

**Gema Ekonomi (Jurnal Fakultas Ekonomi )**

e-ISSN: 2621-0444  
Vol. 12 No. 4 April 2023

**ALAT PENGUKURAN DAN FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI EVALUASI KINERJA: SEBUAH STUDI  
LITERATUR**

Intan Jauharul Makhnun, Sri Trisnaningsih  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN Veteran Jawa Timur, Indonesia  
Email: intan.makhnun@gmail.com

***Abstract***

*Conceptual evaluation is the process of evaluating a concept or idea to determine whether the concept meets predetermined criteria or not. Concept evaluation is often done before product or project development begins. This study focuses on measurement tools and factors that influence performance evaluation in management, accounting, and business journals published in international journals and sinta journals, published in 2018 - 2023. It is very important to capture the development direction of performance evaluation research, especially in accounting, management, and business. This research was conducted by reviewing published literature reviews in Google Scholar, Scopus, and Sinta Journal. Literature review or literature review is a research method that is carried out by conducting studies, analysis, and evaluation of previously published papers on the research topic being carried out. Employee performance measurement tools may vary depending on the purpose of the performance evaluation and the characteristics of the organization in which the employee works. Organizations or companies also often use a balanced scorecard. In particular sales growth, measurement can also be done using the Sales Satisfaction Index. Then several theories are used in research on factors that influence employee performance, including: motivation theory, expectancy theory, social learning theory, equity theory, engagement theory*

***Keywords:*** *Performance evaluation, Employee appraisal, Performance factors*

---

**Abstrak**

Evaluasi secara konsep adalah proses mengevaluasi sebuah konsep atau ide untuk menentukan apakah konsep tersebut memenuhi kriteria yang telah ditetapkan atau tidak. Evaluasi konsep sering dilakukan sebelum pengembangan produk atau proyek dimulai. Studi ini berfokus pada alat pengukuran dan faktor-faktor yang memengaruhi evaluasi kinerja dalam jurnal manajemen, akuntansi, dan bisnis yang diterbitkan dalam jurnal internasional dan jurnal sinta, yang diterbitkan dalam tahun

2018 - 2023. Sangat penting untuk menangkap arah pengembangan penelitian evaluasi kinerja, terutama di bidang akuntansi, manajemen, dan bisnis. Penelitian ini dilakukan dengan menelaah kajian literatur terpublikasi di Google Scholar, Scopus, dan Jurnal Sinta. Literature review atau tinjauan pustaka adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan studi, analisis, dan evaluasi atas karya tulis yang telah diterbitkan sebelumnya mengenai topik penelitian yang sedang dilakukan. Alat pengukuran kinerja karyawan dapat bervariasi tergantung pada tujuan evaluasi kinerja tersebut dan karakteristik organisasi tempat karyawan bekerja. Organisasi atau perusahaan juga sering menggunakan balance scorecard. Dalam pertumbuhan penjualan secara khusus, pengukuran juga dapat dilakukan menggunakan Sales Satisfaction Index. Lalu beberapa teori yang digunakan dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya: teori motivasi, teori harapan, teori pembelajaran sosial, teori keadilan, teori keterlibatan.

**Kata Kunci:** Evaluasi kinerja, Penilaian karyawan, Faktor kinerja.

---

## PENDAHULUAN

Evaluasi secara konsep adalah proses mengevaluasi sebuah konsep atau ide untuk menentukan apakah konsep tersebut memenuhi kriteria yang telah ditetapkan atau tidak. Evaluasi konsep sering dilakukan sebelum pengembangan produk atau proyek dimulai (Hidayat & Asyafah, 2019). Evaluasi adalah proses sistematis untuk menentukan nilai atau kualitas suatu objek atau aktivitas berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi dapat dilakukan oleh berbagai pihak, tergantung pada tujuan evaluasi. Dalam rangka merencanakan evaluasi, penting untuk menentukan siapa yang akan melakukan evaluasi, metode yang akan digunakan, dan tujuan evaluasi yang diharapkan. Hal ini dapat membantu memastikan evaluasi yang obyektif dan dapat diandalkan untuk memberikan umpan balik yang bermanfaat dan meningkatkan kinerja karyawan. Evaluasi kinerja merupakan suatu proses penting dalam manajemen organisasi, baik di sektor publik maupun swasta (Nursam, 2017). Tujuan dari evaluasi kinerja adalah untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan tercapai, serta untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi di masa depan.

