didalamnya terdapat pengendalian manajemen yang baik akan lebih mudah dalam mencapai suatu tujuan baik tujuan pendek maupun jangka panjang, dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memiliki pengendalian manajemen yang memadai. Karena dalam pengendalian manajemen ini merupakan hal yang sangat penting, yang biasanya dilakukan dalam sebuah sistem agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lebih baik dan tersusun (**Supriyono:2000**).

Pada perusahaan jasa yang berhubungan langsung dengan para konsumen, pegawai berperan penting karena para pegawai yang langsung bertemu dan melayani para konsumennya. Hal tersebut merupakan tantangan bagi para manajer sebagai pihak yang langsung berhubungan dengan para pegawai untuk menciptakan pegawai-pegawai yang handal, agar kepercayaan dan kepuasan konsumen dapat tercapai. Seorang manajer harus memiliki kemampuan memotivasi dan mempengaruhi para bawahannya dengan pengaruh yang positif, sehingga di dalam diri para pegawai tertanam bahwa “PERUSAHAAN adalah AKU”, “AKU adalah PERUSAHAAN” dengan demikian tanpa mengeluarkan perintah, para pegawai sudah memiliki kesadaran untuk selalu memberikan pelayanan terbaik mereka guna menjaga nama baik perusahaan, mencapai kepuasan dan memiliki kepercayaan konsumen. Karena dalam perusahaan jasa, kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan adalah hal yang sifatnya wajib untuk dicapai (Stoner:2000). Seperti halnya, PT. Future Investama yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan.

Dewasa ini perkembangan usaha dalam bidang jasa keuangan berjangka berkembang dan bergerak dengan pesat terutama dikota-kota besar, perusahaan semacam ini semakin meluas. Mereka bersaing ketat untuk menjadi perusahaan yang terbaik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat luas (Anthony:2000). PT. Future Investama merupakan salah satu perusahaan yang kompeten dalam bidang jasa keuangan dan memiliki struktur organisasi yang cukup kuat sehingga dapat dipercaya keberadaannya oleh masyarakat dan menjadikannya sebagai salah satu perusahaan yang besar.

Dalam perusahaan jasa keuangan PT. Future Investama, pegawai *marketing* merupakan ujung tombak dari keberhasilan perusahaan, mereka memiliki latar

belakang pendidikan yang berbeda-beda tetapi mempunyai satu kesamaan yaitu semangat yang tinggi dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan perbedaan tersebut dibutuhkan kemampuan untuk beradaptasi dengan baik agar dapat memperoleh informasi dan pengetahuan yang berguna. Hal ini tidak kalah pentingnya dengan para manajer yang memiliki kemampuan untuk memotivasi para pegawai yang memiliki tujuan yang berbeda-beda sehingga dapat memiliki tujuan yang sama dengan tujuan perusahaan.

Pada perkembangannya perusahaan memiliki beberapa saingan usaha, agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki tanggung jawab. Oleh karena PT. Future Investama merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan, maka sumber daya manusia adalah faktor utama. Sementara itu, manusia dalam melaksanakan tugasnya tentu dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ada atau biasa disebut dengan iklim organisasi (**Suandi:2001**). Hubungan antar pegawai dengan atasan akan berpengaruh terhadap kinerja mereka, sehingga terciptanya hubungan yang baik dan komunikasi yang baik. Keefektifan yang terjadi pada sebuah perusahaan merupakan cerminan dari efektifnya kinerja para pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut. Dan tentu saja hal tersebut tidak lepas dari peran manajer perusahaan yang sangat besar dalam pencapaian tersebut dengan melakukan sebuah pengendalian manajemen yang memiliki sistem yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan (**Stoner:2000**).

Tujuan daripada pengendalian manajemen dalam suatu kinerja manajer pusat laba pada PT. Future Investama adalah untuk menciptakan pegawai-pegawai yang handal dan memiliki skill yang tinggi sesuai dengan kemampuan masing-masing

pegawai, yang dapat membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan yaitu memiliki investor yang banyak, dan dipercaya oleh para investor untuk menanamkan modalnya di PT. Future Investama.

