

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berlakunya Asean Free Trade Area (AFTA) pada tahun 2003, menyebabkan perusahaan di setiap Negara khususnya wilayah ASEAN dihadapkan pada situasi persaingan global. Di era seperti saat ini, setiap bidang usaha memiliki banyak tantangan karena dunia sudah berada di dalam era perdagangan bebas dan iklim investasi yang terbuka.

Era globalisasi ini telah muncul sebagai fenomena baru yang telah dilahirkan oleh kemajuan jaman. Dalam bidang perekonomian hal ini membawa dampak yang cukup besar bagi industri-industri di Indonesia, terutama pelaku bisnis swasta maupun BUMN. Selain memberikan banyak kesempatan namun juga memberikan persaingan yang kompetitif dan ketat bagi setiap industri dalam melaksanakan kegiatan usaha.

Perusahaan sebagai salah satu unit ekonomi perlu memiliki keunggulan yang dapat menjamin kontinuitas usahanya. Untuk memperoleh peningkatan keuntungan dan mampu menghadapi persaingan yang ketat, menuntut kemampuan perusahaan untuk meningkatkan keunggulan kompetitifnya dengan melakukan berbagai inovasi dan strategi, sehingga mampu bertahan serta dapat mengikuti perkembangan jaman.

Untuk dapat bersaing tidaklah mudah, perusahaan juga harus menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan lain terutama yang memiliki bidang usaha sejenis.

Dalam bisnis jasa, kualitas jasa menempati posisi yang strategis, karena kualitas jasa merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai keunggulan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff (1994) dalam Nasution (2005 : 78), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan jasa yang mereka harapkan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya.

Menurut Kotler (1996) dalam Nasution (2005 : 84), perusahaan sebaiknya mengambil langkah-langkah tidak hanya menyediakan jasa yang lebih baik, melainkan juga memulihkan keadaan dari pelayanan yang keliru. Oleh karena itu, selain menyediakan pelayanan jasa yang lebih baik, diperlukan juga suatu manajemen dan pengendalian kualitas yang baik untuk mengatur dan mengelola sumber daya yang dimilikinya dalam menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan. Perusahaan dapat melakukan perbaikan terus-menerus dan pengendalian kualitas yang baik dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*.

TQM merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui

perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2005 : 4). TQM juga merupakan falsafah *holistic* yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, pengertian dan kepuasan pelanggan (Ishikawa, 1993) dalam Kurnianingsih (2001). Dengan demikian TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Efektifitas penerapan TQM memerlukan perubahan mendasar pada infrastruktur organisasional, meliputi: sistem alokasi wewenang, pembuatan keputusan, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan hukuman (Wruck dan Jensen, 1994). Beberapa peneliti bidang akuntansi, menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh ketergantungannya terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan tersebut gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, pengukuran-pengukuran kinerja dan sistem penghargaan atau *reward system* (Kaplan 1983, 1990; Johnson dan Kaplan 1987; Banker et.al., 1993).

Temuan Ittner dan Lacker (1995) tidak menemukan bukti bahwa organisasi yang mempraktikkan TQM dan sistem akuntansi manajemen dapat mencapai kinerja yang tinggi. Peneliti lainnya yaitu Sim dan Killough (1998) serta Kurnianingsih (2001) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara praktik penerapan TQM dengan sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja. Kemudian Narsa, I Made (2003) meneliti tentang pengaruh interaksi antara TQM dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial PT Telkom, hasil penelitiannya menunjukkan hanya interaksi sistem penghargaan dan TQM yang pengaruhnya tidak signifikan terhadap kinerja manajerial.

Untuk dapat mencapai keunggulan kompetitif tidak hanya variabel teknik saja yang digunakan berupa TQM, akan tetapi dua variabel lain yang tidak kalah berpengaruh yaitu sistem pengukuran kinerja dan penghargaan bagi karyawan.

Horngren (1996) dalam Narsa, I Made (2003), mengungkapkan: *“Performance evaluation and rewards are key elements for motivating individuals in an organization”*.

Semakin besar penggunaan sistem akuntansi manajemen termasuk pengukuran kinerja dan pemberian penghargaan kemungkinan akan berpengaruh untuk meningkatkan keefektifan TQM pada perusahaan yang menerapkan TQM untuk dapat bersaing dengan pesaing. Karena setiap masalah pengukuran kinerja dan penghargaan akan membawa implikasi perilaku pada pihak-pihak yang terkait, terutama pihak yang diukur dan diberi penghargaan agar berperilaku dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan meneliti bagaimana pengaruh sistem akuntansi manajemen yang meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *Total Quality Management*. Selain itu penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Narsa, I Made (2003), yang meneliti tentang pengaruh interaksi antara TQM dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial PT Telkom, karena penelitian ini hanya memfokuskan pada sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan kaitannya terhadap keefektifan penerapan TQM. Selain itu, tempat penelitian yang diteliti oleh penulis juga berbeda dengan peneliti sebelumnya yang

meneliti pada perusahaan jasa, sedangkan penulis melakukan penelitian di perusahaan manufaktur.

Pengujian hipotesis yang dilakukan oleh penulis akan diuji secara simultan maupun parsial. Uji signifikansi simultan menggunakan uji statistik F, yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel terikat. Sedangkan uji signifikansi parsial menggunakan uji statistik t, yang bertujuan untuk melakukan pengujian keberartian terhadap koefisien korelasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menetapkan judul penelitian:

“Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Keefektifan Penerapan Total Quality Management”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang penelitian, maka permasalahan yang timbul adalah “Apakah terdapat pengaruh dari sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *total quality management* secara simultan maupun parsial?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan *total quality management* secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan serta dapat meningkatkan pemahaman penulis tentang teori yang ada dan aplikasinya di lapangan mengenai sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, serta penerapan TQM.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat disajikan sebagai sarana masukan untuk bahan pertimbangan dalam perbaikan bagi perusahaan untuk dapat mengimplementasikan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan dengan baik, sehingga upaya penerapan TQM yang efektif di perusahaan dapat dicapai.

3. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber tambahan informasi dan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.