Kinerja karyawan merujuk pada hasil kerja individu atau kelompok dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan dapat diukur melalui berbagai metode, termasuk evaluasi kinerja, pengamatan langsung, dan pengukuran kuantitatif seperti jumlah produksi atau penjualan (Evita et al., 2017). Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterampilan dan pengetahuan, motivasi, lingkungan kerja, dan dukungan dari manajemen dan rekan kerja (Bahri, 2019). Kinerja yang baik dapat memberikan manfaat bagi organisasi, seperti peningkatan produktivitas, kualitas produk atau layanan, dan keuntungan yang lebih besar (Sinaga et al., 2021). Untuk meningkatkan kinerja karyawan, organisasi dapat mengadopsi berbagai strategi, termasuk memberikan pelatihan dan pengembangan, memberikan umpan balik yang terstruktur dan berkala, memperbaiki lingkungan kerja, dan memberikan insentif dan penghargaan kepada karyawan yang mencapai target yang ditetapkan.

Penelitian evaluasi kinerja sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi berkinerja tinggi dan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Iskandar, 2018). Dalam penelitian Setiobudi, (2017) evaluasi

kinerja, dilakukan analisis terhadap kinerja organisasi, baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif, serta melakukan perbandingan dengan standar atau target kinerja yang telah ditetapkan. Dalam dunia bisnis, evaluasi kinerja dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana perusahaan dapat mencapai tujuan keuangan dan operasionalnya. Sedangkan di sektor publik, evaluasi kinerja digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kebijakan publik yang telah diterapkan (Akbar, 2018).

Budiyono tahun 2022 dengan penelitian berjudul, “Employee Performance Measurement Analysis Using The Balance Score Cards” dengan hasil penelitian terdapat pengaruh secara parsial terhadap pengukuran balance scorecard dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis, dan pembelajaran (Sitinjak, 2022). Lalu Denis Mukarromah, Jubaedah, Miguna Astuti tahun 2020 juga meneliti evaluasi kinerja dengan judul, “*Financial Performance Analysis on Micro, Small, and Medium Enterprises of Cassava Product in Cibadak, Lebak Regency, Banten*” (Mukarromah & Jubaedah, 2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) literasi keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan, dan (2) pengelolaan keuangan berpengaruh positif pada kinerja keuangan. Selanjutnya Jason Wibisono, Maya Rianti, Hanif tahun 2022 dengan penelitian berjudul, “Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan: Sebuah Studi Literatur” menggunakan pendekatan metode Systematic Literature Review (SLR). Penelitian ini dilakukan dengan menelaah 20 kajian literatur terpublikasi yang berhasil dikumpulkan selama periode penelitian dari tahun 2015–2022. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berupa artikel atau paper yang dipublikasi di jurnal Emerald, Semantic Scholar, dan Google Scholar. Hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan waktu dapat dilihat bahwa penelitian tentang faktor-faktor kinerja karyawan mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2015-2018 yang paling banyak pada tahun 2018 dan yang penelitian paling sedikit tahun 2015 dan 2019.

## **METODE PENELITIAN**

Artikel ini ditulis menggunakan metode dengan pendekatan literature review. Menurut Andiola, Andiola et al., (2017) literature review merupakan studi yang di dalamnya merangkum dan mensintesis hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan suatu topik (Mustofa & Trisnaningsih, 2022). Penelitian ini dilakukan dengan menelaah kajian literatur terpublikasi di Google Scholar, Scopus, dan Jurnal Sinta. Literature review atau tinjauan pustaka adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan studi, analisis, dan evaluasi atas karya tulis yang telah diterbitkan sebelumnya mengenai topik penelitian yang sedang dilakukan. Tujuan dari literature review adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai topik penelitian, memastikan bahwa penelitian yang dilakukan telah mempertimbangkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, serta mengevaluasi kesesuaian dan kecukupan sumber yang digunakan.