Adapun kelebihan dan kekurangan dalam PT. Future Investama, yaitu:

Kelebihan antara lain adalah memberikan jasa pelayanan keuangan yang berkualitas dan profesional, menghasilkan kerja yang memuaskan baik pihak dalam perusahaan maupun pihak luar perusahaan (para investor/nasabah), memiliki kepercayaan dari nasabah untuk berinvestasi dalam PT. Future Investama.

Kekurangan antara lain adalah terdapat persaingan antara manajer dengan pegawai (bawahan) dalam mendapatkan investor atau nasabah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang diberi judul : **“Peranan Pengendalian Manajemen Dalam Menunjang Kinerja Manajer Pusat Laba ”** (studi kasus pada PT. Future Investama).

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengendalian manajemen dalam kinerja manajer pusat laba dan kinerja para karyawan pada PT. Future Investama telah memadai.
2. Seberapa besar peranan pengendalian manajemen dalam menunjang kinerja manajer pusat laba pada PT. Future Investama.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kememadaian pengendalian manajemen dalam kinerja manajer pusat laba dan kinerja para karyawan pada PT. Future Investama.
2. Untuk mengetahui seberapa besar peranan pengendalian manajemen dalam menunjang kinerja manajer pusat laba pada PT. Future Investama .

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan untuk berbagai pihak, yaitu:

1. **Bagi perusahaan**, hasil penelitian dapat memberi masukan dan informasi yang dapat digunakan sebagai suatu bukti yang mendukung dalam mengetahui peranan pengendalian manajemen dalam menunjang kinerja manajer pusat laba, sehingga selalu dapat memperbaiki kinerjanya.
2. **Bagi pembaca**, dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat mengenai pentingnya peranan pengendalian manajemen dalam menunjang kinerja manajer pusat laba. Penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian.
3. **Bagi penulis**, dapat menambah wawasan berpikir mengenai pengembangan dan pengaplikasian peranan pengendalian manajemen dalam menunjang kinerja manajer pusat laba, mampu membandingkan dan melihat sisi aplikasinya pada praktek sesungguhnya dalam kegiatan peningkatan perusahaan. Di samping itu, penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti Sidang Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

1.5 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan studi kasus. Metode deskriptif menurut **Mohammad Nazir** (2003), adalah sebagai berikut:

“Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi anggaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.”

Pengertian studi kasus menurut **Nur Indriantoro dan Bambang Supomo** (2002), adalah sebagai berikut:

“Studi kasus adalah penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan konsisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan.”

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan penulis antara lain:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer umumnya berupa data kualitatif dan digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya serta operasional variabel. Data primer diperoleh dengan mengadakan penelitian dan kuesioner.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder dapat diperoleh melalui media lain yang bersumber pada buku-buku perpustakaan atau data-data dari perusahaan (Intan Kartika:2000).

Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Dalam pengumpulan data di lapangan, penulis menganalisis secara langsung pada objek yang sedang diteliti dengan maksud untuk memperoleh data primer tentang sesuatu yang berhubungan dengan masalah kememadain peranan pengendalian manajemen dalam menunjang kinerja manajer pusat laba pada PT. Future Investama. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan ini antara lain :

a) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan pejabat yang berwenang atau bagian lain yang berhubungan dengan permasalahan.

b) Daftar Pertanyaan (*Kuesioner*)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan yang berbentuk lembar isian berisi pertanyaan-pertanyaan yang disiapkan oleh penulis dengan mempertimbangkan masalah yang sedang diteliti dan akan dijawab oleh pihak-pihak yang berhubungan dengan permasalahan.

c) Observasi

Observasi adalah suatu pengumpulan data dengan mengamati langsung objek yang diteliti.

2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh data sekunder. Penelitian ini merupakan penelitian atas buku-buku, text book, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti agar dapat memperoleh data yang bersifat teoritis yang berguna sebagai dasar perbandingan serta pendukung pembahasan dalam skripsi ini.