

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dalam dunia bisnis saat ini semakin ketat, hal ini dapat disebabkan oleh perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan budaya, sosial dan ekonomi. Kondisi persaingan ketat menuntut setiap bidang dalam dunia bisnis untuk tetap waspada terhadap kondisi lingkungan bisnis, tidak hanya dalam sektor jual beli produk saja yang semakin ketat demikian pula persaingan dalam sektor jasa. Sektor jasa saat ini mulai berkembang pesat, khususnya dalam industri jasa perhotelan. Keberadaan industri jasa perhotelan ini sangat menunjang kemajuan dunia pariwisata, dimana hampir di setiap sudut kota pariwisata akan terdapat banyak jasa perhotelan.

Banyak perhatian yang diberikan guna mengembangkan industri jasa perhotelan, namun perkembangan jasa perhotelan ini perlu disertai oleh kinerja perusahaan yang baik dalam mengelola aktivitas perusahaan. Ketatnya persaingan dunia bisnis, perusahaan memerlukan tipe perencanaan untuk menciptakan masa depan perusahaan melalui perubahan-perubahan yang dilaksanakan sejak sekarang. Kondisi ini kemudian membawa dunia bisnis kepada pemikiran-pemikiran baru yang lebih maju untuk mengimbangi laju informasi.

Agar suatu organisasi dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka organisasi tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik dalam

## *Bab 1 Pendahuluan*

rangka menghasilkan barang atau jasa berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing. Dengan kata lain, dalam pasar global yang modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas. Kondisi seperti tersebut di atas perlu diantisipasi lebih dini oleh organisasi, baik bisnis maupun publik. Masyarakat akan semakin kritis memilih barang dan jasa yang diperlukan. Hal semacam ini menjadi acuan suatu organisasi untuk lebih meningkatkan produktivitas dan mutu usahanya agar tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai.

Perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara pekerja yang satu dengan pekerja yang lainnya (Jurnal Akuntansi dan Keuangan vol.5, no.1, 2003:19). Oleh karena itu perusahaan jasa perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya.

Dalam hal ini terdapat salah satu sistem yang dapat membantu suatu organisasi mempertahankan produktivitas dan kualitas dari produk dan jasa yang dihasilkan, pendekatan tersebut disebut *Total Quality Management (TQM)*. TQM ini 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 2001:4). *TQM* juga merupakan falsafah *holistic* yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork* produktivitas, pengertian dan kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Pawitra, 1993:135). Dengan demikian *TQM* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

## *Bab 1 Pendahuluan*

Selain penerapan *TQM*, perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sistem pengukuran kinerja. Dalam rangka menetapkan suatu strategi manajemen yang tepat, kompetitif dan komprehensif maka hal yang pertama kali harus dilakukan perusahaan adalah melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan (Erlinda dan Setio, 2006:2). Fitzgerald *et.al* (1993) dalam Erlinda dan Setio (2006:1) menyatakan bahwa pengukuran Kinerja memegang peranan penting dalam memastikan keberhasilan strategi yang dijalankan perusahaan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis berupaya untuk menguji pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial, dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel Moderasi, dimana pengujian ini dilakukan di perusahaan jasa dengan melakukan studi empiris di Bandung Inti Residence (Bird).

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial di Bandung Inti Residence (Bird)?
2. Apakah Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial di Bandung Inti Residence (Bird) ketika dimoderasi oleh pengukuran kinerja?

### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan dan menunjukkan bagaimana pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial di Bandung Inti Residence (Bird),
2. Menjelaskan dan menunjukkan bagaimana pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial di Bandung Inti Residence (Bird) ketika dimoderasi oleh pengukuran kinerja.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah diatas, yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial di Bandung Inti Residence (Bird),
2. Untuk menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial di Bandung Inti Residence (Bird) ketika dimoderasi oleh pengukuran kinerja.

### 1.4 Kegunaan Penulisan

Adapun berbagai pihak yang berhubungan dengan manfaat penulisan penelitian ini, antara lain adalah:

1. Bagi praktisi

Memberi pandangan lebih luas mengenai betapa pentingnya menciptakan kinerja perusahaan yang baik yang tidak hanya mengukur kinerja baik dari satu sudut pandang *financial* saja, khususnya dalam industri jasa perhotelan.

2. Bagi peneliti

*Bab 1 Pendahuluan*

Menambah pengetahuan dan memberikan gambaran penerapan alat ukur kinerja Balance Scorecard dalam perusahaan nyata yang sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat berguna terutama bagi penelitian sejenis dikemudian hari dimana hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembanding yang dapat membuka jalan bagi penelitian selanjutnya yang lebih lengkap dan terpadu.