Dalam literature review, peneliti akan melakukan pencarian dan seleksi sumber-sumber yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Kemudian, peneliti akan membaca, menganalisis, dan mengevaluasi sumber-sumber tersebut untuk memahami konsep dan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Hasil dari literature review biasanya disajikan dalam bentuk ringkasan dan analisis sumber-sumber yang telah digunakan. Tinjauan pustaka memiliki peran yang sangat

penting dalam penelitian, karena membantu peneliti dalam memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang topik penelitian, serta memastikan bahwa penelitian yang dilakukan telah mempertimbangkan penelitian sebelumnya. Selain itu, literature review juga dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dari penelitian sebelumnya dan menemukan celah untuk penelitian lanjutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Alat pengukuran kinerja karyawan dapat bervariasi tergantung pada tujuan evaluasi kinerja tersebut dan karakteristik organisasi tempat karyawan bekerja. Beberapa alat pengukuran kinerja karyawan yang umum digunakan antara lain:

1. Skala penilaian atau rating scale: Menggunakan skala numerik atau kata-kata untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Metode evaluasi 360 derajat: Melibatkan penilaian dari berbagai pihak seperti atasan, rekan kerja, bawahan, dan karyawan itu sendiri.
3. Metode penilaian berbasis perilaku: Menilai kinerja karyawan berdasarkan perilaku atau tindakan yang ditampilkan oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
4. Metode penilaian berbasis hasil: Menilai kinerja karyawan berdasarkan hasil atau output yang dihasilkan oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Lebih dari itu, organisasi atau perusahaan juga sering menggunakan balance scorecard. Balance Scorecard adalah suatu alat pengukuran kinerja yang digunakan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai secara seimbang dan terintegrasi. Balanced Scorecard (BSC) adalah sebuah pendekatan manajemen strategis yang bertujuan untuk memperluas cara pandang organisasi dalam mengukur kinerja mereka, yang tidak hanya terbatas pada aspek keuangan saja, tetapi juga meliputi aspek non-keuangan seperti perspektif pelanggan, perspektif proses internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan BSC menekankan bahwa organisasi harus mempertimbangkan aspek non-keuangan dalam strategi mereka, dan memantau kinerja organisasi secara keseluruhan, bukan hanya fokus pada aspek keuangan. Pendekatan ini mencakup empat perspektif yaitu:

1. Perspektif keuangan: Karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap pencapaian target keuangan perusahaan, seperti penjualan atau laba. Misalnya, jika tujuan perusahaan adalah meningkatkan penjualan sebesar 10%, maka karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap pencapaian target penjualan tersebut.
2. Perspektif pelanggan: Karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan. Misalnya, jika tujuan perusahaan adalah meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, maka karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Perspektif proses bisnis internal: Karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap peningkatan efisiensi dan produktivitas proses bisnis internal perusahaan. Misalnya, jika tujuan perusahaan adalah meningkatkan efisiensi produksi, maka karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap peningkatan efisiensi produksi.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: Karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kemampuan dan pengembangan diri mereka. Misalnya, jika tujuan perusahaan adalah meningkatkan kompetensi karyawan, maka karyawan dapat dievaluasi berdasarkan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Penggunaan Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan memiliki beberapa keunggulan, antara lain:

1. Mengintegrasikan perspektif yang berbeda: Balanced Scorecard mempertimbangkan empat perspektif yang berbeda, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan mengintegrasikan keempat perspektif tersebut, perusahaan dapat memastikan bahwa tujuan-tujuan yang ingin dicapai terkait dengan aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis, dan karyawan diperhitungkan dengan seimbang.
2. Memberikan gambaran kinerja yang lebih lengkap: Balanced Scorecard membantu perusahaan dalam mengevaluasi kinerja dari berbagai aspek, sehingga memberikan gambaran kinerja yang lebih lengkap dan holistik. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan di setiap perspektif, serta membantu dalam membuat keputusan strategis yang lebih baik.
3. Mendorong orientasi jangka panjang: Balanced Scorecard memperhitungkan tujuan jangka panjang perusahaan, seperti pertumbuhan dan inovasi, selain tujuan jangka pendek yang terkait dengan keuangan. Dengan demikian, Balanced Scorecard mendorong perusahaan untuk berfokus pada pencapaian tujuan jangka panjang, dan bukan hanya pada pencapaian tujuan jangka pendek semata.
4. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar departemen: Balanced Scorecard memungkinkan perusahaan untuk membagikan visi, strategi, dan tujuan perusahaan dengan semua karyawan dan departemen terkait. Dengan demikian, seluruh karyawan dan departemen dapat memahami visi dan tujuan perusahaan secara keseluruhan, dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan tersebut.
5. Memberikan umpan balik yang cepat dan akurat: Balanced Scorecard membantu perusahaan dalam mengukur kinerja secara cepat dan akurat. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan umpan balik yang cepat dan akurat kepada karyawan, sehingga mereka dapat memperbaiki kinerja mereka dengan lebih efektif.

Dengan demikian, penggunaan Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif dan efisien.

Dalam pertumbuhan penjualan secara khusus, pengukuran juga dapat dilakukan menggunakan Sales Satisfaction Index. Sales Satisfaction Index (SSI) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap proses penjualan atau pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan atau merek. SSI biasanya dihitung melalui survei atau kuesioner yang diberikan kepada pelanggan setelah melakukan pembelian atau menggunakan jasa suatu perusahaan. Indeks ini mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan pengalaman pelanggan dalam proses penjualan, seperti kualitas produk atau jasa yang ditawarkan, harga, ketersediaan informasi, kecepatan layanan, kejelasan proses pembelian, dan lain-lain. Dengan memantau SSI, perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan proses penjualan mereka dan memperbaiki aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memuaskan pelanggan lebih baik lagi.

Dalam akuntansi keperilakuan ada tiga aspek pengendalian internal dalam Sales Satisfaction Index (SSI) yaitu komponen komunikasi, komponen informasi, dan komponen informasi (Nongkan et al ; 2021). Dalam masing – masing aspek tersebut dinilai Sales Initiation, Salesperson, dan Delivery Process.

1. Sales Initiation: Aspek ini mencakup pengalaman pelanggan dalam mencari dan memulai proses pembelian atau pemesanan produk atau jasa. Beberapa faktor yang bisa memengaruhi SSI pada aspek ini meliputi kemudahan dalam mencari informasi produk, kejelasan proses pembelian, kemudahan melakukan pemesanan atau reservasi, dan sebagainya.
2. Salesperson: Aspek ini mencakup interaksi pelanggan dengan tenaga penjualan atau salesperson selama proses penjualan. Beberapa faktor yang bisa memengaruhi SSI pada aspek ini meliputi keahlian dan pengetahuan salesperson tentang produk atau jasa yang ditawarkan, kemampuan komunikasi dan persuasif, keramahan dan kesopanan, dan sebagainya.
3. Delivery Process: Aspek ini mencakup pengalaman pelanggan dalam menerima produk atau jasa yang telah dipesan. Beberapa faktor yang bisa memengaruhi SSI pada aspek ini meliputi kualitas produk atau jasa yang diterima, kecepatan dan keandalan pengiriman, kemudahan dalam proses pengambilan atau penerimaan, dan sebagainya.

Dengan memantau SSI pada ketiga aspek ini, perusahaan dapat mengevaluasi dan memperbaiki proses penjualan mereka agar dapat memuaskan pelanggan dengan lebih baik. Lalu, dalam evaluasi kinerja juga ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaiannya, yaitu:

1. Tujuan dan harapan yang ditetapkan: Evaluasi kinerja biasanya didasarkan pada tujuan dan harapan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jika tujuan dan harapan tersebut tidak realistis atau tidak jelas, maka evaluasi kinerja juga akan terpengaruh.
2. Keterampilan dan pengetahuan: Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang akan berdampak pada evaluasi kinerja mereka. Jika seseorang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik, maka kemungkinan mereka akan dinilai lebih baik.
3. Lingkungan kerja: Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi evaluasi kinerja. Jika lingkungan kerja kurang kondusif atau ada banyak gangguan, maka kinerja seseorang dapat terpengaruh.
4. Faktor pribadi: Faktor pribadi seperti motivasi, sikap, dan emosi dapat mempengaruhi evaluasi kinerja. Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi dan sikap yang positif akan lebih cenderung dinilai baik.
5. Kebijakan perusahaan: Kebijakan perusahaan yang kurang jelas atau tidak konsisten dapat mempengaruhi evaluasi kinerja. Jika kriteria evaluasi atau standar yang digunakan tidak jelas atau berubah-ubah, maka evaluasi kinerja dapat menjadi tidak konsisten dan tidak akurat.
6. Feedback dan pengembangan: Feedback yang diberikan dan kesempatan pengembangan yang tersedia juga dapat mempengaruhi evaluasi kinerja. Jika seseorang menerima feedback yang baik dan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri, maka kinerja mereka dapat meningkat.

Ada beberapa teori yang digunakan dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya:

1. Teori Motivasi: Teori ini mengemukakan bahwa motivasi karyawan memengaruhi kinerja mereka. Teori ini juga mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat meningkatkan motivasi karyawan, seperti pengakuan, penghargaan, dan kesempatan untuk memperoleh pengembangan dan promosi.
2. Teori Harapan: Teori ini mengemukakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh harapan mereka tentang kemampuan mereka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan imbalan yang akan diterima sebagai hasil dari kinerja mereka. Teori ini juga mengidentifikasi bahwa kepercayaan karyawan tentang kemampuan mereka untuk mencapai tujuan dan mendapatkan imbalan dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka.
3. Teori Pembelajaran Sosial: Teori ini mengemukakan bahwa karyawan dapat belajar dari pengalaman dan pengamatan mereka terhadap orang lain di lingkungan kerja. Teori ini juga mengidentifikasi bahwa karyawan dapat memperoleh motivasi dan keterampilan baru melalui interaksi dengan rekan kerja mereka.
4. Teori Keadilan: Teori ini mengemukakan bahwa persepsi karyawan tentang keadilan dalam lingkungan kerja dapat memengaruhi motivasi dan kinerja mereka. Teori ini juga mengidentifikasi bahwa karyawan memandang keadilan dari beberapa dimensi, seperti keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksi.
5. Teori Keterlibatan: Teori ini mengemukakan bahwa karyawan yang merasa terlibat dalam pekerjaan mereka memiliki kinerja yang lebih baik daripada karyawan yang tidak merasa terlibat. Teori ini juga mengidentifikasi bahwa keterlibatan karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan dukungan dan pengakuan dari manajemen, serta memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan pengembangan diri.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Budiyo, (2022) dengan judul, "Employee Performance Measurement Analysis Using The Balance Scorecards", pada salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), bank BNI menggunakan pengukuran balance scorecard dalam evaluasi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh parsial dari pengukuran balance scorecard dari segi keuangan terhadap kinerja pegawai Bank Negara Indonesia dengan nilai  $t$  sebesar 2,633 dan nilai signifikansi sebesar 0,012. Lalu dalam penelitian Sihombing, (2021) , dengan judul "Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Terhadap Evaluasi Kinerja Karyawan" disebutkan bahwa ada keunggulan – keunggulan jika perusahaan menggunakan balance scorecard dalam sistem pengukuran kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Fokus pada hasil jangka Panjang: Balance Scorecard mengarahkan perhatian pada hasil jangka panjang. Dengan menetapkan ukuran kinerja yang berkaitan dengan visi dan tujuan jangka panjang, organisasi dapat mengukur kemajuan mereka dalam mencapai tujuan tersebut.
2. Mencakup ukuran finansial dan non finansial: Balance Scorecard memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan perspektif yang berbeda, seperti perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan demikian, organisasi dapat mengembangkan strategi yang seimbang dan mengukur kinerja mereka dari berbagai sudut pandang.

Nongkan et al., (2021) dengan penelitian yang berjudul, "Evaluasi Penerapan Akuntansi Keperilakuan Dalam Pengukuran Kinerja Pegawai (Studi Pada Pt. Astra

International, Tbk – Daihatsu Sales Operation (DSO) Cabang Malalayang)” mengukur kinerja melalui Sales Satisfaction Index (SSI). PT Astra International, Tbk menggunakan index Sales Initiation, Sales Person, Delivery Timing, dan Deliver Process. Dalam kenyatannya di lapangan, perusahaan sudah menerapkan akuntansi keperilakuan dalam melakukan pengukuran kinerja. Perusahaan melakukan pengendalian internal secara tidak langsung melalui pengukuran kinerja Sales Satisfaction Index (SSI). Indeks atau ukuran pengukuran kinerja yang diterapkan perusahaan adalah akuntansi keperilakuan aspek pengendalian internal khususnya dalam komponen informasi dan komunikasi

### KESIMPULAN

Alat pengukuran kinerja karyawan dapat bervariasi tergantung pada tujuan evaluasi kinerja tersebut dan karakteristik organisasi tempat karyawan bekerja. Organisasi atau perusahaan juga sering menggunakan balance scorecard. Balance Scorecard adalah suatu alat pengukuran kinerja yang digunakan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai secara seimbang dan terintegrasi. Dalam pertumbuhan penjualan secara khusus, pengukuran juga dapat dilakukan menggunakan Sales Satisfaction Index. Sales Satisfaction Index (SSI) adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap proses penjualan atau pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan atau merek. SSI biasanya dihitung melalui survei atau kuesioner yang diberikan kepada pelanggan setelah melakukan pembelian atau menggunakan jasa suatu perusahaan. Lalu beberapa teori yang digunakan dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya: teori motivasi, teori harapan, teori pembelajaran sosial, teori keadilan, teori keterlibatan.

### BIBLIOGRAFI

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jiaganis*, 3(1).
- Andiola, L. M., Bedard, J. C., & Hux, C. T. (2017). Writing A Literature Review In Behavioural Accounting Research. *The Routledge Companion To Behavioural Accounting Research*, 473–485.
- Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30.
- Budiyono, B. (2022). Employee Performance Measurement Analysis Using The Balance Score Cards. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebar)*, 6(4).
- Evita, S. N., Muizu, W. O. Z., & Atmojo, R. T. W. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale Dan Management By Objectives (Studi Kasus Pada Pt Qwords Company International). *Pekbis*, 9(1), 18–32.
- Hidayat, T., & Asyafah, A. (2019). Konsep Dasar Evaluasi Dan Implikasinya Dalam Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di Sekolah. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(1), 159–181.
- Iskandar, D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 23–31.
- Mukarromah, D., & Jubaedah, M. A. (2020). Financial Performance Analysis On

- Micro, Small, And Medium Enterprises Of Cassava Product In Cibadak, Lebak Regency, Banten. *Jurnal Economica*, 16(2), 257–268.
- Mustofa, A. W., & Trisnaningsih, S. (2022). Studi Literatur: Peran Desentralisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Call For Paper (Senapan)*, 2(1), 28–35.
- Nongkan, B. C., Sondakh, J. J., & Mawikere, L. M. (2021). Evaluasi Penerapan Akuntansi Keperilakuan Dalam Pengukuran Kinerja Pegawai (Studi Pada Pt. Astra International, Tbk “Daihatsu Sales Operation (Dso) Cabang Malalayang). *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2).
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal Of Islamic Education Management*, 2(2).
- Setiobudi, E. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada Pt. Tridharma Kencana. *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 3(3), 170–182.
- Sihombing, J. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Terhadap Evaluasi Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis (Jmob)*, 1(2), 287–297.
- Sinaga, A., Alam, A. P., Daud, A., Barus, R. A. B., & Amri, S. (2021). Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Pada Bank Muamalat Cabang Medan Balai Kota. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(2), 233–251.
- Sitinjak, C. (2022). Audit Kinerja Sektor Publik. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Teori Dan Aplikasi*, 143.

---

**Copyright holders:**

**Intan Jauharul Makhnun, Sri Trisnaningsih (2023)**

**First publication right:**

**Gema Ekonomi ( Jurnal Fakultas Ekonomi )**

---

**This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**

